

INTISARI

Andri Widayanti 2016.

Analisis Kesenjangan Kualitas Layanan Akademik bagi Mahasiswa S1 Fakultas Geografi UGM

Dari waktu ke waktu perhatian terhadap kualitas layanan menjadi semakin penting. Kesesuaian antara harapan dengan kenyataan layanan yang diterima mahasiswa merupakan bagian dari keberhasilan pengelolaan pendidikan tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan akademik bagi mahasiswa S1 Fakultas Geografi berdasarkan besarnya kesenjangan layanan yang mengacu pada lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*empathy*). Kajian ini penting dilakukan karena semakin ketatnya ancaman persaingan dengan perguruan tinggi yang membuka program sejenis baik di dalam maupun luar negeri.

Hasil dari penelitian ini kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan, analisis tingkat kesesuaian kepuasan, uji beda antara harapan dan kenyataan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Pemilihan sampel dilakukan dengan metode *purposive random sampling* pada mahasiswa aktif yang telah menempuh minimal 2 (dua) semester. Jumlah responden 135 mahasiswa.

Hasil penelitian dengan analisis kesenjangan menunjukkan bahwa layanan akademik belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mahasiswa. Kesenjangan yang tertinggi pada dimensi bukti fisik (*tangible*) dan daya tanggap (*responsiveness*). Peningkatan layanan yang perlu diprioritaskan adalah pengadaan dan perbaikan sarana dan prasarana yang belum ada, pelatihan SDM tentang manajemen layanan prima, penanaman disiplin dan etos kerja karyawan dan keramahan karyawan dalam melayani mahasiswa

Kata kunci: kualitas layanan akademik, kepuasan mahasiswa, kesenjangan kualitas

ABSTRACT

Andri Widayanti 2016

**Service Quality Gap Analysis in Academic Services for Students of
Geography Faculty, Gadjah Mada University**

The concern of service quality is getting important nowadays. The appropriateness between expectation and reality about accepted services becomes a part of higher education management goals. The objective of this study is to examine academic service quality for students of Geography Faculty, according to gaps model of Servqual. That consists of tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study is important because of increasingly tense competition among universities which offered the similar program.

The results of this study analyze with the gap model between expectation and the perceived service, satisfaction level analysis, and paired sample t-test between expectation and perceived service. The research was conducted by applying with quantitative methods. This research used purposive random sampling and 135 active students become a representative of population students.

The results of this research show that academic services as an actual services do not correctly perceive what the student wants or needs. The dimension of tangibility and responsiveness had received the highest gap score. The priority improvement are needed for some services such as the facility, human resources training about excellent services, discipline and work ethic of employees, and the hospitality employees in serving students.

Keywords: Academic Services Quality, Student Satisfaction, Quality Gap