

## INTISARI

Hadirnya perguruan tinggi asing di Indonesia dan bertambahnya jumlah program studi sejenis dapat menyebabkan terjadinya persaingan untuk mendapatkan calon mahasiswa potensial. Hal ini mengancam berkurangnya calon mahasiswa yang mendaftar di Fakultas Teknik UGM. Untuk menjaga supaya tetap menjadi pilihan bagi calon mahasiswa, maka Fakultas Teknik harus mempunyai reputasi yang baik. Salah satu faktor yang mempengaruhi reputasi adalah layanan dari Tenaga Kependidikan. Dengan adanya pandemi COVID-19, terjadi perubahan moda layanan dari yang sepenuhnya tatap muka menjadi layanan jarak jauh dan bauran. Perubahan ini dikawatirkan menurunkan kualitas layanan yang dapat mengakibatkan penurunan reputasi Fakultas Teknik UGM. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui kualitas layanan dari persepsi mahasiswa sebagai pemangku kepentingan utama di perguruan tinggi. Tujuan pertama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ada perbedaan antara harapan dan kualitas layanan yang dirasakan. Tujuan kedua untuk mengetahui perbedaan kualitas layanan berdasarkan demografis. Tujuan ketiga untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan kepuasan mahasiswa dan tujuan keempat mengidentifikasi upaya perbaikan kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan kuantitatif dilakukan dengan metode survei kepada 426 mahasiswa program studi Sarjana, sedangkan pendekatan kualitatif dilakukan dengan metode wawancara kepada 22 narasumber. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah SERVQUAL untuk mengetahui Gap antara harapan dan layanan yang diterima mahasiswa. Uji statistik digunakan untuk mengetahui perbedaan antara harapan dan kualitas layanan serta menguji perbedaan kualitas layanan berdasarkan demografis. Tingkat kepuasan diukur dengan *Customer Satisfaction Index* (CSI) sedangkan prioritas perbaikan ditentukan dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan hasil wawancara. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kualitas layanan yang diterima oleh mahasiswa Fakultas Teknik UGM. Temuan lainnya bahwa faktor demografis gender, tahun angkatan dan departemen mempengaruhi kualitas layanan. Hasil analisis CSI menunjukkan indeks kepuasan di Fakultas Teknik adalah 79.21 % dengan kriteria puas serta adanya tingkat kepuasan yang berbeda-beda di tiap departemen. Prioritas utama perbaikan kualitas layanan ada pada dimensi ketanggapan dan jaminan.

Kata kunci: SERVQUAL, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA)

## ABSTRACT

*Competition for prospective students may result from the presence of international universities in Indonesia and the growing number of academic programs that are conceptually equivalent to one another. Due to the current circumstances, the Faculty of Engineering at the Universitas Gadjah Mada may see a decline in the number of potential students who sign up for classes. To continue attracting prospective students, the Faculty of Engineering must maintain a positive reputation. Education Personnel service is one of the variables influencing a university's reputation. As a result of the COVID-19 pandemic, face-to-face services have been replaced with remote and blended services. It is feared that this move may lower the quality of service, resulting in a decline in the Faculty's reputation. Therefore, it is vital to undertake research to establish the quality of service based on students' perceptions, as they are the primary stakeholders in higher education. The primary purpose of this study was to determine whether or not there was a gap between expectations and perceived service quality. The second purpose is to identify demographic-based disparities in service quality. The third goal is measuring service quality based on student satisfaction, and the fourth is identifying efforts to improve service quality. This study employed both quantitative and qualitative methodologies. The quantitative approach involved surveying 426 undergraduate students, whereas the qualitative approach involved conducting interviews with 22 sources. This study utilized SERVQUAL to determine the gap between students' expectations and the services they receive. Statistical tests were used to determine the gap between expectations and service quality and examine differences in service quality depending on demographics. The Customer Satisfaction Index (CSI) measured the level of customer satisfaction. At the same time, the Importance Performance Analysis (IPA) and interview findings defined the improvement priority. According to the study's findings, students of the Faculty of Engineering at Universitas Gadjah Mada had significantly different expectations than the quality of service they received. Another discovery is that demographic factors such as gender, class year, and department influence service quality. The results of the CSI analysis indicate that the satisfaction index for the Faculty of Engineering is 79.21%, with various degrees of satisfaction in each department. The responsiveness and assurance dimensions are the top priorities for enhancing service quality.*

**Keywords:** SERVQUAL, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA)