

ABSTRAKSI

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang sesuai dengan teori prinsip ISO 9001 dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik FE UII Yogyakarta, variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sistem manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang meliputi Fokus Pelanggan, Kepemimpinan, pelibatan Orang, Pendekatan Proses, Pendekatan Sistem Pada Manajemen, Perbaikan Berkesinambungan, Pendekatan fakta pada pengambilan keputusan, dan Hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok serta variabel tingkat kualitas pelayanan yang diperoleh dari kinerja kualitas pelayanan akademik FE UII Yogyakarta.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebar kuisioner kepada 170 responden mahasiswa FE UII Yogyakarta. Untuk melihat pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang sesuai dengan teori prinsip ISO 9001 dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Akademik FE UII Yogyakarta dengan menggunakan analisis Regresi Berganda dan Diagram Cartesius.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 berpengaruh dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Akademik FE UII Yogyakarta yaitu sebesar 28,3%. Dari kedelapan dimensi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan hanya tiga dimensi yaitu Hubungan Saling Menguntungkan dengan Pemasok, yang kedua adalah Pendekatan Proses, dan yang ketiga adalah Pendekatan Sistem Pada Manajemen yang lainnya belum dirasakan maksimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan FE UII Yogyakarta. Aspek-aspek yang memberikan kepuasan terhadap mahasiswa melalui sarana dan prasarana umum seperti toilet, air, listrik, dll, perhatian dan komunikasi petugas administrasi perpustakaan, materi perkuliahan yang disampaikan sesuai dengan perkembangan yang ada, dosen memberikan peluang diskusi pada mahasiswa jika mahasiswa ingin mengetahui materi lebih detail, Segera ada penggantian jika ada perlengkapan/peralatan kuliah yang mengalami gangguan/kerusakan, ketersediaan fasilitas pelayanan akademik FE UII, perhatian dan komunikasi petugas administrasi keuangan, kondisi perlengkapan dan peralatan kelas

Kata Kunci : Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, Kualitas Pelayanan