

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP FASILITAS DAN PELAYANAN ADMINISTRASI UIISI DENGAN PENDEKATAN

SERVQUAL

Nama : Aldora Alif A.
NIM : 2011910002
Pembimbing : Andhika Eko Prasetyo, S.T., M.T.

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa ketika kinerja suatu produk/jasa sesuai dengan harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci keberhasilan suatu industri, khususnya industri jasa. Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan selisih antara harapan dan persepsi pelanggan. Universitas Internasional Semen Indonesia (UIISI) Gresik sangat membantu mahasiswanya dengan menyediakan fasilitas kegiatan pembelajaran, serta fasilitas dan fasilitas administrasi lainnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yang ditawarkan UIISI Gresik dan kepuasan pelanggan saat menggunakan layanannya. Pada penelitian ini kualitas pelayanan yang diberikan oleh UIISI Gresik yang diukur dengan menggunakan metode ServQual. ServQual adalah alat untuk mengukur kualitas layanan sebagai perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan. ServQual terdiri dari lima dimensi: relevansi, keandalan, daya tanggap, keamanan, empati, temuan penelitian ini adalah Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) pengolahan data yang telah dilakukan diketahui atribut responsiveness yang memiliki gap terbesar adalah Petugas selalu mengutamakan kepuasan dalam pelayanan administrasi akademik (19) dengan nilai 0,128205, serta Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik). Pada dimensi tangible ini diperoleh gap terkecil yaitu Kondisi dan kebersihan perpustakaan yang baik serta nyaman (2) dengan nilai gap 0,000641.

Kata Kunci: *Assurance, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Servqual, Tangibles.*

ANALYSIS OF STUDENT SATISFACTION WITH FACILITIES AND ADMINISTRATIVE SERVICES AT UISI WITH SERVQUAL APPROACH

Name : Aldora Alif A.
Student Identity Number : 2011910002
Supervisor : Andhika Eko Prasetyo, S.T., M.T.

ABSTRACT

Customer satisfaction is a feeling of pleasure or disappointment when the performance of a product/service is in accordance with their expectations. Customer satisfaction is a key success factor for an industry, especially the service industry. Customer satisfaction can be measured by the difference between customer expectations and perceptions. International University of Semen Indonesia (UISI) Gresik really helps its students by providing facilities for learning activities, as well as other administrative facilities and facilities. The purpose of this study is to determine the factors that affect the quality of service offered by UISI Gresik and customer satisfaction when using its services. In this study, the quality of service provided by UISI Gresik is measured using the Servqual method. Servqual is a tool for measuring service quality as the difference between customer expectations and perceptions. Servqual consists of five dimensions: relevance, reliability, responsiveness, security, empathy. The findings of this study are the Responsiveness Dimension (Responsiveness) data processing that has been carried out, it is known that the responsiveness attribute that has the largest gap is that the officer always prioritizes satisfaction in academic administration services (19) with a value of 0.128205, and the Tangible Dimension (Physical Evidence). In this tangible dimension, the smallest gap is obtained, namely the availability of a clean and comfortable library (2) with a gap value of 0.000641.

Keywords: *Assurance, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Servqual, Tangibles.*