

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP FASILITAS DAN PELAYANAN ADMINISTRASI UISI DENGAN PENDEKATAN SERVQUAL



Penulis:
ALDORA ALIF ABABIL
NIM: 2011910002

Dosen Pembimbing
ANDHIKA EKO PRASETYO, S.T., M.T.

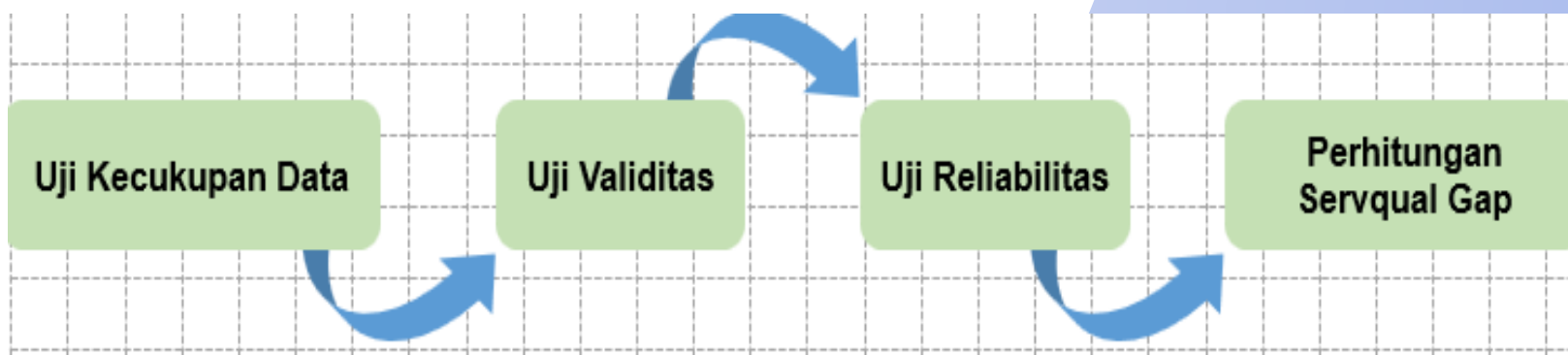
DESKRIPSI SINGKAT

Dalam era industri 4.0, persaingan untuk mendapatkan pangsa pasar semakin ketat, sehingga meningkatkan pentingnya pendidikan yang berkualitas dan maju. Kualitas layanan saat ini menjadi faktor krusial dalam pemasaran produk untuk diterima dengan baik oleh pasar. Karena itu, UISI perlu melakukan analisis kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi yang mereka berikan setiap tahun dengan menggunakan pendekatan ServQual. Metode ini mengukur persepsi dan kesenjangan mahasiswa terhadap kualitas layanan dalam lima dimensi utama: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

RUMUSAN MASALAH

Dari keberadaan latar belakang yang dikemukakan, maka dapat selanjutnya dirumuskan masalahnya mengenai terdapat mahasiswa yang menilai buruk terkait kualitas fasilitas dan pelayanan administrasi UISI melalui komentar di social media, akan tetapi ketika diadakan kuisioner penilaian terkait kualitas fasilitas dan pelayanan administrasi UISI banyak mahasiswa yang menilai bagus, maka dari itu ditetapkan “Bagaimana mengukur tingkat kepuasan mahasiswa UISI terhadap fasilitas dan administrasi UISI dengan menggunakan pendekatan servqual?”

Metode Penelitian



Tiga urutan nilai gap positif tertinggi yaitu:

- Responsiveness No. 4 nilai gap sebesar 0,128205,
- Responsiveness No. 1 nilai gap sebesar 0,121795,
- Responsiveness No. 3 nilai gap sebesar 0,121795.

Tiga urutan nilai gap positif terendah yaitu:

- Tangibles No. 2 nilai gap sebesar 0,00641,
- Reliability No. 3 nilai gap sebesar 0,012821,
- Reliability No. 1 nilai gap sebesar 0,025641.

Analisa dan Hasil

Nilai dari masing-masing dimensi *servqual*

- Tangibles diperoleh nilai gap sebesar 0,05208 ,
- Reliability diperoleh nilai gap sebesar 0,04029 ,
- Responsive diperoleh nilai gap sebesar 0,09509,
- Assurance diperoleh nilai gap sebesar 0,07265,
- Empati diperoleh nilai gap sebesar 0,08547 .

Kesimpulan

Pada analisis 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 inilah yang menjadi gap terbesar dari keseluruhan gap yang ada dari dimensi yang dikaji.

2. Pada analisis Dimensi Tangible (Bukti Fisik). Pada dimensi tangible ini diperoleh gap terkecil yaitu Ketersediaan perpustakaan bersih dan nyaman (2) dengan nilai gap 0,00641. inilah yang menjadi gap terkecil dari keseluruhan gap yang ada dari dimensi yang dikaji dalam penelitian.