

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI UNIVERSITAS MERCU BUANA YOGYAKARTA PADA MASA PANDEMI COVID-19

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di Universitas Mercu Buana Yogyakarta pada masa pandemi COVID-19. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara mendistribusikan kuesioner kepada sampel sebanyak 100 mahasiswa aktif di Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta tahun akademik 2020/2021. Penelitian ini dilakukan dengan metode *Importance Performance Anlaysia (IPA)*. Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* bertujuan untuk mengetahui nilai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang kemudian dilakukan plotting dengan menggunakan Diagram Kartesius. Dari perhitungan metode IPA didapatkan rata-rata tingkat kesesuaian yaitu 82% dan pada Diagram Kartesius dari 15 indikator terdapat 5 indikator yang termasuk kedalam prioritas atau Kuadran I untuk dilakukan perbaikan yaitu indikator nomor 5,6,8,9, dan 14. Secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa kinerja dari Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta sudah baik, akan tetapi pihak Fakultas Ekonomi harus tetap meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada indikator yang nilai pelayanannya kurang memuaskan dan dapat mempertahankan atau meningkatkan indikator yang sangat penting dan sangat memuaskan sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta.

Kata Kunci : *Importance Performance Analysis (IPA)*, Diagram Kartesius, Kepuasan Mahasiswa

EVALUATION OF STUDENT SATISFACTION LEVEL OF SERVICE QUALITY AT UNIVERSITY MERCU BUANA YOGYAKARTA DURING THE COVID-19 PANDEMIC

ABSTRACT

This study aims to evaluate the level of student satisfaction with service quality at Mercu Buana University Yogyakarta during the COVID-19 pandemic. This research was conducted with a descriptive quantitative approach. Primary data collection was carried out by distributing questionnaires to a sample of 100 active students at the Faculty of Economics, Mercu Buana University, Yogyakarta, for the 2020/2021 academic year. This research was conducted using the Importance Performance Analysis (IPA) method. The Importance Performance Analysis (IPA) method aims to determine the value of the level of conformity between the level of importance and the level of performance which is then plotted using a Cartesian diagram. From the calculation of the IPA method, the average level of conformity is 82% and in the Cartesian Diagram of the 15 indicators there are 5 indicators that are included in the priority or Quadrant I for improvement, namely indicators number 5,6,8,9, and 14. Overall it can be it is said that the performance of the Faculty of Economics, Mercu Buana University, Yogyakarta is good, but the Faculty of Economics must continue to improve the quality of service, especially on indicators whose service values are not satisfactory and can maintain or improve indicators that are very important and very satisfying so as to increase student satisfaction with services. Faculty of Economics, Mercu Buana University, Yogyakarta.

Keywords: Importance Performance Analysis (IPA), Cartesian Diagram, Student Satisfaction