

ABSTRAK

Banyak nya perguruan tinggi swasta dan berkembang institusi pendidikan tinggi yang begitu cepat membuat persaingan antar fakultas dalam memenuhi kuota yang ditetapkan, sehingga mengakibatkan distribusi mahasiswa yang tidak merata. Universitas dan fakultas harus secara konsisten terus menerus dalam melakukan penigkatan kualitas diberbagai bidang untuk mencapai kuota yang ditetapkan. Pada pengukuran kepuasan layanan mahasiswa diperlukan kuesioner yang akan disebar kepada Mahasiswa/i, sebanyak 369 kuesioner yang diisi responden hanya 235 yang dinyatakan valid dan dilakukan analisis. Analisis yang dilakukan menggunakan 2 metode perhitungan, yang pertama menggunakan metode *Customes Index Satisfaction(IPA)* mendapatkan hasil 75,42% dan *Importance Performance Analysis(IPA)* yang mendapatkan 10 indikator pada kuadran 1 atau bisa dikatakan kedua metode menghasilkan kualitas pelayanan cukup memuaskan.

Kata Kunci – *Customes Index Satisfaction, Importance Performance Analysis, University, Students*
