

## **ANALISIS PELUANG PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN AKADEMIK BERDASARKAN PERSEPSI MAHASISWA DI INSTITUT SAINS DAN TEKNOLOGI AKPRIND YOGYAKARTA**

Friska Alanda Tuhumury

### **INTISARI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang ada pada IST AKPRIND Yogyakarta menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, serta melihat peluang-peluang yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki dalam pelayanan secara online. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya harapan mahasiswa yang tidak sesuai dengan kenyataan yang terjadi yang diterima oleh mahasiswa pada pelayanan akademik.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik, layanan penunjang akademik (perpustakaan), layanan penunjang akademik (laboratorium), dan layanan dosen terhadap mahasiswa. Penelitian ini diawali dengan surat menyurat antar institusi, surat tembusan ke bagian layanan akademik dan surat izin secara pribadi dari peneliti ke jurusan-jurusan yang akan dilakukan penelitian. Peneliti selanjutnya menyebarkan kuisioner kepada mahasiswa untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang ada di IST AKPRIND Yogyakarta. Analisis data yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil menunjukkan bahwa Layanan akademik yang dirasakan oleh mahasiswa pada 4 program studi yang diteliti dinilai cukup memenuhi harapan mahasiswa namun ada beberapa dimensi pada setiap layanan yang perlu diberikan perhatian khusus atau perlu diprioritaskan untuk lebih diperbaiki lagi. Secara keseluruhan pada layanan administrasi akademik, layanan perpustakaan, layanan laboratorium, terkandung semua dimensi yang harus diprioritaskan namun untuk dimensi *tangible* merupakan dimensi yang perlu di prioritaskan lebih dikarenakan lebih banyak item yang masuk dalam kuadran prioritas, pada layanan dosen terhadap mahasiswa juga terkandung semua dimensi namun dimensi yang perlu diprioritaskan lebih adalah dimensi *reliability*.

Kata kunci: kepuasan mahasiswa, layanan akademik, *Importance Performance Analysis*

**OPPORTUNITY ANALYSIS ON IMPROVING OF ACADEMIC SERVICE  
QUALITY BASED ON STUDENT PERCEPTION AT INSTITUT SAINS DAN  
TEKNOLOGI AKPRIND YOGYAKARTA**

Friska Alanda Tuhumury

**ABSTRACT**

This study aimed to determine the extent to which student satisfaction with academic services at IST AKPRIND Yogyakarta uses five dimensions of service quality, as well as seeing opportunities that need to be improved and online services respectively. This research was motivated by students' expectations that were not in accordance with the reality that occurred to students in academic services.

This research was quantitative research. The variables examined in this study were student satisfaction with academic administration, academic support (libraries), academic support (laboratories), and lecturer services to students. this research was begin with correspondence between institutions, copies for academic services and personal permission from researchers to the department that will be conducted in this study. Questioner was distributed to student to find out how their satisfaction were with academic services at the institute in industrial AKPRIND Yogyakarta. Data analysis used was Importance Performance Analysis (IPA).

The results showed that academic services felt by students in the 4 study programs were considered sufficient to meet students' expectations but there were several dimensions in each service that needed special attention or needed to be prioritized for further improvement. Overall in academic administration services, library services, laboratory services, containing all dimensions must be prioritized but the real dimensions are tangible dimensions that need to be prioritized more because more items are included in priority quadrants, lecturer services for students also contain all dimensions but dimensions that need to be prioritized more is the dimension of Reliability.

**Keywords:** student satisfaction, academic services, Importance Performance Analysis