

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
AKADEMIK DENGAN *METODE IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*
STUDI KASUS FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS
BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

SKRIPSI

**Oleh :
Ami Lestari
201510325069**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
TAHUN 2019**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)

Nama Mahasiswa : Ami Lestari

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325069

Program Studi/ Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 29 Juli 2019

Jakarta, 02 Agustus 2019

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Drs. Soehardi, MBA, PH.D (.....)

NIDN 0311096604

Penguji I : M. Fadhli Nursal, SE, MM (.....)

NIDN 0325057908

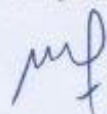
Penguji II : Dr. Dhan Tyas Untari, M.M (.....)

NIDN 0309048102

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen



M. Fadhli Nursal SE, MM

NIDN 0325057908

Dekan

Fakultas Ekonomi



Dr. Sugeng Suroso SE, MM

NIDN 0316066201

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)

Nama Mahasiswa : Ami Lestari

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325069

Program Studi/ Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 29 Juli 2019



Jakarta, 02 Agustus 2019

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing

Dr. Dhian Tyas Untari, S.E., M.M

NIDN :0309048102

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul:

"Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)" ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 02 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,



Ami Lestari
201510325069

ABSTRAK

Ami Lestari. 201510325069. Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara).

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas kesenjangan antara persepsi dan harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik yang diberikan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UBJ angkatan 2015. Pengambilan Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* dengan jumlah responden 139 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Analisis yang digunakan adalah *Gap Analysis* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dilihat dari analisis tingkat kesesuaian dan analisis kesenjangan berdasarkan dari lima dimensi *SERVQUAL*, kualitas pelayanan administrasi akademik pada Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara memiliki 1 dimensi yang harapannya lebih besar dibandingkan kinerja yang diberikan yaitu dimensi Daya Tanggap (*Responsibility*). Berdasarkan pemetaan atribut diagram kurtasius terdapat satu atribut yang dianggap penting oleh mahasiswa dan perlu tindakan prioritas yaitu atribut ketanggapan karyawan dalam membantu mahasiswa.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan administrasi akademik, Gap Analisis, IPA, *SERVQUAL*

ABSTRACT

Ami Lestari. 201510325069 *An Analysis of the Quality of Academic Administrative Services with the Importance Performance Analysis (IPA) Method (Study of the Faculty of Economics, Bhayangkara University).*

This research was conducted to analyze the quality of the gap between perceptions and expectations of students towards the quality of academic administration services provided by the Faculty of Economics, Bhayangkara University. This study uses a descriptive quantitative approach. The population in this study were students of the 2015 UBJ Faculty of Economics Management Study Program. The sampling in this study used Purposive Sampling techniques with 139 respondents. The technique of collecting data uses a questionnaire. The analysis used is Gap Analysis and Importance Performance Analysis (IPA). The results showed that from the analysis of the level of suitability and gap analysis based on the five dimensions of SERVQUAL, the quality of academic administrative services at the Faculty of Economics of Bhayangkara University had one dimension whose expectations were greater than the performance given, the dimension of Responsibility. Based on attribute mapping, there are one attribute that is considered important by students and needs priority actions, namely employee responsiveness in helping students

Keywords: *Academic Administration Service Quality, Gap Analysis, IPA, Servqual*

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi berjudul **“Analisis Kuallitas Pelayanan Akademik Dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* (Studi kasus pada Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya).”** Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih pada :

1. Ibu Dr. Dhian Tyas Untari, S.E., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan membimbing dan memberi masukan kepada peneliti.
2. Bapak Dr. Sugeng Suroso, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara
3. Bapak M. Fadhli Nursal, SE, MM selaku Ketua Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara.
4. Ibu Suyatni dan Bapak Sukirman yang selalu mendukung serta memberikan perhatian kepada penulis agar dapat menyelesaikan Skripsi ini.
5. Teman-teman mahasiswa Fakultas Ekonomi, khususnya 8B1 yang selalu membantu dan memberikan semangat satu sama lain.

Peneliti sangat terbuka dalam menerima saran dan kritik yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Jakarta, 5 Agustus 2019

Ami Lestari

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
1.5.1 Manfaat Teoritis	5
1.5.2 Manfaat Praktis	6
1.6. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Definisi Jasa.....	8
2.2. Definisi Kualitas Jasa	9

viii

2.2.1. Pengukuran dan Penilaian Kualitas Jasa.....	9
2.3. Kualitas Pelayanan	11
2.4. Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.5. Pelayanan Administrasi Akademik	14
2.6. Kepuasan Pelanggan	17
2.7. Penelitian Relevan.....	18
2.8. Kerangka Pemikiran.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1. Desain Penelitian	21
3.2. Tahapan Penelitian.....	21
3.3. Populasi Dan Sampel	24
3.3.1 Populasi.....	24
3.3.2 Sampel.....	25
3.4 Metode Pengambilan Sampel	25
3.5. Teknik Pengumpulan Data	27
3.6. Model Konseptual Penelitian	27
3.7. Operasional Variabel.....	28
3.8. Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
3.9. Instrumen Penelitian.....	29
3.10. Uji Coba Instrumen	30
3.10.1. Uji Validitas	31
3.10.2. Uji Reliabilitas.....	31
3.11. Teknik Analisis Data	32
3.11.1 Analisis Deskriptif.....	32

3.11.2 Analisis Tingkat Kesesuaian <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	32
3.11.3 <i>Gap Analysis</i>	33
3.11.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	34
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	37
4.1. Deskripsi Data.....	37
4.1.1 Gambaran Umum Fakultas Ekonomi UBJ.....	37
4.1.2 Visi Fakultas Ekonomi.....	37
4.1.3 Misi Fakultas Ekonomi.....	38
4.2. Karakteristik Responden	38
4.2.1 Jenis Kelamin Responden	39
4.2.2 Responden Per-kelas	39
4.3. Hasil Analisis Data	40
4.3.1 Uji Validitas	41
4.3.2 Uji Realibilitas.....	43
4.3.3 Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	43
4.3.4 Analisis <i>Gap Performance-importance (Gap P-I)</i>	50
4.3.5 <i>Importance-performance Analysis (IPA)</i>	57
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
4.4.1. Analisis Tingkat Kesesuaian <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ekonomi UBJ	59
4.4.2. Kesenjangan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ekonomi UBJ.....	60
4.4.3 Atribut Prioritas Kepentingan Dan Usulan Prioritas Tindakan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi akademik	60

BAB V PENUTUP	67
5.1. Kesimpulan.....	67
5.2. Implikasi Manajerial	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	75
BIODATA PENULIS	93



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Populasi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Angkatan 2015.....	24
Tabel 3.2. Jumlah Sampel Setiap Kelas Sesuai Semester.....	26
Tabel 3.3. Definisi Oprasional Variabel Berdasarkan Dimensi <i>SERVQUAL</i> ...	28
Tabel 3.4. Skala Likert.....	30
Tabel 4.1. Validitas Kuesioner Kinerja Pelayanan Administrasi Akademik	41
Tabel 4.2. Validitas Kuesioner Kepentingan Pelayanan Administrasi Akademik	42
Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Administrasi Akademik.....	43
Tabel 4.4. Perhitungan Tki Pelayanan Administrasi Dimensi Kehandalan	44
Tabel 4.5. Perhitungan Tki Pelayanan Administrasi Dimensi Daya Tanggap..	45
Tabel 4.6. Perhitungan Tki Pelayanan Administrasi Dimensi Jaminan.....	46
Tabel 4.7. Perhitungan Tki Pelayanan Administrasi Dimensi Empati	47
Tabel 4.8. Perhitungan Tki Pelayanan Administrasi Dimensi Bukti Fisik	48
Tabel 4.9. Rata-rata Keseluruhan Tki Pelayanan Administrasi	49
Tabel 4.10. Perhitungan Gap (P-I) Pelayanan Administrasi Dimensi Kehandalan.....	51
Tabel 4.11. Perhitungan Gap (P-I) Pelayanan Administrasi Dimensi Daya Tanggap.....	52
Tabel 4.12. Perhitungan Gap (P-I) Pelayanan Administrasi Dimensi Jaminan	53
Tabel 4.13. Perhitungan Gap (P-I) Pelayanan Administrasi Dimensi Empati..	54
Tabel 4.14. Perhitungan Gap (P-I) Pelayanan Administrasi Dimensi Bukti Fisik	55
Tabel 4.15. Rata-rata Keseluruhan Gap (P-I) Pelayanan Administrasi	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Grafik Jumlah Perguruan Tinggi di Indonesia	1
Gambar 2.1. <i>Total Perceived Quality</i>	10
Gambar 2.2. Model “SERVQUAL”	13
Gambar 2.3. Kerangka Pemikiran	20
Gambar 3.1. Model Konseptual Penelitian	28
Gambar 3.2. Model IPA	35
Gambar 4.1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	39
Gambar 4.2. Karakteristik Kelas Responden	40
Gambar 4.3. IPA Pelayanan Administrasi Akademik	58



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	76
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	77
Lampiran 3 Data Responden Penelitian.....	82
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	91
Lampiran 5 Biodata	93

