

ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana kepada mahasiswanya. Data diperoleh melalui penyebaran kuisioner kepada 30 mahasiswa FIKOM di Universitas Mercu Buana. Teknik pengambilan sampel random, sedangkan alat analisis yang digunakan adalah Quality Function Deployment.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan hanya ada 1(satu) atribut saja yang memiliki nilai positif, yang berarti bahwa mahasiswa masih belum puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Universitas. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian di Fakultas berbeda yang terdapat di Universitas Mercu Buana, agar dapat diketahui kualitas yang dimiliki di seluruh fakultas, sehingga ke depannya Universitas Mercu Buana akan semakin baik lagi.

Kata kunci : atribut pelayanan, kualitas pelayanan, dan kepuasan mahasiswa.