

**ANALISA KEPUASAN PELAYANAN DI BIRO ADMINISTRASI
AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN (BAAK) METODE SERVQUAL
STUDI KASUS : UNIVERSITAS LANCANG KUNING**

Bunga Dwi Apinda Devi¹⁾, Elvira Asril²⁾, Febrizal Alfarasy Syam³⁾

Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Lancang
Kuning

Jl. Yos Sudarso KM. 8 Rumbai, Pekanbaru, Riau, telp. 0811 753 2015

E-mail : Bungadwii718@gmail.com¹, Elvira@unilak.ac.id², Febrizal45@gmail.com³

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di BAAK Universitas Lancang Kuning dengan menggunakan Metode Servqual yaitu Untuk mengukur celah (gap) antara persepsi layanan yang telah diterima mahasiswa dengan harapan mahasiswa terhadap layanan dan untuk mengetahui keunggulan dan kelemahan yang ada di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan (BAAK). Sampel dalam penelitian yaitu mahasiswa aktif fakultas ilmu komputer, dengan Jumlah sampel 90 responden. Dari hasil Perhitungan servqual skor persepsi lebih besar dari skor harapan didapat selisih sebesar 0.01 gap skor positif, berarti bahwa mahasiswa merespon dan memberikan penilaian baik terhadap pelayanan yang di berikan BAAK dan dapat diketahui nilai persepsi dan harapan dari 5 variabel memiliki gap *tangibles* = 0.08, *reability* = 0.07, *responsiveness* = 0.05, *empathy* = 0.04 dan *assurance* = 0.05 secara keseluruhan gap pelayanan BAAK bernilai positif berarti tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan BAAK terbilang baik di 5 variabel servqual.

Kata Kunci: BAAK, Kepuasan, Pelayanan, Servqual (GAP)