

Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa pada Sekolah Administrasi Bisnis dan Keuangan (SABK) Institut Manajemen Telkom (IM Telkom) yang dilakukan pada semester genap tahun akademik 2011/2012 menunjukkan hasilnya sebesar 66.08% (sumber bagian mutu IM Telkom), sedangkan yang diharapkan institusi kepuasan pelayanan mahasiswa tidak kurang dari 70%. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa tingkat pelayanan kepada mahasiswa SABK IM Telkom belum sesuai dengan yang diharapkan institusi (IM Telkom). Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk meneliti lebih khusus pada pelayanan pendidikan yang diberikan oleh SABK IM Telkom agar dapat memberikan referensi/rujukan dari hasil penelitian ini untuk perbaikan pelayanan di SABK IM Telkom.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui harapan, persepsi, serta tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh SABK IM Telkom dan untuk mengetahui aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang merupakan sampel mahasiswa SABK IM Telkom. Hasil uji validitas dinyatakan valid karena memiliki $r_{hitung} > 0.361$ sedangkan hasil uji reliabilitas memberikan nilai *cronbach Alpha* 0.955 dan dinyatakan reliabel. Analisis data menggunakan Indeks Kepuasan Konsumen, *Important Performance Analysis (IPA)* dan *Serqual Analysis*.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh SABK IM Telkom dianggap sangat penting karena memiliki persentase sebesar 90.03%. Persepsi mahasiswa terhadap kinerja kualitas pelayanan SABK IM Telkom dianggap baik karena memiliki persentase sebesar 68.96%. Berdasarkan analisis tingkat kepuasan penilaian mahasiswa dalam kategori tidak puas karena memiliki nilai sebesar 0.77. Pada *Important Performance Analysis (IPA)* terdapat 11 atribut yang harus diperbaiki oleh SABK IM Telkom yaitu pada atribut (1) kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas, (2) tenaga non pendidik (karyawan) dapat memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, (3) karyawan sigap dalam memberikan pelayanan akademik dan merespon mahasiswa, (4) karyawan cepat dalam menyelesaikan permasalahan akademik, (5) karyawan memberikan pelayanan akademik dengan sopan dan ramah, (6) kebersihan dan kenyamanan ruang kelas, (7) fasilitas di Laboratorium yang lengkap, (8) kebersihan dan kenyamanan laboratorium, (9) alat proses belajar mengajar dalam ruang kelas yang lengkap seperti *White Board*, *Spidol*, *Infocus*, Komputer, (10) alat proses belajar mengajar dalam ruang kelas dalam kondisi siap untuk digunakan, (11) kenyamanan dan kebersihan toilet.

Kata Kunci: SERQUAL, Kepuasan Konsumen, *Important Performance Analysis (IPA)*