

ABSTRAKSI

Roy Prabowo. NIM: B77210111. 2014. *Kepuasan Pelayanan Akademik dan Sarana Prasarana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel*. Skripsi. Fakultas Psikologi Dan Kesehatan UIN Sunan Ampel Surabaya

Mutu pelayanan akademik dan sarana prasarana dapat diukur dengan model SERVQUAL yang memperhatikan 5 dimensi yaitu: 1) Bukti langsung, 2) Keandalan, 3) Daya tanggap, 4) Jaminan dan 5) Empati. Pada proses transisi perubahan fakultas, dari Fakultas Dakwah ke Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentu memberikan dampak kepuasan atau tidak bagi mahasiswa yang bisa dikatakan sebagai konsumen terkait pelayanan yang diberikan manajemen Fakultas Dakwah dan Komunikasi, pada kesempatan ini bagian akademik dan sarana prasarana. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kesesuaian antara harapan dan kenyataan mutu pelayanan yang diterima di bagian Akademik dan Sarana Prasarana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa fakultas dakwah dan komunikasi dari angkatan baru hingga angkatan lama yang berjumlah 2284 mahasiswa. Sedangkan sampel penelitian berjumlah 232 mahasiswa dengan metode Cluster Proportional Sampling.

Analisis kesesuaian antara harapan dan kenyataan menggunakan model diagram kartesius. Hasil analisis deskriptif, bukti langsung pelayanan (57,90%), keandalan pelayanan (59,60%), daya tanggap pelayanan (60,93%), jaminan pelayanan (64,81%) dan empati pelayanan (59,31%) dalam kategori sedang. Berdasarkan diagram Kartesius variabel mutu bersama-sama, bukti langsung pelayanan kuadran B, keandalan pelayanan kuadran C, daya tanggap pelayanan kuadran C, jaminan pelayanan kuadran C dan empati pelayanan kuadran C. Bukti Langsung pelayanan yang meski dalam kategori sedang dapat dipertahankan sebab menarik mahasiswa untuk memanfaatkan pelayanan sarana dan prasarana. Sedangkan kegiatan keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati pelayanan dalam prioritas rendah.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Diagram Kertesius, Kesesuaian Harapan dan Kenyataan.*