

Dian Anggrainy Puspitadewi. (5030703). Hubungan antara Kualitas Layanan Berlandaskan Spirit 'Trace' dengan Kepuasan Mahasiswa Dalam Layanan Administrasi Perkuliahan di Fakultas Psikologi Universitas Surabaya. Skripsi. Sarjana Strata 1. Surabaya: Fakultas psikologi Universitas Surabaya, Laboratorium Psikologi Industri dan Organisasi (2007).

INTISARI

Sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang jasa, Tata Usaha (TU) senantiasa memberikan layanan yang baik kepada para pemakai jasa. TU selalu melayani pelaksanaan sesuatu pekerjaan operatif dengan menyediakan berbagai keterangan yang diperlukan oleh pemakai jasa. Pemakai jasa TU di suatu fakultas adalah dosen dan mahasiswa. Kedua pemakai jasa ini mempunyai kebutuhan yang berbeda dengan TU dalam proses perkuliahan. Karena itulah TU selalu dituntut untuk melakukan perbaikan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan para pemakai jasa. Atas dasar itulah TU Fakultas psikologi membuat suatu program yang dikenal dengan '*TRACE*' yaitu Tepat, Ramah, Rapi, dan Cepat. Dengan keempat spirit ini diharapkan pelayanan TU dapat menjadi suatu layanan yang prima bagi para pemakai jasa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara kualitas layanan berlandaskan spirit '*trace*' terhadap kepuasan mahasiswa dalam layanan administrasi perkuliahan Fakultas Psikologi Universitas Surabaya.

Subjek penelitian adalah 100 mahasiswa Fakultas Psikologi Ubaya mulai dari angkatan tahun 2004 s/d 2006. Data dikumpulkan melalui skala kualitas layanan '*trace*' dan kepuasan layanan dengan menggunakan skala Likert.

Hasil analisis dengan menggunakan teknik *Kendalls tau β* menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas layanan berlandaskan spirit '*trace*' dengan kepuasan layanan mahasiswa ($r_{xy}=0,563$ dengan $p=000$ atau $< 0,05$). Kualitas layanan '*trace*' dinilai oleh subjek tergolong cukup (67%) sedangkan kepuasan layanan dinilai subjek tergolong cukup (49%) dan tinggi (47%). Aspek kualitas layanan '*trace*' yang masih tergolong cukup adalah aspek tepat (51%), rapi (56%) dan cepat (60%). Sedangkan untuk aspek kepuasan layanan yang masih tergolong cukup adalah baik tidaknya penyampaian layanan (75%), kemudahan dalam memperoleh layanan (77%).

Saran bagi TU Fakultas Psikologi Ubaya, agar dapat terus melakukan perbaikan layanan yang berkelanjutan sehingga layanan administrasi perkuliahan dapat menjadi layanan yang prima sehingga kepuasan mahasiswa juga akan meningkat.

Kata kunci: Kualitas Layanan berlandaskan Spirit '*Trace*', Kepuasan Layanan