

RINGKASAN

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa, maka perlu dilakukan analisis terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Teknik selama ini. Hal ini dimaksudkan agar dapat terlihat sebagian besar pernyataan kepuasan atau ketidakpuasan mahasiswa terkait kualitas layanan yang diberikan oleh Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo. Metode penelitian yang akan digunakan adalah Servqual dan Kano yang bertujuan untuk menentukan gap antara persepsi dan harapan dari kinerja layanan kemahasiswaan di Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo dan juga menentukan atribut-atribut layanan yang dianggap penting oleh mahasiswa serta Strategi Peningkatan layanan kemahasiswaan di Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo. Hasil akhir penelitian ini adalah meningkatnya layanan kemahasiswaan di Fakultas Teknik guna mendukung tercapainya akreditasi Unggul.

Kata Kunci : Layanan, Servqual, Kano, Unggul, Akreditasi.