

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas layanan Program Pascasarjana UIN Sunan Ampel Surabaya dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance-Performance Analysis (IPA)* dan *Cause and Effect Diagram* untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa, menentukan tingkat prioritas perbaikan atribut layanan dan mengidentifikasi akar penyebab masalah tiap-tiap atribut kualitas layanan yang masuk dalam kategori *Concentrate Here*.

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis menggunakan analisis deskriptif dengan bantuan IBM SPSS Statistics 21.

Penelitian ini menggunakan 41 atribut *Higher Education Performance (HedPerf)*. Dan hasil *customer satisfaction index* dengan 41 atribut HedPerf adalah 83,2%. Hal tersebut menandakan bahwa mahasiswa sudah merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan. Dengan menggunakan *Importance Performance Analysis*, terdapat tiga atribut kualitas layanan yang diklasifikasikan kedalam *Concentrate Here*: pemenuhan janji, ketertarikan dalam membantu memecahkan masalah, dan lokasi/layout kampus yang ideal.

Akar permasalahan ketiga atribut tersebut diidentifikasi dengan menggunakan *Cause and Effect Diagram* berdasarkan interview dan observasi langsung penulis. Dengan mengetahui akar permasalahan, penulis mengajukan rekomendasi untuk menyelesaikan masalah tiap-tiap atribut.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Customer Satisfaction Index, Importance-Performance Analysis, dan Cause and Effect Diagram.*

Abstract

The purpose of this study is to evaluate the service quality on Postgraduated Program of Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya by using Customer Satisfaction Index, Importance-Performance Analysis and Cause and Effect Diagram to identify student satisfaction level, determine the level of priority of each attributes and identifying the root causes of the attributes of service quality were classified into concentrate here area .

The approach used in this research is a qualitative approach. Data used are primary and secondary data. Analysis technique used descriptive analysis with the help of IBM SPSS Statistics 21.

This research used 41 attributes of Higher Education Performance (HedPerf). The result of Customer Satisfaction Index is 83,2 %, it means that students already very satisfied with the service. By using Importance and Performance Analysis comes three attributes of service quality that classified into concentrate here area: Promises kept, Sincere interest in solving problem, and Ideal campus location/layout.

The root of the problems of three attributes identified by using Cause and Effect Diagram based on interviews and also based on direct observation by the author. by knowing the root of the problems, the author proposed recommendation to fix problems on each attributes.

Keyword: Service Quality, Customer Satisfaction Index, Importance-Performance Analysis, and Cause and Effect Diagram