

ABSTRAK

Di era globalisasi yang sarat dengan persaingan, kualitas layanan yang baik menjadi perhatian bagi penyedia layanan yang ingin tetap eksis, terutama penyedia layanan dibidang jasa seperti perguruan tinggi (PT) di Indonesia. Lembaga dengan kualitas layanan yang rendah akan kurang diminati atau bahkan ditinggalkan pelanggan. Salah satu unit pendukung yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) pada Universitas Telkom adalah sekretariat FEB.

Model kualitas pelayanan yang populer adalah model *servqual* (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. *Servqual* yang dijadikan acuan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah sebagai berikut : kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangibles*). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa 2010 – 2013. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden dengan menggunakan metode *sampling incidental*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Analisis ukuran tunggal kualitas pelayanan atau gap SERVQUAL dilakukan dengan cara menghitung rata-rata skor pada kolom skor SERVQUAL pada tabel 4.13. skor gap SERVQUAL keseluruhan adalah -1,3 dengan demikian, secara keseluruhan mahasiswa masih mempersepsikan kualitas pelayanan sekretariat FEB Universitas Telkom Bandung secara negatif.

Persepsi mahasiswa terhadap kinerja kualitas pelayanan sekretariat FEB Univeristas Telkom Bandung berdasarkan hasil analisis nilai jenjang secara keseluruhan berada dalam kategori cukup baik. Persentase dari skor rata-rata keseluruhan yang didapat adalah 63,6% untuk persepsi mahasiswa atas kualitas pelayanan sekretariat FEB Univeristas Telkom Bandung.

Kata Kunci : *Service Quality (Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness dan Assurance)*, Pelayanan Mahasiswa

