

ABSTRAK

Program studi teknik industri merupakan salah satu program studi yang ada di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta dengan akreditasi B (baik sekali). Guna meningkatkan nilai akreditasi maka dibutuhkan pengukuran kualitas pelayanan pendidikan program studi yang telah dirasakan oleh civitas akademika berdasarkan dengan 9 kriteria akreditasi Lembaga Akreditasi Mandiri Teknik (LAM-Teknik) dan juga masalah apa saja yang harus diprioritaskan menurut kenyataan dan harapan civitas akademika program studi teknik industri.

Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan pendidikan program studi teknik industri adalah dengan menggunakan *Servqual* (*Service Quality*) dengan memakai 47 atribut yang merupakan penyederhanaan dari 9 kriteria akreditasi LAM-Teknik dan dikelompokkan sesuai dengan 5 dimensi kualitas. Metode *Servqual* digunakan untuk mengukur gap atribut menurut kenyataan dan harapan civitas akademika. Penyeleksian atribut prioritas menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan untuk pengurutan prioritas atribut menggunakan metode *Potential Gain Customer Value* (PGCV).

Dari penelitian yang dihasilkan bahwa civitas akademika mengharapkan perbaikan pada semua aspek kriteria akreditasi dan dibuktikan dengan seluruh atribut menghasilkan *gap* negatif yang berarti civitas akademika kurang puas dengan seluruh aspek pelayanan program studi dan mengharapkan perbaikan kedepannya. Dari 47 atribut terdapat 16 atribut yang masuk dalam kuadran I diagram IPA dimana 16 atribut telah diprioritaskan oleh civitas akademika untuk dilakukan perbaikan dan dengan urutan pertama dengan skor PGCV sebesar 9,789 yaitu kemudahan mengisi KRS dan di urutan terakhir dengan skor PGCV 6,839 yaitu kemudahan mengurus PKM maupun KKN.

Kata kunci: Akreditasi, Pelayanan, *Servqual*, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Potential Gain Customer Value* (PGCV)