ABSTRAK

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA DI FTIK UNIKOM BANDUNG

oleh

Farizaliandy Krisna
1.03.06.009

Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) merupakan salah satu Perguruan Tinggi Swasta berbasis IT yang saat sekarang ini sedang berkembang pesat. Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK) di Universitas Komputer Indonesia Bandung merupakan salah satu fakultas yang memiliki jumlah mahasiswa paling banyak di UNIKOM. Keberhasilan fakultas sebagai unit kerja dalam perguruan tinggi sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan atau ekspektasi konsumen akan pelayanan dan berakhir pada persepsi konsumen akan kualitas pelayanan yang diberikan.

Metode *ServQual* merupakan suatu cara *instrument* untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan jasa. Pengukuran kualitas jasa dalam model *Servqual* ini berdasarkan lima dimensi jasa yaitu *tangibles, responsiveness, realibility, assurance,* dan *empathy*. Dalam penelitian ini akan mengukur *Gap* 5 yaitu kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan oleh pelanggan. Salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa adalah dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index*.

Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan didapatkan 45 variabel yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan di FTIK UNIKOM. Setelah itu dihasilkan kualitas pelayanan antara *range* -0.48 sampai dengan -1.96 yang menunjukkan kualitas pelayanan mendekati ideal dan tingkat kepuasan dengan nilai 66 % menunjukkan bahwa mahasiswa puas terhadap kualitas pelayanan jasa.

Hasil dari penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan jasa di Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer mendekati ideal meskipun masih ada *gap* antara ekspektasi dan persepsi mahasiswa, akan tetapi dengan kualitas pelayanan yang belum ideal, sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan kualitas pelayanan yang ada.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Jasa, Metode *Service Quality, Customer Satisfaction Index*.