

ABSTRAK

Perkembangan lembaga pendidikan di Indonesia, tidak bisa dipisahkan dari tumbuhnya berbagai universitas unggulan, baik yang dikelola oleh pemerintah maupun pihak swasta. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kualitas layanan yang selama ini diberikan pihak pengelola Program Magister Teknik Industri UII Yogyakarta terhadap harapan mahasiswa. Selain itu juga untuk mengetahui preferensi mahasiswa terhadap pihak pengelola Program Magister mengenai atribut-atribut layanan terhadap keinginan yang diharapkan oleh para mahasiswa. Analisa data dilakukan menggunakan Metode Servqual (Service Quality) pada dimensi pelayanan. Dimensi pelayanan tersebut meliputi tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Hasil analisa diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pihak pengelola Program Magister selama ini belum memenuhi harapan mahasiswa, karena nilai kualitas (Q) hasil perhitungan ≤ 1 . Nilai hitung kualitas pelayanan untuk dimensi tangible sebesar 0,81, untuk dimensi reliability sebesar 0,83, untuk dimensi responsiveness sebesar 0,85, untuk dimensi assurance sebesar 0,90, dan untuk dimensi empathy sebesar 0,81. Total rata-rata kualitas pelayanan untuk semua dimensi sebesar 0,84. Hasil analisa diagram kartesius diketahui atribut dari dimensi empathy E18 yaitu, “pengelola memiliki waktu operasi yang sesuai dan nyaman”, menjadi prioritas utama yang harus ditingkatkan pada kuadran A, dengan nilai gap sebesar -0,89. Sedangkan kebutuhan mahasiswa yang perlu dipertahankan masih pada dimensi empathy E17, “pihak pengelola memberikan perhatian individual” dengan nilai gap serbesar -0,73.

Kata Kunci : Service Quality, Metode Servqual, Diagram Kartesius.