

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA DAN LULUSAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN PROGRAM MAGISTER ILMU KEOLAHRAGAAN FIKK UNY

Oleh: Ahmad Nasrulloh, Cerika Rismayanthi, Sumarjo, Rifky Riyandi Prastyawan

ABSTRAK

Tujuan: menganalisa kepuasan mahasiswa dan alumni terhadap kualitas layanan program Magister Ilmu Keolahragaan FIKK UNY.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode survey dengan menggunakan kuesioner terhadap mahasiswa dan lulusan. Target responden berjumlah 100 orang. Survey dilakukan selama 2-3 bulan. Subjek penelitian adalah seluruh mahasiswa dan alumni program Magister Ilmu Keolahragaan. Analisa data menggunakan *statistik* deskriptif kuantitatif untuk menganalisa kepuasan mahasiswa dan alumni terhadap kualitas layanan program Magister Ilmu Keolahragaan FIKK UNY.

Hasil penelitian: Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ilmu dan Kesehatan Olah Raga Universitas Yogyakarta. Penulis mengelompokkan kepuasan ke dalam enam dimensi, yaitu Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan, Dimensi Tangible, Dimensi Reliability, Dimensi Responsiveness, Dimensi Assurance, dan Dimensi Empathy. Dimensi pertama, Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan, menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan fakultas, khususnya pada dimensi Responsif. Dimensi kedua, Dimensi Tangible, menunjukkan kepuasan responden terhadap kualitas fisik dan infrastruktur yang tersedia di fakultas. Dimensi ketiga, Dimensi Reliability, menunjukkan bahwa responden puas dengan kinerja fakultas yang konsisten dan dapat diandalkan. Dimensi keempat, Dimensi Responsiveness, menunjukkan bahwa responden sangat puas dengan kemampuan fakultas dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Dimensi kelima, Dimensi Assurance, menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan jaminan yang diberikan fakultas. Dimensi terakhir, Dimensi Empati, menunjukkan bahwa responden puas dengan kemampuan fakultas dalam memahami dan merespons kebutuhan dan perasaannya. Penulis menekankan pentingnya menjaga dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan fakultas untuk memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa.

Kata Kunci: *Kepuasan, kualitas layanan*