

**ANALISA KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN
PADA FAKULTAS ILMU KOMPUTER DENGAN METODE
SERVQUAL**

SKRIPSI



YUNI ARTA SIMANJUNTAK
NIM. 1557201021

**SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
2019**

ANALISA KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PADA FAKULTAS ILMU KOMPUTER DENGAN METODE SERVQUAL

Yuni Arta. S, Mhd. Arief Hasan M.Kom, Muhamad Sadar, SE., M.Kom
yuniartayuni21@gmail.com, m.arif@unilak.ac.id, sadarzen@unilak.ac.id

ABSTRAK

Universitas dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan menyediakan layanan akademik berkualitas yang memenuhi kebutuhan dan keinginan mahasiswa. Kualitas layanan akademik mendorong mahasiswa untuk saling menguntungkan. Untuk menganalisa kepuasan mahasiswa/i terhadap layanan pada Fakultas Ilmu Komputer, maka Penulis memberikan alternatif menggunakan kuesioner web yang bisa digunakan untuk menganalisa dan mengukur tingkat kepuasan mahasiswa. Dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *MySQL* sebagai database. Untuk alat bantu perancangan digunakan *Unified Modelling Language* (UML) untuk membantu dalam perancangan kusioner. Dalam penelitian ini menggunakan 6 variabel yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Kepuasan*. Penelitian ini menggunakan Metode Servqual dan Skala likert. Pengujian yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas dan teknik analisis korelasi *product moment pearson*. Hasil pencarian servqual nilai selisih servqual (GAP) yang didapat sebesar 0.47 yang berarti nilai kepuasan positif (>0) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan melebihi tingkat kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas suatu layanan, *PHP* dan *MySQL*, *Unified Modelling Language* (UML), Variabel, Metode Servqual dan Skala Likert, uji validitas, uji reliabilitas dan analisis korelasi *product moment pearson*