

## INTISARI

### ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA SEBAGAI USAHA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *FUZZY* *SERVICE QUALITY*

(Studi Kasus di Program Studi S1 Teknik Industri Universitas Setia Budi  
Surakarta)

Oleh  
Aditya Eka Satwika  
13130086E

Perguruan tinggi merupakan tingkatan paling tinggi dalam dunia pendidikan yang mempersiapkan dan memperlengkapi mahasiswa untuk mengembangkan potensi diri menjadi pribadi yang terampil. Setiap mahasiswa tentunya ingin mendapatkan pelayanan pendidikan yang terbaik. Oleh karena itu perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa untuk mengetahui puas atau tidaknya mahasiswa terhadap pelayanan yang diterima. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Fuzzy Service Quality* untuk mengetahui gap antara persepsi dan harapan mahasiswa. Dari hasil pengolahan data diperoleh bahwa 40 atribut yang ada pada kuesioner terdapat 30 atribut yang memenuhi harapan, sedangkan 10 atribut belum memenuhi harapan karena nilai gap nya besar. Dari 10 atribut, sebagian besar atribut berasal dari dimensi *tangible* sehingga atribut-atribut pada dimensi *tangible* perlu diprioritaskan untuk segera diperbaiki.

Kata kunci : *Fuzzy*, *Service Quality*, Gap, Pelayanan.

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF STUDENT SATISFACTION LEVEL AS EFFORT OF SERVICE QUALITY IMPROVEMENT WITH FUZZY SERVICE QUALITY METHOD**

*(Case Study in Program Studi S1 Teknik Industri Universitas Setia Budi  
Surakarta)*

*By :*  
Aditya Eka Satwika  
13130086E

*College is the highest level in the world of education that prepares and equips students to develop their potential to become a skilled person. Every student would want to get the best education service. Therefore it is necessary to measure the level of student satisfaction to know whether or not the satisfaction of students to the service received. The method used in this research is Fuzzy Service Quality to know the gap between perception and student expectation. From the results of data processing found that 40 attributes that exist in the questionnaire there are 30 attributes that meet expectations, while the 10 attributes have not met expectations because of its large gap value. Of the 10 attributes, most attributes come from tangible dimensions so that attributes on the tangible dimension need to be prioritized for immediate correction.*

*Keywords : Fuzzy, Service Quality, Gap, Service*