

ABSTRAKSI

Dalam melakukan pengukuran performansi layanan suatu industri jasa, biasanya digunakan metode SERVQUAL dari Parasuraman yang terdiri dari dimensi *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness*. Namun, banyak peneliti yang mengkritik metode ini karena dirasa kurang merepresentasikan performansi industri jasa tertentu. Salah satunya pada layanan pendidikan tinggi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk merumuskan suatu metode pengukuran performansi khususnya pada layanan pendidikan tinggi yaitu metode EDUQUAL.

Tahap-tahap yang dilakukan untuk merumuskan dimensi EDUQUAL yaitu memahami konsep *service blueprint*, memahami penelitian sebelumnya terkait dengan pengukuran performansi layanan pendidikan tinggi, *voice of customer* dari mahasiswa IT Telkom. Dari tahap-tahap ini akan diperoleh dimensi EDUQUAL yaitu *course delivery*, *administrative personnel*, *information system*, dan *physical evidence*. Dimensi-dimensi ini dipetakan ke dalam konsep *service blueprint*. Dimana *service blueprint* ini merupakan suatu gambaran aktivitas-aktivitas yang terjadi pada suatu perusahaan.

Setelah metode EDUQUAL selesai disusun, maka metode ini akan diimplementasikan pada pengukuran kualitas layanan dari salah satu perguruan tinggi di Indonesia, yaitu IT Telkom. Implementasi dilakukan dengan menyebarkan alat ukur berupa kuesioner yang merefleksikan konsep metode EDUQUAL kepada mahasiswa IT Telkom. Setelah itu, dapat dilihat kemampuan metode EDUQUAL dari kelebihan dan kekurangan metode maupun alat ukur tersebut yang didapatkan baik sebelum maupun setelah melakukan pengolahan data.

Hasil dari pengolahan data kuesioner, diperoleh nilai gap tiap dimensi. Urutan dimensi dari nilai gap terbesar yaitu *administrative personnel* (-2.06), *information system* (-1.96), *physical evidence* (-1.78), dan *course delivery* (-1.41).

Kata kunci : EDUQUAL, *service quality*, pendidikan tinggi