

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik yang ada di STTN Yogyakarta menggunakan dimensi *Servqual*, serta untuk mengidentifikasi layanan-layanan apa saja yang harus diprioritaskan/ditingkatkan untuk memenuhi harapan dari mahasiswa. Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya kesenjangan antara harapan dan kinerja dari layanan akademik yang dirasakan mahasiswa.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah variable *Performance* dan variable *Importance*. Metode dalam pemilihan sampel adalah *purposive sampling* dengan kriteria mahasiswa tingkat akhir dan mahasiswa yang sudah menempuh studi minimal 1 tahun. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 mahasiswa STTN angkatan 2016 dan 2017 semua program studi. Analisis data yang dilakukan yaitu analisis tingkat kesesuaian variable *Performance* dan variable *Importance* berdasarkan 5 dimensi *Servqual*, analisis berdasarkan program studi, analisis gap antara variable *Performance* dan variable *Importance*, serta *Importance-Performance Analisis*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa sudah merasa puas dengan layanan akademik yang ada, namun ada beberapa layanan yang menurut mahasiswa perlu dilakukan peningkatan. Dimensi layanan yang ada dikuadran A yang menjadi prioritas perbaikan adalah dimensi *Tangible* (ketersediaan ruang yang memadai untuk UKM, Informasi dipapan pengumuman yang selalu update, ketersediaan buku referensi yang lengkap diperpustakaan, sarana pembelajaran yang lengkap di ruang kuliah) dan dimensi *Reliability* (peningkatan Fasilitas pengembangan bakat dan minat mahasiswa serta kegiatan BEM yang dilaksanakan bersinergi dengan visi dan misi). Dari hasil analisis ini, sekiranya bisa memberi masukan bagi STTN untuk mengetahui sudah sampai sejauh mana tingkat kinerja layanan yang ada dan menentukan target perubahan pada layanan yang dianggap penting untuk ditingkatkan sehingga bisa dipastikan bahwa perubahan yang selama ini dilakukan oleh STTN itu mengarah ke perbaikan (*Improvement*).

Kata kunci : Persepsi mahasiswa, kualitas layanan akademik, *SERVQUAL*, *Importance-Performance Analisis*.

ABSTRAK

This study aims to determine students' perceptions of the quality of academic services at STTN Yogyakarta using the Servqual dimension, as well as to identify which services should be prioritized / improved to meet the expectations of students. This research is motivated by the existence of a gap between the expectations and Performance of academic services perceived by students.

This research is a quantitative research. The variables examined in this study are Performance variables and variable Importance. The method in selecting the sample is purposive sampling with the criteria for final year students and students who have studied at least 1 year. The sample in this study was 100 students of STTN batch 2016 and 2017 of all study programs. Data Analysis was performed, namely the Analysis of the suitability level of Performance variables and Importance variables based on 5 Servqual dimensions, Analysis based on study programs, Analysis of the gap between Performance variables and variable Importance, and Importance-Performance Analysis.

The results of this study indicate that students are satisfied with the existing academic services, but there are several services that according to students need to be improved. The service dimensions in Quadrant A which are priority improvements are the Tangible dimension (availability of adequate space for SMEs, information on the announcement board which is always updated, availability of complete reference books in the library, complete learning facilities in the lecture hall) and Reliability dimensions The talents and interests of students and the BEM activities carried out are in synergy with the vision and mission. From the results of this Analysis, if it can provide input for STTN to find out the extent to which the existing service Performance levels have been and determine target changes in services that are considered important to be improved It is certain that the changes that have been carried out by STTN have led to improvement.

Keywords: Student perceptions, quality of academic services, SERVQUAL, Importance-Performance Analysis.