

INTISARI

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

Mengenai cara untuk mengetahui perbedaan kualitas layanan yang diterima mahasiswa dengan kualitas layanan yang diberikan dosen pada fakultas ekonomi 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 ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dan terdapat perbedaan persepsi pada 5 dimensi kualitas layanan yang diterima mahasiswa dengan kualitas layanan yang diberikan dosen pada fakultas ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Kata kunci : persepsi, kualitas layanan, dimensi kualitas layanan

ABSTRACT

This observation analyzes different perception of service quality between what received and what lecturers gave in Economic Faculty of Muhammadiyah University of Yogyakarta.

To know different perception of service quality between what student received and what lecturers gave in Economic Faculty of Muhammadiyah University of Yogyakarta used five service quality dimensions, they are tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

The result of this observation is there are different perceptions of service quality between what student received and lecturers gave in Economic Faculty of Muhammadiyah Yogyakarta. Beside, there are also different perceptions on the five service quality dimensions between what the student received and what the lecturers gave in Economic Faculty of Muhammadiyah University of Yogyakarta.

Keywords : perception, service quality, service quality dimension