

INTISARI

Layanan lingkungan pembelajaran yang berkualitas dapat menjadi tolok ukur keberhasilan mahasiswa dalam mencapai prestasi akademis maupun karir mendatang. Penelitian ini menggunakan lima dimensi *Service Quality* (SERVQUAL) untuk mengkaji faktor-faktor kualitas layanan lingkungan pembelajaran pada Program Studi S2 Ilmu Lingkungan Universitas Gadjah Mada terhadap kepuasan mahasiswa. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui faktor-faktor dari kualitas layanan lingkungan pembelajaran dan mengetahui dimensi mana dari kualitas layanan tersebut yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa serta mengidentifikasi faktor-faktor tersebut untuk peningkatan layanan.

Penelitian dilaksanakan dengan metode deskriptif analisis dengan teknik kuantitatif berupa pengisian kuesioner oleh responden, sedangkan pengujian terhadap hipotesis menggunakan analisis regresi berganda. Untuk lebih mempertajam analisis, faktor-faktor diidentifikasi untuk masing-masing variabel. Sampel yang menjadi responden adalah mahasiswa Program Studi S2 Ilmu Lingkungan sejumlah 129 mahasiswa.

Hasil penelitian memberikan informasi bahwa seluruh variabel dalam *servqual* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan. Rekomendasi bagi program studi antara lain untuk dimensi *tangibility* yaitu dengan memaksimalkan ruang-ruang serta kelengkapannya, dimensi *reliability* dengan melakukan koordinasi terkait keseragaman jadwal akademik, untuk dimensi *responsiveness* program studi perlu untuk meningkatkan pelayanan prima bagi mahasiswa, untuk dimensi *assurance*, melalui penugasan personil yang tepat bagi pemeliharaan layanan dan menyediakan media khusus untuk transfer informasi akademik secara cepat dan dimensi *empathy* dengan melakukan pemantauan akademik secara rutin dan mendirikan unit pengembangan karir bagi mahasiswa.

Kata kunci : kualitas pelayanan, lingkungan pembelajaran, kepuasan mahasiswa

ABSTRACT

Service quality of learning environment can be a standard of student's success in academic achievement and future careers. This research used five dimension of service quality (SERVQUAL) for assessing factors of the quality of learning environment services for student satisfaction at the Master of Environmental Science Gadjah Mada University. The aim of the research was to determine the factors of service quality and the learning environment by identified those to improve the services.

The research was conducted with descriptive analysis method with quantitative techniques in the form of questionnaires by respondents, while the testing of hypotheses used multiple regression analysis. To further refine the analysis, the influencing factors are identified in this research. The 129 number of respondents were representative of population students.

The results showed that all variables had positive and significant relationship to satisfaction. The recommendations were given to the services for all variables. Recommendation for tangibility was to optimize each space as well as the completeness. Furthermore, for reliability variable, the coordination had to be initiated between lectures and administrative staffs in order to arrange an academic time table. Recommendation for responsiveness variable was to maintain and improve an excellent service for student. Like other variables, for assurance, personnel assignment was needed to maintain the services and provided an academic information media precisely. Eventually, for empathy variable, regular academic monitoring and career development unit need to be a main concern for program.

Key words : service quality, learning environment, student satisfaction