

BAGAIMANA INSTITUSI MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN INSTITUSIONAL? PERAN KUALITAS LAYANAN INSTITUSI, KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN MAHASISWA

Muhammad Yasser Iqbal Daulay¹
Gerry Suryosukmono*¹

¹Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bengkulu, Indonesia

Abstrak

Sebagai institusi pendidikan yang bereputasi, MM (Magister Manajemen Universitas Bengkulu) berkomitmen untuk selalu meningkatkan daya saing lulusan di dunia kerja. MM Universitas Bengkulu selalu mencermati perubahan-perubahan lingkungan eksternal yang memengaruhi dunia kerja. Perubahan yang cepat menuntut MM Universitas Bengkulu untuk mengambil tindakan yang cepat dan tepat. Salah satu strategi untuk mengenal tuntutan dunia kerja terhadap kompetensi dan kemampuan lulusan yang dibutuhkan, MM Universitas Bengkulu melaksanakan studi pelacakan alumni secara berkesinambungan. Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan memberikan informasi tingkat kepuasan alumni. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah alumni MM Universitas Bengkulu yang lulus mulai dari bulan Januari 2022. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik survei. Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dibagikan kepada responden. Angket terdiri dari penilaian tingkat kepuasan alumni terhadap pelayanan yang diberikan oleh MM Universitas Bengkulu. Data yang ditelusuri dalam penelitian ini berhubungan langsung dengan kepuasan alumni terhadap layanan yang diberikan oleh semua departemen layanan di MM Universitas Bengkulu.

Kata Kunci: Kualitas Layanan; Jasa Pendidikan; Kepuasan Alumni

Abstract

As a reputable educational institution, MM (Master of Management at Bengkulu University) is committed to always increasing the competitiveness of graduates in the world of work. MM Bengkulu University always pays close attention to changes in the external environment that affect the world of work. Rapid changes require MM University of Bengkulu to take fast and appropriate action. One of the strategies to recognize the demands of the world of work for the competencies and abilities of graduates needed, MM University of Bengkulu conducts alumni tracking studies on an ongoing basis. This study aims to understand and provide information on the level of alumni satisfaction. This research use descriptive qualitative approach. The population in this study were Bengkulu University MM alumni who graduated starting in January 2022. The data collection method in this study used a survey technique. The main instrument used in this study was a questionnaire distributed to respondents. The questionnaire consists of assessing the level of alumni satisfaction with the services provided by the MM University of Bengkulu. The data traced in this study is directly related to alumni satisfaction with the services provided by all service departments at MM University of Bengkulu.

Keywords: *Service Quality; Education Services; Alumni Satisfaction*

Article History: *Received: (16-12-2022); Revised: (29-02-2023); and Published: (28-04-2023)*

Copyright © 2023 Muhammad Yasser Iqbal Daulay, Gerry Suryo Sukmono

How to cite this article: Daulay, M.Y.I., Putri, S. E., Suryosukmono, G. (2023). Bagaimana Institusi Meningkatkan Kualitas Layanan Instiusional? Peran dan Kualitas Layanan Instiusi, Kepuasan dan Kepercayaan Mahasiswa. *Managament Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen*. 18(1), 68-80