

## ABSTRAK

Kualitas layanan merupakan tren paling kuat dalam membentuk pemasaran dan strategi bisnis juga merupakan kunci sukses. Perusahaan-perusahaan bersaing dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya untuk membentuk citra perusahaan yang baik. Perguruan tinggi membentuk citra yang baik dengan memberikan kualitas layanan yang terbaik dan kualitas layanan ini penting dalam pembangunan negara. Urusan Akademik FIK Universitas Telkom belum memberikan layanan yang terbaik kepada mahasiswanya. Berdasarkan survey awal diketahui bahwa mahasiswa FIK Universitas Telkom merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini menjelaskan mengenai harapan dan persepsi mahasiswa FIK Universitas Telkom terhadap Urusan Akademik FIK Universitas Telkom juga menjelaskan kualitas layanan Urusan Akademik FIK Universitas Telkom.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Variabel pada penelitian ini adalah kualitas layanan dengan lima dimensinya *Reliability*, *Responsiveness*, *Empathy*, *Assurance*, dan *Tangibles*. Sampel diambil berdasarkan rumus slovin. Teknik sampling yang digunakan adalah *Probability Sampling* dengan metode *proportionate stratified random*. Teknik analisis data menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI) dan *Service Quality* (SERVQUAL).

Berdasarkan hasil analisis, diketahui skor SERVQUAL bernilai negatif. Skor SERVQUAL bernilai negatif karena layanan yang diharapkan mahasiswa FIK Universitas Telkom lebih besar daripada layanan yang diterima dan menunjukkan bahwa mahasiswa FIK Universitas Telkom merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan Urusan Akademik FIK Universitas Telkom. Keadaan ini juga menjelaskan bahwa Urusan Akademik FIK Universitas Telkom belum memberikan kualitas layanan yang terbaik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Urusan Akademik FIK Universitas Telkom belum memuaskan mahasiswa FIK Universitas Telkom. Urusan Akademik FIK Universitas Telkom perlu memperbaiki kualitas layanannya dan memprioritaskan perbaikan pada dimensi *Responsiveness* serta program studi S1 Desain Komunikasi Visual angkatan 2013.

Kata Kunci: SERVQUAL, Kualitas Layanan