

## **ABSTRAK**

Peran Pendidikan di era globalisasi seperti sekarang ini sangatlah penting dan persaingan dalam dunia pendidikan di perguruan tinggi dewasa ini semakin berat. Setiap perguruan tinggi dituntut untuk memiliki suatu nilai tambah untuk bisa memenangkan persaingan dengan perguruan tinggi lain dan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi dan menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif

Keberhasilan Perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa dan Dosen. Persaingan inilah yang membuat Universitas Bina Nusantara harus melakukan terobosan terobosan dalam meningkatkan kualitas dalam pelayanan

Permasalahan utama yang hendak diteliti yaitu berkaitan dengan faktor-faktor apa yang mendukung Sistem informasi Perkuliahan (SISKUL) dalam meningkatkan layanan yang berkualitas. Tujuan yang akan dicapai dalam case study ini untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh dalam Sistem Informasi Informasi (SISKUL) terhadap kepuasan Mahasiswa sedangkan manfaatnya untuk memberikan masukan kepada Universitas Bina Nusantara mengenai faktor faktor apa yang berpengaruh dalam meningkatkan kualitas operasional layanan yang berkualitas dan membuat Univeristas mampu bersaing di era globalisasi dan menghasilkan profit yang lebih besar.

### **Kata Kunci :**

Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Jasa

## **ABSTRACT**

Role of Education in the era of globalization is very important, and rivalry in the world of college education in today's increasingly heavy. Each college is required to have an added value to win the competition with other universities and the increasing social demand for formal education, especially higher education and make higher education as a strategic sector that is expected to produce quality human resources. The situation is quite competitive rivalry

College success is determined by the quality of services provided, where service quality can be identified through customer satisfaction in this case are students and lecturers. Competition is what makes the University of Bina Nusantara have to make a breakthrough breakthrough in improving the quality of service.

The main problem is going studied were related to what factors are supporting the Course Information System (SISKUL) in improving service quality. Objectives to be achieved in this case study to find out what factors are influential in Information Systems Information (SISKUL) Student satisfaction, while beneficial to provide advice to the University of Bina Nusantara about what factors are influential in improving operational quality and service quality make the University of competitive era of globalization and generate greater profit.

**Keywords:**

Student Satisfaction, Quality Services