

## ABSTRAK

**Almiera Larasati Irmар, analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan administrasi Program Studi Pendidikan Tata Rias di Universitas Negeri Jakarta. Skripsi. Jakarta. Program Studi Pendidikan Tata Rias, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta, 2019.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) bagaimana Kualitas pelayanan pendidikan dalam lima dimensi servqual (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) (2) kesenjangan antara kepuasan dan harapan mahasiswa, (3) atribut pelayanan yang harus mendapatkan perbaikan, dan (4) menganalisis usulan prioritas tindakan yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi pada Program Studi Pendidikan Tata Rias Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Rias UNJ angkatan 2013-2015. Pengambilan Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dengan jumlah responden 60 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan wawancara. Analisis yang digunakan adalah *GAP Analysis* dengan metode *Fishbone*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) dilihat dari analisis tingkat kepuasan dan *GAP Analysis* berdasarkan dari lima dimensi servqual kualitas pelayanan administrasi pada Proram Studi Pendidikan Tata Rias menunjukkan rata-rata  $<-1$  sehingga pelayanan administrasi berdasarkan persepsi mahasiswa sudah baik, (2) terdapat gap item analysis pada dua atribut yang gap negatifnya  $>-1$  sehingga perlu dilakukan tindakan prioritas, (3) melakukan evaluasi dan perbaikan atribut yang masih memiliki nilai gap tinggi, yaitu pada atribut yang terdapat pada dimensi daya tanggap.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Administasi, *GAP Analysis*, SERVQUAL.**