

# ABSTRAK

Nama : Rahmadhani Frisianti

N.I.M : 2008-52-037

Judul : Opini Mahasiswa Fikom 2011 Terhadap Kualitas Pelayanan  
Jasa Humas UEU

Jumlah Halaman : iv; 46; 2 tabel; 6 lampiran

Daftar Pustaka : 31 buku; tahun 1987-2008 : 2 sumber lain

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui opini mahasiswa fikom 2011 terhadap kualitas pelayanan jasa Humas UEU. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian mahasiswa Fikom kecewa dengan pelayanan humas yang kurang baik, selalu membuat mahasiswa kurang nyaman dengan pelayanan mereka. Demikian disimpulkan bahwa kurang baiknya pelayanan Humas UEU kepada mahasiswa dan sering membuat mahasiswa kecewa. Kepada para petugas Humas UEU disarankan agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan lebih baik agar tidak ada keluhan dari mahasiswa mengenai pelayanan yang kurang memuaskan.