

ABSTRAKSI

Penelitian ini mengungkapkan hasil dari studi yang menganalisa tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa akuntansi Fakultas Ekonomi (FE) Universitas Islam Indonesia (UII), dengan variabel dari kualitas pelayanan yang digunakan adalah tangibles, reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah convenience sampling. Penelitian ini menggunakan analisis Gap, Deskriptif, dan Diagram Kartesius untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa akuntansi FE UII.

Penelitian ini menemukan bahwa terdapat Gap diantara dimensi kualitas pelayanan tersebut, dan Dimensi yang paling memuaskan konsumen adalah dimensi emphaty karena memiliki rata-rata kinerja yang lebih tinggi daripada dimensi yang lain.

Katakunci: *mahasiswa akuntansi, FE-UII, kepuasan konsumen, kualitas jasa pelayanan.*