ABSTRAK

Seiring semakin tingginya persaingan antar sekolah, khususnya sekolah – sekolah swasta dan fakta bahwa kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa dan mutu produk jasa akan sangat mempengaruhi kelangsungan hidup suatu organisasi jasa dalam jangka panjang. Oleh karena itu, penelitian ini dimaksudkan agar pihak sekolah mengetahui tingkat kepuasan siswa – siswi sebagai pelanggan dengan cara membandingkan antara harapan dan persepsi siswa tentang kualitas pelayanan dan mutu produk yang diterima oleh siswa – siswi sehingga diharapkan pihak sekolah dapat merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menghasilkan mutu produk (lulusan) bermutu yang merupakan sumber daya manusia yang andal dalam era globalisasi yang penuh dengan persaingan yang semakin ketat dalam berbagai bidang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan dan mutu produk (lulusan) terhadap kepuasan pelanggan (siswa).
Kata kunci : *kualitas pelayanan, mutu produk (lulusan), dan kepuasan pelanggan.*

SEMARANG
FEB UNDIP