

## INTISARI

Penelitian ini adalah untuk menganalisis perbedaan persepsi kualitas layanan yang diterima mahasiswa dengan kualitas layanan yang diberikan dosen pada fakultas Ilmu Sosial dan Politik universitas muhammadiyah yogyakarta.

Mengenai cara untuk mengetahui perbedaan kualitas layanan yang diterima mahasiswa dengan kualitas layanan yang diberikan dosen pada fakultas Ilmu Sosial dan Politik UMY. Dengan menggunakan lima dimensi kualitas layanan (*SERVQUAL*), yaitu *tangible*, *reliability*, *responsivess*, *assurance*, dan *empaty*.

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat perbedaan persepsi kualitas layanan yang diterima mahasiswa dengan kualitas layanan yang diberikan dosen pada fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dan terdapat perbedaan persepsi pada 4 dimensi kualitas layanan yang diterima mahasiswa dengan kualitas layanan yang diberikan dosen pada fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Kata kunci : persepsi, kualitas layanan, dimensi kualitas layanan.