

ABSTRAK

Erdiana Eka Septia Dewi. **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Teknik Industri Universitas Trunojoyo Madura.** Dibawah bimbingan Dr. Kukuh Winarso, S.si., M.T. dan Agus Salim, S.T., M.T.

Faktor-faktor yang mempengaruhi ketidak kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh Prodi Teknik Industri dengan dengan cara mereduksi 16 variabel yang telah diuji validitas dan reliabilitas menjadi 13 variabel diantaranya adalah Kebersihan dan kerapian ruang kuliah, Kebersihan dan kerapian ruang dosen, Kebersihan dan kerapian ruang asisten, Fasilitas toilet, Kebersihan dan kerapian labolatorium, Fasilitas penerangan ruangan, Fasilitas meja dan kursi, Fasilitas ac, Pelayanan admin, Pelayanan fakultas, Pelayanan ruang baca, Pelayanan asisten labolatorium,serta Ketersediaan buku bacaan kedalam 5 faktor baru hasil dari pengolahan data menggunakan analisis faktor dengan penamaan sebagai berikut Faktor Gedung Kuliah dengan beberapa variabel diantaranya adalah variabel kebersihan dan kerapian ruang kuliah, kebersihan dan kerapian ruang dosen dan fasilitas AC, Faktor Labolatorium dengan beberapa variabel diantaranya adalah variabel kebersihan dan kerapianruang asisten, fasilitas toilet dan kebersihan dan kerapian labolatorium, Faktor Fakultas dengan beberapa variabel diantaranya adalah variabel pelayanan fakultas dan fasilitas buku bacaan, Faktor PelayananUtama dengan beberapa variabel diantaranya adalah variabel penerangan ruangan, pelayanan prodi dan pelayanan administrasi ruang baca serta Faktor Pelayanan Labolatorium dengan beberapa variabel diantaranya adalah ariabel fasilitas meja dan kursi serta pelayanan asisten labolatorium. Dari 5 faktor baru tersebut diolah kembali menggunakan metode analisis SWOT guna memberikan rekomendasi perbaikan pada Prodi Teknik Industri dengan menggunakan analisis IFAS dan EFAS dan menghasilkan rumusan strategi perbaikan pada kuadran II yaitu stabilitas yang memiliki arti bahwa prodi TI harus menggunakan peluang yang ada guna mengurangi masalah-masalah internal yang menyebabkan kelemahan.

Kata Kunci: Kepuasan Mahasiswa, Analisis Faktor, Analisis SWOT

ABSTRACT

*Erdiana Septia Eka Dewi. **Factors Affecting Student Satisfaction Level Of Service Program Study Industrial Engineering Trunojoyo Madura Of University.** Under the guidance of Dr. Kukuh Winarso, S.Si., M.T. and Agus Salim, S.T., M.T.*

The factors that influence the lack of student satisfaction with the services provided by study program in Industrial Engineering with by reducing the 16 variables that have been tested for validity and reliability into 13 variables including the cleanliness and tidiness of the lecture hall, Cleanliness and neatness faculty rooms, Cleanliness and tidiness of the room assistant, toilet facilities, cleanliness and tidiness, laboratories lighting facilities of the room, facilities tables and chairs, facilities ac, administration Services, Services faculty, Services reading room, service assistants, laboratories, as well as the availability of textbooks into 5 new factor results from data processing using factor analysis with the following naming factor college Building with several variables including the variables of cleanliness and tidiness of the lecture hall, the cleanliness and tidiness of the faculty room and air-conditioning facilities, factor laboratory with several variables including the variables hygiene and grooming assistant room, toilet facilities and cleanliness and tidiness laboratories, factor Faculty with several variables including the service variables faculty and facilities reading books, factor main service with several variables including the variable illumination of the room, service study programs and administrative services reading room as well as factor performance labs with multiple variables which are ariabel facility table and chairs as well as laboratory assistant services. The new factor of 5 reprocessed using SWOT analysis method to provide recommendations for improvements in Industrial Engineering Department by using IFAS and EFAS analysis and yield improvement strategy formulation in quadrant II, namely stability means that Industrial engineering study programs should use existing opportunities to mengurangi problem- internal problems that cause weakness

Keywords: Student Satisfaction, Factor Analysis, SWOT Analysis.