

ABSTRAK

Fakultas Rekayasa Industri (FRI) adalah salah satu fakultas IT Telkom yang bertujuan untuk menciptakan lulusan yang memiliki kemampuan untuk menerapkan pengetahuan dan keahlian industri secara produktif dalam melakukan kegiatan dan layanan kepada masyarakat yang berhubungan dengan ICT salah satunya dengan menciptakan lulusan yang cepat bekerja. Agar dapat meningkatkan harapan mahasiswa yang lulus untuk bekerja, maka salah satu cara yang dapat ditempuh yaitu dengan meningkatkan kepuasan mahasiswa melalui layanan FRI IT Telkom kepada mahasiswa selama proses penyusunan Tugas Akhir.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor kepuasan mahasiswa terhadap layanan FRI IT Telkom, menggunakan 5 dimensi *servqual*, yaitu *tangible*, *assurance*, *responsiveness*, *reliability*, serta *emphaty*. Dengan memperhatikan urutan proses penyusunan TA, terdapat 90 faktor yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa tersebut. Pengukuran kepuasan dilakukan dengan memperhatikan nilai CSI (*Customer Satisfaction Index*), nilai *Gap*, serta diagram *Importance Performance Analysis* (IPA).

Nilai CSI menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap faktor-faktor kepuasan mahasiswa tersebut. Sedangkan nilai *gap* yang didapatkan digunakan untuk memetakan diagram IPA. Berdasarkan hasil pengukuran menggunakan diagram IPA, maka kepuasan mahasiswa terbagi menjadi ke dalam 4 kuadran, yaitu kuadran prioritas utama, kuadran pertahankan prestasi, kuadran prioritas rendah, serta kuadran berlebihan. Terdapat 27 faktor kepuasan pada kuadran prioritas utama yang perlu untuk ditingkatkan kepuasannya.

Usulan perbaikan yang diberikan berdasarkan faktor-faktor kepuasan yang terletak pada kuadran prioritas utama. Usulan perbaikan yang diberikan termasuk adanya informasi jadwal dosen pembina/pembimbing/penguji, penambahan jumlah staf administrasi, pembentukan bimbingan konseling TA, sistem validasi online, sistem pemberian reward bagi dosen pembimbing/pembina dengan jumlah mahasiswa bimbingan lulus tepat waktu terbanyak, pemberian notifikasi kepada dosen pembina/pembimbing mengenai mahasiswa bimbingan yang belum lulus, serta bantuan untuk mencari lokasi/objek penelitian dari fakultas.

Kata kunci: kepuasan mahasiswa, IT Telkom, CSI, Gap, IPA