

## Analisis kualitas layanan tutorial tatap muka di UPBJJ-UT Kupang di tinjau dari kepuasan mahasiswa (studi pada gaps serqual)

Yudith Alexanderina Frans, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=135962&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kepuasan mahasiswa akan tutorial tatap muka (TTM) sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: pertama, gambaran kualitas layanan TTM secara umum di UPBJJ-UT Kupang. Kedua, Aspek-aspek layanan TTM yang perlu diperbaiki agar pelayanan dapat ditingkatkan sesuai dengan yang diharapkan oleh mahasiswa. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif. Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner ke sejumlah mahasiswa dalam rangka untuk menilai dan membandingkan antara kualitas layanan yang diharapkan (expected service) dan yang dirasakan (perceived service) oleh mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat aspek-aspek layanan TTM yang harus diperbaiki oleh UPBJJ-UT dan tutor. Penelitian ini menyajikan suatu analisis akan pengujian kualitas layanan dari sisi mahasiswa.

.....Student's satisfaction of face-to-face tutorial (TTM) is influenced by the quality of services that the staffs of the Kupang Regional Centre and tutor give. The aim of this research is to find out: first, the quality of TTM services at the Kupang Regional Centre. Second, what aspects of services that needs to be improved in accordance with the student's satisfaction. Data gathered by spreading questionnaires to the students in order to evaluate and compare between students' expected services and students' perceived services. The research result shows that there are aspects of TTM services that need to be improved by the Regional Centre and tutor. This research presents an analysis of assessment of the quality of services from the student's point of view.