ABSTRAK

Dalam melakukan evaluasi terhadap pelayanan Program Studi. Untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terkait kualitas pelayanan program studi. Parasuraman, Zeithmal, dan Berry menciptakan sebuah skala multi-dimensi yang dinamakan SERVQUAL yang mengukur kenyataan/persepsi dan ekspektasi/harapan kualitas jasa dari sudut pandang pelanggan.

Selanjutnya harapan dan persepsi mahasiswa tersebut akan dianalisis dengan Importance-Performance Analysis (IPA), dimana harapan yang terdapat pada SERVQUAL akan menjadi importance level (tingkat kepentingan), sedangkan persepsi akan menjadi performance level (tingkat kepuasan). Kedua level tersebut akan di petakan ke dalam matriks IPA.

Hasil perhitungan SERVQUAL dan pemetaan IPA ditemukan bahwa yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan administrasi Program Studi adalah Atribut 8 yaitu *Reliability* 4, yang memiliki skor kepuasan terendah yaitu 1,61. Berdasarkan pemetaan IPA, Kuadran I (atribut yang dianggap paling penting namun kualitas pelayanannya masih kurang) yaitu: Atribut 5 (Reliability 1), Atribut 8 (Reliability 4), Atribut 9 (Reliability 5), Atribut 11 (Responsiveness 2), Atribut 13 (Assurance 1), Atribut 17 (Emphaty 1).

Kata Kunci: Evaluasi Pelayanan, SERVQUAL (*Service Quality*), IPA (*Importance Performance Analysis*)