

ABSTRAKSI

Saat ini banyak sekali pilihan jurusan yang ditawarkan oleh perguruan tinggi sesuai minat dan bakat dari calon mahasiswa, diantaranya adalah jurusan Teknik Manufaktur. Agar mendapatkan lulusan yang sesuai dengan tuntutan dunia kerja saat ini, secara institusi Teknik Manufaktur perlu melakukan peningkatan terus-menerus (*continuous improvement*), dengan cara mendengarkan secara langsung suara dari *stakeholder*, dalam hal ini yang dimaksud adalah mahasiswa aktif Teknik Manufaktur beserta alumninya.

Untuk itu, melalui penelitian ini dapat diketahui variabel-variabel apa saja yang dapat dipakai sebagai tolok ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa, seberapa besar tingkat *importance* dan *performance* dari *stakeholder* (mahasiswa aktif dan alumni) jurusan Teknik Manufaktur berdasarkan variabel-variabel yang ada, mengidentifikasi dan menganalisis variabel-variabel mana yang menjadi kelemahan sehingga dapat menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan mahasiswa. Dari hasil didapatkan, diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak universitas maupun jurusan untuk dipakai dalam upaya peningkatan kinerja.

Penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan penyebaran kuesioner pada mahasiswa angkatan 2000, 2001, 2002, 2003 dan alumni. Hal ini dilakukan untuk mengetahui tingkat harapan (*=importance*) dan persepsi (*=performance*) mahasiswa terhadap variabel-variabel yang sudah ditentukan dan dikelompokkan berdasarkan lima kriteria, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*. Dari hasil analisis *crossstab*, didapatkan bahwa antara profil jenis kelamin dan jalur masuk dengan angkatan mahasiswa saling *dependent*, sedangkan profil lainnya memiliki hubungan *independent*. Dari hasil analisis Manova didapatkan bahwa tidak terdapat perbedaan *mean* antara *importance* dan *performance* dari mahasiswa aktif dan alumni, sehingga analisa selanjutnya tidak perlu dibedakan lagi tiap angkatan. Dari hasil analisa kuadran (*importance/performance matrix*) didapatkan variabel-variabel mana saja yang menjadi kelemahan dan perlu mendapatkan perhatian khusus dan perlu ditingkatkan kualitas layanannya pada tiap kriteria sebagai berikut: manajemen program studi yang baik, banyaknya pengalaman dosen di dunia industri, banyaknya kerjasama dengan pihak luar untuk keperluan kerja praktek mahasiswa, penampilan dosen dan penampilan karyawan PAJ.