

## ABSTRAK

Dalam rangka menjadi Fakultas Komunikasi dan Bisnis (FKB) bertaraf internasional, FKB perlu meningkatkan kualitas manajemennya termasuk kualitas pelayanan di sekretariat FKB. Pada saat ini terdapat keluhan mengenai layanan sekretariat FKB, sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan penilaian mahasiswa terhadap pelayanan sekretariat.

Pelayanan sekretariat merupakan salah satu layanan jasa. Menurut Tjiptono & Candra dlm Wijaya (2011:18) jasa dapat diartikan sebagai barang yang tidak kentara yang dibeli maupun dijual di pasar melalui transaksi pertukaran yang saling memuaskan. Baiknya suatu layanan bisa diidentifikasi berdasarkan dimensi kualitas layanan, diantaranya *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif dari angkatan 2010 sampai dengan angkatan 2014. Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 340 responden dengan menggunakan metode *Nonprobability Sample*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, metode *Service Quality*, dan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

Dalam penelitian ini digunakan integrasi *Service Quality* dan *Quality Function Deployment*. Dari hasil *Service Quality* dapat diketahui 19 atribut yang menjadi *voice of customer* yang kemudian dilakukan analisis gap. Berikut ini adalah prioritas 10 atribut terbesar untuk meningkatkan pelayanan sekretariat: kesabaran petugas dalam melayani mahasiswa, permohonan maaf kepada mahasiswa atas keterlambatan yang sudah dijanjikan, tepat waktu dalam memberikan surat yang diminta mahasiswa, kecepatan pegawai dalam menangani keluhan mahasiswa, keramahan petugas dalam melayani mahasiswa, pegawai sekretariat cepat dan cekatan dalam melayani mahasiswa, penjelasan pegawai mengenai waktu magang dan tugas akhir, profesionalisme petugas dalam melayani mahasiswa, senyum salam sapa yang diberikan pegawai, dan penjelasan pegawai mengenai batas waktu pengumpulan laporan magang dan tugas akhir.

Beberapa tingkat kepentingan mahasiswa terhadap atribut yaitu kesabaran petugas dalam melayani, permohonan maaf atas keterlambatan, tepat waktu dalam memberikan surat, kecepatan pegawai. Saran bagi praktisi; (a) pegawai pelayanan sekretariat perlu melakukan pelatihan secara berkala, untuk meningkatkan keterampilan pegawai; (b) lebih memahami lagi prosedur dan IK (Instruksi Kerja) yang berlaku di fakultas. Saran bagi penelitian selanjutnya; (a) penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan melakukan analisis *House of Quality* hingga ke *targets*, agar peningkatan pelayanan dapat dilakukan dengan lebih spesifik; (b) cara menggali *voice of customer* dapat dilakukan dengan *focus group discussion*.

**Kata kunci:** *Service Quality*, *Quality Function Deployment*, *House of Quality*