

## RINGKASAN

Setiap calon mahasiswa baru sebagai konsumen selalu mempunyai persepsi value yang akan diterima dalam memilih suatu produk. Hanya produk yang mempunyai value yang sama dengan yang dipersepsikan konsumenlah yang akan dipilih. Oleh karena itu setiap program studi yang ada di lingkungan UPN "Veteran" Jawa Timur sebagai sebuah produk alternative pilihan calon mahasiswa baru harus senantiasa berbenah untuk menambah value dari program studinya sehingga akan semakin mendekati dengan persepsi value yang diharapkan calon mahasiswa baru.

Dengan menggunakan data kuesioner yang disebarkan pada calon mahasiswa baru UPN "veteran" Jawa Timur Tahun Akademik 2008/2009 akan diidentifikasi faktor-faktor yang dipertimbangkan calon mahasiswa baru dalam memilih program studi. Sehingga dengan diketahuinya faktor-faktor tersebut akan dapat digunakan oleh pimpinan di tingkat Fakultas dan Program studi / Jurusan dalam membuat kebijakan strategis Progd.

Dari pengujian data yang telah dilakukan maka dapat diketahui dari 10 (sepuluh) variabel yang diteliti terbentuk 3 (tiga) faktor yang mempengaruhi Pilihan Calon Mahasiswa Baru UPN "Veteran" Jawa Timur dalam memilih program studi. Ketiga faktor pembentuk tersebut yaitu: Performance Fakultas, Performance Program Studi dan Kualitas Pelayanan.

**Kata kunci:** Performance Fakultas, Performance Program Studi, Kualitas Pelayanan