

## ABSTRAKSI

Tingginya tingkat persaingan diantara Perguruan Tinggi menyebabkan setiap Perguruan Tinggi untuk selalu bersaing dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap stakeholdernya, salah satunya yaitu kepada mahasiswa. Permasalahan yang dihadapi adalah apakah pelayanan yang diberikan oleh Jurusan Teknik Industri FTI-UII telah mampu memenuhi harapan dan kepentingan dari para mahasiswanya. Untuk meneliti permasalahan tersebut digunakan kuisisioner yang diajukan kepada sejumlah mahasiswa Teknik Industri sebagai alat dan teknik pengumpulan data. Skala yang digunakan dalam metode ini adalah skala likert. Sehingga terkumpul 75 responden dari 78 kuisisioner yang disebarkan. Data yang dikumpulkan kemudian diolah dengan menggunakan metode ServQual-Six Sigma. Penggunaan dimensi ServQual adalah untuk mengetahui sejauh mana kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di Jurusan Teknik Industri FTI-UII dengan mengukur (gap) kesenjangan yang terjadi antara Kepuasan mahasiswa dengan kepentingan mahasiswa dengan menempatkannya dalam dimensi pelayanan : Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik. Sehingga diperoleh informasi atribut tiap dimensi yang perlu diperbaiki adalah : Kelengkapan buku dan jurnal di perpustakaan dengan gap (-2,04) dan tingkat sigma (1,75), Kesesuaian waktu mengajar dosen dengan jadwal yang sudah ada dengan gap (-1,4) dan tingkat sigma (2,02), Mahasiswa lulus tepat waktu dengan gap (-1,68) dan tingkat sigma (1,91), Karyawan selalu melayani keperluan mahasiswa dengan ramah dan sopan dengan gap (-1,47) dan tingkat sigma (1,98). Yang kemudian akan dilakukan perbaikan dengan bantuan diagram Sebab-Akibat.

**Kata Kunci** : Gap (Kesenjangan), Dimensi Pelayanan, ServQual-Six Sigma dan Diagram Sebab-Akibat