

ABSTRAK

Keluhan mahasiswa terhadap jasa pelayanan pendidikan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan menunjukkan adanya ketidakpuasan mahasiswa Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan. Oleh karena itu dilakukan penelitian dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Penelitian ini menggunakan metode *servqual* untuk menentukan atribut kebutuhan/pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mahasiswa serta untuk mengetahui gap (kesenjangan) antara pelayanan yang telah diberikan dengan harapan dari mahasiswa. Sedangkan untuk menerjemahkan keinginan dan kebutuhan menjadi apa yang harus dihasilkan oleh perguruan tinggi maka digunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan variabel pelayanan masih memiliki gap (kesenjangan) negatif. Variabel pelayanan dengan nilai kesenjangan terbesar -0,776 menunjukkan bahwa mahasiswa masih belum puas dengan kurikulum perguruan tinggi selama ini. Pembentukan matriks *House of Quality* (HOQ) menghasilkan prioritas perbaikan yang harus dilakukan yaitu perbaikan fasilitas/peralatan pendukung (laboratorium, dsb) dengan nilai bobot relatif sebesar 7,0071%. Sejalan dengan itu, maka salah satu acuan prioritas perbaikan yang dapat dilakukan yaitu dengan karakteristik teknis pelayanan “Tingkat kompetensi dosen” yang memiliki nilai kepentingan relatif sebesar 4,959%

Kata Kunci : *servqual*, QFD, pendidikan