

## ABSTRAK

Universitas Bangka Belitung merupakan salah satu Perguruan Tinggi Negeri Baru (PTNB), sehingga dituntut kesiapan dan kemampuan sumber daya manusia (SDM) untuk melaksanakan pekerjaan dengan profesional dan handal. Salah satu bentuk profesional dan keandalan adalah melakukan penerapan pelayanan yang berkualitas di bagian keuangan. Kepuasan pelanggan internal sangat dipengaruhi langsung oleh mutu dan pelayanan yang diberikan oleh bagian keuangan Rektorat Universitas Bangka Belitung. Penerapan pelayanan yang berkualitas dapat ditinjau melalui 5 dimensi SERVQUAL yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan Pegawai Keuangan Rektorat Universitas Bangka Belitung sudah dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

Penelitian ini merupakan penelitian gabungan (*mixed methods*) dengan strategi eksplanatoris sekuensial. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 53 responden dengan pengambilan sampel menggunakan gabungan antara teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Teknik pengambilan data melalui observasi, kuesioner, dokumentasi, wawancara, dan studi pustaka. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kesenjangan (*gap*) dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Hasil penelitian berdasarkan analisis *GAP* menunjukkan bahwa nilai gap adalah negatif pada seluruh dimensi SERVQUAL yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Dengan demikian secara keseluruhan layanan yang disediakan oleh Bagian Keuangan Rektorat Universitas Bangka Belitung untuk memenuhi kepuasan pelanggan internal belum memenuhi ekspektasi atau harapan pelanggan internal. Dari hasil *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa terdapat 7 indikator berada di kuadran A (prioritas utama perbaikan), 7 indikator berada di kuadran B (pertahankan prestasi), 4 indikator berada di kuadran C (prioritas rendah), 2 indikator berada di kuadran D (berlebihan).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

## **ABSTRACT**

*Bangka Belitung University is one of the New State Universities (PTNB), so it demands the readiness and ability of human resources (HR) to carry out work professionally and reliably. One form of professionalism and reliability is to implement quality services in the finance department. Internal customer satisfaction is directly influenced by the quality and service provided by the finance department of the Bangka Belitung University Rectorate. The implementation of quality services can be reviewed through 5 SERVQUAL dimensions that are tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The purpose of this study was to determine whether the quality of service of University Bangka Belitung Rector's Financial Officers able to meet customer satisfaction.*

*This study is a joint study (mixed methods) with a sequential explanatory strategy. The sample in this study was 53 respondents with the sampling using a combination of purposive sampling and accidental sampling techniques. Data collection techniques through observation, questionnaires, documentation, interviews, and literatures study. The data analysis method used is gap analysis (gaps) and Importance Performance Analysis (IPA).*

*Research results based on analysis gap shows that the gap value is negative on all SERVQUAL dimensions that are tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Therefore, the overall service provided by the Finance Section of the Bangka Belitung University Rectorate to meet internal customer satisfaction has not met the expectations or expectations of internal customers. According to the results, Importance Performance Analysis shows that are 7 indikator that are in quadrant A (priority for improvement), 7 indikator that are in quadrant B (maintain achievement), 4 indikator that are in quadrant C (low priority), and 2 indikator that are in quadrant D (excessive).*

*Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction.*