

## ABSTRAK

Analisis Kesenjangan Kenyataan dan Harapan Mahasiswa Terhadap Dosen Di Program Study Bisnis Perhotelan Universitas Agung Podomoro adalah hal yang penting untuk kemajuan dan kenyamanan mahasiswa selama menempuh Pendidikan di Podomoro Univeristy sehingga para dosen dan staff. Pengaruh Pelayanan Program Studi ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh mahasiswa/i Universitas Agung Podomoromerasakan pelayanan maksimal yang langsung di berikan oleh dosen masing-masing mata kuliah seperti cara mengajar dosen dan fasilitas yang digunakan mahasiswa/i untuk mata kuliah tertentu. Dengan adanya data-data tersebut para dosen dan staff dapat memperbaiki kekurangan dan meningkatkan pelayanan berdasarkan data yang didapat tersebut.

Berdasarkan hasil analisis kesenjangan terhadap kenyataan dan harapan mahasiwa/i prodi Bisnis Perhotelan penilaian tertinggi adalah subyek A.B (FOP) dengan nilai tertinggi dari 10 data yang diambil acak dengan selisih positif 0,43. Untuk penilaian terendah adalah subyek NP nilai terendah dengan selisih negative -1,13. Dari 10 sampel, 8 menunjukkan nilai kesenjangan negatif. Untuk data rata-rata nilai kenyataan 5 dari 10 subyek nilainya diatas 4 dan untuk rata-rata nilai kenyataan 8 dari 10 subyek nilainya di atas 4. Dapat disimpulkan dilihat dari nilai rata-rata kenyataan prodi Bisnis Perhotelan bahwa pelayanan prodi Bisnis Perhotelan untuk mahasiswa/I masih perlu ditingkatkan karena 5 subyek nilai rata-ratanya ada dibawah 4.

Prodi Bisnis Perhotelan untuk kedepannya dapat memperbaiki kualitas layanan untuk nilai negatif dan untuk nilai positif kualitas layanannya di pertahankan dan di tingkatkan.

Kata Kunci: Kesenjangan, Harapan, Kenyataan