

ABSTRAK

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN PEGUNUNGAN
BINTANG DAN UNIVERSITAS SANATA DHARMA STUDI PADA
MAHASISWA UNIVERSITAS SANATA DHARMA**

Willibrodus Alwolka
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta, 2014

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa program kerjasama asal Kabupaten Pegunungan Bintang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Universitas Sanata Dharma dan Pemerintah Daerah Kabupaten Pegunungan Bintang. Penelitian ini menggunakan metode *SERVQUAL* dan *Important Performance Analysis* dengan pendekatan diagram Kartesius yang dikembangkan oleh Parasuraman. Data yang digunakan data primer yang di peroleh melalui kuesioner yang disebarakan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh kedua lembaga, Universitas Sanata Dharma dan Pemerintah Daerah Kabupaten Pegunungan Bintang masih rendah. Kualitas jasa diukur dengan lima dimensi antara lain bukti langsung (fisik), keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Kata kunci: Kerjasama, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa

ABSTRACT

**THE COMPARISONS ANALYSIS OF STUDENT'S SATISFACTION FOR
QUALITY SERVICES THE PEGUNUNGAN BINTANG LOCAL
GOVERNMENT AND SANATA DHARMA UNIVERSITY STUDY ON
SANATA DHARMA UNIVERSITY STUDENTS**

This study aims to measure the satisfaction of students of pegunungan bintang regency under cooperative program on the quality of services provided by University of Sanata Dharma and the regional governments of Pegunungan Bintang. This research uses the *SERVQUAL* and *Importance Performance Analysis* using Cartesian diagram approach developed by Parasuraman. The Primary data used is obtained through questionnaires distributed to the students.

The findings of this study indicate that student satisfaction on quality of services provided by both university and regional government institutions is low. The Quality of the services is measured by five dimensions including direct evidence (physical), reliability, responsiveness, assurance and empathy.

Keywords: Cooperation, Service Quality and Customer Satisfaction