

ABSTRAK

Evaluasi layanan di unit SMB Telkom University pernah dilakukan dengan menggunakan TAM dan PLS, namun penelitian dengan menggunakan service quality dengan analisis IPA belum pernah dilakukan. Pada penelitian ini dilakukan pengukuran kualitas layanan SMB Telkom University dengan model Service Quality dan analisis IPA (Importance-Performance Analysis). Metode service quality berdasarkan lima dimensi, yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Hasil analisis menunjukkan bahwa meskipun pelanggan merasa layanan yang diberikan cukup memadai, masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk memenuhi harapan mereka sepenuhnya. Pada dimensi Tangibles, aspek visual seperti tampilan antarmuka dan infrastruktur pendukung dinilai baik, namun ada kekurangan pada tampilan yang perlu ditingkatkan agar lebih menarik dan mudah digunakan. Keandalan layanan atau Reliability menjadi perhatian utama karena adanya ketidakpuasan terkait inkonsistensi layanan yang menurunkan tingkat kepercayaan pengguna. Dimensi Responsiveness menunjukkan bahwa meski layanan sudah responsif, kecepatan dan efektivitas dalam menanggapi keluhan atau pertanyaan masih memerlukan perbaikan, termasuk peningkatan prosedur penanganan masalah dan kapasitas tim dukungan. Pada dimensi Assurance, pengguna merasa cukup yakin dengan kompetensi staf, tetapi ada kebutuhan untuk meningkatkan keamanan data dan kepercayaan guna memberikan rasa aman yang lebih kuat. Dimensi Empathy memiliki nilai terendah, mengindikasikan kurangnya perhatian personal terhadap pengguna, yang mungkin disebabkan oleh interaksi yang lebih generik dan kurang mendalam. Secara keseluruhan, untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pengguna, perbaikan signifikan diperlukan pada beberapa area yang telah diidentifikasi, agar layanan SMB Telkom University menjadi lebih berkualitas, konsisten, dan sesuai dengan ekspektasi pengguna.

Kata Kunci: SMB Telkom University, Service Quality, Importance and Performance Analysis