

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa semester 1, mengetahui aspek yang menjadi prioritas perbaikan pada pelayanan administrasi akademik Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia dan membandingkan tingkat kepuasan dan *engagement* mahasiswa semester 1 pada pelayanan administrasi akademik Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Sampel yang digunakan sebanyak 239 orang mahasiswa semester 1 dari seluruh prodi yang ada. Pengumpulan data dilakukan dengan dua jenis kuesioner, yaitu kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia dan untuk mengukur tingkat *engagement* (keterikatan) mahasiswa terhadap Fakultas Teknologi Industri. Metode pengukuran tingkat kepuasan menggunakan *Importance Performance Analysis*, sedangkan untuk mengetahui adanya hubungan antara tingkat kepuasan mahasiswa dan *engagement* mahasiswa digunakan uji korelasi *product moment*. Hasil dari penelitian didapatkan tingkat kepuasan dimensi keandalan sebesar 3,90 dan termasuk kategori puas, tingkat kepuasan dimensi jaminan sebesar 3,93 dan termasuk kategori puas, tingkat kepuasan dimensi bukti langsung sebesar 4,24 dan termasuk kategori puas, tingkat kepuasan dimensi perhatian sebesar 3,91 dan termasuk kategori puas, dan tingkat kepuasan dimensi daya tanggap sebesar 3,92 dan termasuk kategori puas. Aspek yang penting dan menjadi prioritas perbaikan berdasarkan matriks *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu pelayanan terselesaikan dengan cepat, kesiapan petugas melayani mahasiswa setiap waktu, petugas melayani dengan ramah dan alur pelayanan yang jelas. Selain itu aspek kesiapan petugas dalam menerima keluhan dan pengaduan, penjelasan petugas mudah dimengerti dan penyampaian informasi yang jelas juga dianggap penting namun belum mendapat kepuasan dari mahasiswa. Sehingga perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan layanan pada aspek-aspek tersebut. Ada hubungan antara tingkat kepuasan mahasiswa semester 1 terhadap pelayanan administrasi akademik dan *engagement* mahasiswa di Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan besar korelasi keduanya 0,561 artinya keeratan hubungannya sedang, karena nilainya positif, artinya hubungan tingkat kepuasan dan *engagement* searah yakni jika tingkat kepuasan mahasiswa semester 1 terhadap pelayanan administrasi akademik di Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia tinggi, maka *engagement* mahasiswa tersebut juga tinggi.

Kata kunci : Ekspektasi, Persepsi, Tingkat Kepuasan, *Importance Performance Analysis*, Uji Korelasi *Product Moment*