

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FIKES

## Lost customer analysis mahasiswa di FIKES UHAMKA Jakarta Selatan tahun 1997-2003

Fera Agustina

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=38197&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Prof.DR. Hamka sebagai salah satu lembaga pendidikan swasta untuk bidang kesehatan masyarakat dituntut untuk mampu menunjukkan keistimewaan atau keunggulan jasa dan rneningkatkan kualitas secara terus menerus. Karena pada saat sekarang, bidang jasa termasuk pendidikan terjadi peningkatan persaingan, sehingga kondisi ini mengakibatkan semakin sengitnya lembaga pendidikan dalam merebut mahasiswa.

Salah satu faktor yang berkaitan erat dengan kualitas adalah kepuasan mahasiswa. Untuk itu pihak fakultas harus mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Sebab jika mahasiswa tidak puas, mereka akan meninggalkan fakultas. Hal ini tentu akan menyebabkan penurunan jumlah mahasiswa yang pada gilirannya akan berimplikasi pada keuangan (finance) fakultas.

Penelitian tentang lost customer analysis mahasiswa di FIKes UHAMKA ini bertujuan untuk mengetahui biaya yang hilang (cost of lost) dan aspek-aspek yang terkait dengan hilangnya pelanggan (Lost Customer) dalam hal ini mahasiswa FIKes UHAMKA yang ketuar sebelum waktunya dari angkatan 1997/1998 - 2003/2004. Karena data dari dokumen FIKes UHAMKA memperlihatkan bahwa selama dua tahun terakhir, jumlah mahasiswa FIKes UHAMKA mengalami penurunan dan berdasarkan evaluasi diri program studi kesehatan masyarakat FKM UHAMKA, 2001 dinyatakan bahwa belum pernah diteliti lebih jauh. mengenai jumlah mahasiswa yang tidak menyelesaikan studinya.

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain "exploratory dan descriptive research" dengan kombinasi antara metode kualitatif dan kuantitatif. Sedangkan data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data Primer yaitu kumpulan data atau informasi yang didapat dan diperoleh dari hasil kuesioner penilaian dan hasil wawancara mendalam (indepth interview) dengan mahasiswa FIKes UHAMKA yang keluar sebelum waktunya. Sedangkan data sekunder yaitu data yang didapat dari dokumen-dokumen terkait yang ada di FIKes UHAMKA.

Berdasarkan hasil penelitian, jumlah mahasiswa FIKes UHAMKA yang keluar sebelum waktunya dan angkatan 1997/1998-2003/2004 mencapai 31,8% dari 1428 mahasiswa. Dan jumlah yang paling tinggi adalah pada angkatan 2000/2001 yaitu 42,1% dari 309 mahasiswa yang masuk pada angkatan tersebut.