

ABSTRAK

LM UBP merupakan laboratorium penunjang kebutuhan mahasiswa dalam praktikum mata kuliah Proses Manufaktur. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan dan dimensi yang menjadi prioritas perbaikan pada pelayanan LM UBP serta mengetahui adakah keterkaitan antara persepsi mahasiswa dan harapan mahasiswa pada pelayanan yang dilakukan. Metode yang digunakan adalah Servqual dan Regresi korelasi . Metode penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik slovin dengan sampel 61 responden, dalam penelitian ini data dianalisis menggunakan bantuan *Software IBM SPSS Statistics 23*. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode *servqual* untuk mengetahui hasil kualitas pelayanan (Q) nilai untuk dimensi *Reliability* (0,856), dimensi *Responsiveness* (0,867), dimensi *Assurance* (0,869), dimensi *Emphaty* (0,883) dan dimensi *Tangible* (0,891). Untuk nilai rata-rata dari seluruh atribut adalah (0,873) yang masih dibawah 1 yang berarti kepuasan konsumen belum terpenuhi. lalu dimensi yang menjadi prioritas perbaikan adalah dimensi *Reliability*. Dan berdasarkan Uji Regresi Linier Sederhana serta Uji Korelasi diketahui bahwa Kualitas pelayanan tidak mempengaruhi harapan responden terhadap kepuasan pelayanan.

Kata kunci : Laboratorium, Kepuasan mahasiswa, *Servqual*

ABSTRACT

LM UBP is a laboratory that supports students' needs in the Manufacturing Process practicum course. The aim of this research is to determine the level of satisfaction and dimensions that are priorities for improvement in UBP LM services and to determine whether there is a relationship between student perceptions and student expectations for the services provided. The methods used are Servqual and correlation regression. The method for determining the number of samples in this study used the Slovin technique with a sample of 61 respondents. In this study the data was analyzed using the help of IBM SPSS Statistics 23 software. Based on the results of the analysis using the Servqual method to determine the results of service quality (Q) value for the Reliability dimension (0.856) , Responsiveness dimension (0.867), Assurance dimension (0.869), Emphaty dimension (0.883) and Tangible dimension (0.891). The average value of all attributes is (0.873) which is still below 1, which means consumer satisfaction has not been met. then the dimension that is a priority for improvement is the Reliability dimension. And based on the Simple Linear Regression Test and Correlation Test, it is known that service quality does not affect respondents' expectations of service satisfaction.

Keywords: Laboratory, Student satisfaction, Servqual