

## BIODATA



Ami Lestari, Lahir di Medan pada tanggal 25 Agustus 1997. Anak dari orang tua yang hebat Sukirman dan Suyatni, merupakan anak ke 4 dari 4 bersaudara. Bertempat Tinggal di Jalan Bambu Kuning , Bekasi Utara.

Lulus Sekolah Dasar Negeri SDN Bojong Rawalumbu VI pada tahun 2008, melanjutkan pendidikan SMP di Pondok Pesantren AL-Qu'ran As Syafi'iyah Pulo Air Sukabumi selama satu tahun.

Mendapatkan kelas percepatan (Akselerasi) dan melanjutkan pendidikan SMP pada SMPI Bani Saleh 2 dan lulus pada tahun 2010. Pada Pendidikan SMP saya hanya menempuh 2 tahun untu lulus dikarenakan adanya kelas percepatan akselerasi. Melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan di SMKN 3 Kota Bekasi mengambil kejuruan Tata Boga dan lulus pada tahun 2013. Lulus dari SMK saya bekerja di salah satu restoran Mall di Bekasi selama 2 Tahun . Menginjak Tahun 2015 saya melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi S1 di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Pemasaran. Dan saya juga bekerja sebagai staff *advisor* di PT. Toys Games Indonesia hingga sekarang.





**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Kampus I : Jl. Darmawangsa I/1 Kebayoran Baru Jakarta Selatan 12140  
Telepon : 021. 7231948-7267655 Fax: 7267657  
Kampus II : Jl Raya Perjuangan, Marga Mulya, Bekasi Utara Telp : 021. 88955882

Jakarta, 3 Juli 2019

Nomor : B/SR/ 325 / VII /2019/FE-UBJ  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Penelitian

Kepada :  
Yth. Bapak M.Fadhli Nursal, SE, MM  
Kaprosdi Manajemen  
Universitas Bhayangkara Jakarta  
Raya  
Di  
Bekasi

Dengan hormat,

Salam sejahtera kami sampaikan semoga Bapak selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa/i, maka bersama ini kami mengajukan permohonan kepada Bapak untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami melakukan penelitian pada instansi yang Bapak pimpin, adapun mahasiswa tersebut adalah :

Nama : Ami Lestari  
NPM : 201510325069  
Program Studi : Manajemen  
Judul Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik  
dengan Metode Importance Performance analisis (IPA)  
Studi Kasus Fakultas Ekonomi UBJ  
No Telepon : 0822 9822 2697

Pelaksanaan penelitian skripsi mahasiswa/i Fakultas Ekonomi UBJ disesuaikan dengan jadwal yang ditentukan oleh instansi yang Bapak pimpin.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

DEKAN FAKULTAS EKONOMI

Dr. Sugeng Suroso, S.E, M.M.  
NIP : 1706286

## ANGKET PENELITIAN

### **Pengukuran Kinerja Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ekonomi UBJ**

Kepada Yang Terhormat

Mahasiswa Program Studi Manajemen angkatan 2015 Fakultas Ekonomi UBJ

Dengan hormat,

Bersama ini, perkenankan saya selaku mahasiswa Jurusan Manajemen 2015 Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya mohon kesediaan anda untuk mengisi daftar kuisisioner yang diberikan. Informasi yang anda berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam menyelesaikan penelitian tugas akhir skripsi saya dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)

Pada kuesioner ini tidak ada jawaban benar maupun salah atas setiap pertanyaan yang diberikan, sehingga saya berharap Saudara/i dapat memberikan jawaban yang sejujurnya pada seluruh pernyataan dalam kuesioner ini. Sesuai dengan kode etik penelitian, maka **“segala hal yang berhubungan dengan responden akan saya rahasiakan”**.

Atas bantuan yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

Bekasi , Mei 2019

Ami lestari

NPM 201510325069

A. Identitas Responden Nama:

NPM :

Nomer HP :

Jenis Kelamin : P/L

B. Petunjuk Pengisian

a. Berikan tanda ceklist (√) pada kolom di samping kanan pernyataan sesuai dengan kenyataan yang Anda rasakan dan alami.

C. PENJELASAN:

Berikan tanda ceklist (√) pada kolom di samping kanan pernyataan sesuai dengan kenyataan yang Anda rasakan dan alami.

- Kuesioner ini ditujukan kepada mahasiswa program studi Manajemen Fakultas Ekonomi UBJ, khususnya bagi mahasiswa angkatan 2015.
- Kuesioner terdiri atas dua bagian:
  - a) Bagian A kuesioner adalah untuk mengetahui harapan mahasiswa terhadap tingkat kepentingan (importance) kualitas layanan Administrasi Akademik Fakultas Ekonomi UBJ.
  - b) Bagian B kuesioner ditujukan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kinerja (performance) kualitas layanan yang diberikan di Fakultas Ekonomi UBJ.
  - c) Kuesioner kualitas layanan terdiri dari :
    - 1) A1: Kuesioner Penilaian kinerja karyawan administrasi akademik Fakultas Ekonomi UBJ
    - 2) B1: Kuesioner kepentingan atribut layanan karyawan administrasi akademik Fakultas Ekonomi UBJ

<b>Tingkat KINERJA</b> (sejauh mana kinerja pelayanan jurusan yang anda sudah andarasakan)	<b>PERSEPSI</b> ( harapan anda terhadap tingkat kepentingan Fakultas Ekonomi UBJ)
1 = Sangat Tidak Baik (STB)	1 = sangat Tidak penting (STP)
2 = Tidak Baik(TB)	2 = Tidak Penting (TP)
3 = Cukup )	3 = nertal (N)
4 = Baik (B)	4 = penting (P)
5 = sangat Baik (SB)	5= sangat Penting (SP)

## 1. Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik

No	Keterangan	KINERJA					PERSEPSI					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	Keakuratan pembuatan Jadwal perkuliahan yang diselenggarakan sehingga tidak terjadi jadwal yang bersamaan.											
2	Kemudahan memperoleh informasi beasiswa.											
3	Kemudahan memperoleh informasi tentang proses pelayanan akademik.											
4	Informasi nilai ujian dan IPK yang di <i>publish</i> di portal akademik.											
5	Ketepatan proses pelayanan transkrip dibagian akademik.											
6	Pemahaman Karyawan bagian akademik tentang											

	kebijakan administrasi.																		
7	Kejelasan informasi mengenai prosedur layanan jurusan (syarat ujian akhir semester)																		
8	Kemampuan berbahasa yang baik dan sopan																		
9	Kemudahan Pelayanan yang diberikan karyawan.																		
10	Kesediaan karyawan atau bagian akademik dalam membantu mahasiswa ketika membutuhkan bantuan.																		
11	Ketanggapan karyawan dalam membantu mahasiswa																		
12	Kemudahan menghubungi karyawan disaat mahasiswa memerlukan informasi.																		
13	Kesediaan karyawan meluangkan waktu untuk berkonsultasi masalah administrasi dalam nilai dan KHS.																		
14	Kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan.																		
15	Pengertian karyawan dalam memahami mahasiswa yang mengalami masalah administrasi akademik.																		
16	Sikap adil dalam memberikan pelayanan kepada semua mahasiswa.																		
17	Keterpercayaan karyawan dalam menjaga kerahasiaan masalah akademik mahasiswa																		
18	Kesediaan karyawan dalam membantu mahasiswa sesuai																		

	prosedur.												
19	Keramahan karyawan membantu mahasiswa mencari solusi untuk memilah jadwal yang bertabrakan.												
20	Perhatian karyawan menanggapi masalah mahasiswa, seperti nilai yang belum keluar karena kesalahan teknis.												
21	Kepedulian karyawan dalam memahami mahasiswa yang mengalami masalah administrasi.												
22	Kebersihan dan kerapian ruang administrasi akademik.												
23	Ketersediaan perlengkapan dan peralatan yang dibutuhkan untuk aktivitas pelayanan (kertas, bolpoint, printer)												
24	Ketersediaan kursi di ruang tunggu.												
25	Karyawan berpenampilan rapi.												

### 1. Data Reseponden Penelitian (139 Orang)

NO/RES	Kepentingan Mahasiswa/Importance																									Σ
	KEHANDALAN								DAYA TANGGAP					JAMINAN				EMPATI				BUKTI FISIK				
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22	A23	A24	A25	
RESPONDEN 1	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	5	5	4	3	4	98
RESPONDEN 2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
RESPONDEN 3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
RESPONDEN 4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	1	5	116
RESPONDEN 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
RESPONDEN 6	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73
RESPONDEN 7	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	109
RESPONDEN 8	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	111
RESPONDEN 9	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	81
RESPONDEN 10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
RESPONDEN 11	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	51
RESPONDEN 12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
RESPONDEN 13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	124
RESPONDEN 14	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	117
RESPONDEN 15	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	4	4	3	70
RESPONDEN 16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
RESPONDEN 17	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	117
RESPONDEN 18	5	1	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	114
RESPONDEN 19	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28
RESPONDEN 20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100



RESPONDEN 51	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	85	
RESPONDEN 52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
RESPONDEN 53	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	
RESPONDEN 54	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	84	
RESPONDEN 55	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99	
RESPONDEN 56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99	
RESPONDEN 57	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	87	
RESPONDEN 58	3	5	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	94	
RESPONDEN 59	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93	
RESPONDEN 60	3	4	4	4	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73	
RESPONDEN 61	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	67	
RESPONDEN 62	4	3	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	2	3	93	
RESPONDEN 63	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	5	90	
RESPONDEN 64	5	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	4	3	3	3	3	4	4	2	4	87	
RESPONDEN 65	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	5	90	
RESPONDEN 66	4	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	70	
RESPONDEN 67	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	4	3	2	4	68
RESPONDEN 68	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	109	
RESPONDEN 69	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	109
RESPONDEN 70	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	2	4	96
RESPONDEN 71	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	85
RESPONDEN 72	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	95
RESPONDEN 73	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3	5	5	5	4	3	4	3	4	5	95	
RESPONDEN 74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
RESPONDEN 75	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	111
RESPONDEN 76	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	90	
RESPONDEN 77	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	102
RESPONDEN 78	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124
RESPONDEN 79	3	3	2	4	2	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	4	3	82	
RESPONDEN 80	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	112
RESPONDEN 81	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102



RESPONDEN 112	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	114
RESPONDEN 113	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
RESPONDEN 114	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	119	
RESPONDEN 115	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	107	
RESPONDEN 116	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	110	
RESPONDEN 117	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	103	
RESPONDEN 118	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	115	
RESPONDEN 119	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	114	
RESPONDEN 120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	121	
RESPONDEN 121	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	102	
RESPONDEN 122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	103	
RESPONDEN 123	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	109	
RESPONDEN 124	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	107	
RESPONDEN 125	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	108	
RESPONDEN 126	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	112	
RESPONDEN 127	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	120	
RESPONDEN 128	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	114	
RESPONDEN 129	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	119	
RESPONDEN 130	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	109	
RESPONDEN 131	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	103	
RESPONDEN 132	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	3	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	106	
RESPONDEN 133	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	103	
RESPONDEN 134	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	121	
RESPONDEN 135	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	121	
RESPONDEN 136	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	106	
RESPONDEN 137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
RESPONDEN 138	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	111	
RESPONDEN 139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	101	

Kinerja/Performance																										Σ	
NO/RES	KEHANDALAN								DAYA TANGGAP					JAMINAN				EMPATI				BUKTI FISIK					
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22	A23	A24	A25		
RESPONDEN 1	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	4	3	5	107	
RESPONDEN 2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	105	
RESPONDEN 3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	
RESPONDEN 4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	1	4	96	
RESPONDEN 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	
RESPONDEN 6	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	47	
RESPONDEN 7	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	109	
RESPONDEN 8	3	2	2	4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	64	
RESPONDEN 9	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	78	
RESPONDEN 10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93	
RESPONDEN 11	2	2	3	1	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	54	
RESPONDEN 12	3	2	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	2	3	3	5	4	3	4	88	
RESPONDEN 13	3	1	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	1	3	2	5	5	4	3	80	
RESPONDEN 14	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	3	5	97	
RESPONDEN 15	4	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	5	4	3	75	
RESPONDEN 16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	73	
RESPONDEN 17	3	3	5	5	4	4	5	4	3	2	3	3	4	3	4	3	5	4	2	3	3	5	5	4	4	93	
RESPONDEN 18	4	1	5	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5	3	4	91	
RESPONDEN 19	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28	
RESPONDEN 20	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	59	
RESPONDEN 21	1	2	1	2	1	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	1	1	1	1	1	4	4	3	4	4	66	
RESPONDEN 22	4	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	3	4	2	2	4	73	
RESPONDEN 23	2	2	3	4	2	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	5	3	5	5	77	
RESPONDEN 24	4	1	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	74	
RESPONDEN 25	3	2	2	4	4	3	1	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	2	4	4	71	
RESPONDEN 26	5	2	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	5	2	3	88	
RESPONDEN 27	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	5	4	2	5	92	
RESPONDEN 28	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	3	2	45	
RESPONDEN 29	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	5	80	
RESPONDEN 30	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	68	

RESPONDEN 31	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	79	
RESPONDEN 32	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	1	1	3	1	2	4	4	2	2	2	5	2	2	3	73	
RESPONDEN 33	3	3	2	4	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	4	2	1	1	3	3	5	5	5	73	
RESPONDEN 34	5	2	4	5	4	4	4	3	4	2	4	4	2	3	2	3	4	4	4	4	2	3	3	2	4	85	
RESPONDEN 35	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	1	4	64	
RESPONDEN 36	3	3	2	4	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	4	2	1	1	3	3	5	5	5	73	
RESPONDEN 37	4	2	3	3	2	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	4	4	3	2	3	2	4	4	2	4	71	
RESPONDEN 38	2	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	64	
RESPONDEN 39	3	1	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	5	3	2	5	4	3	4	4	5	90	
RESPONDEN 40	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	4	85	
RESPONDEN 41	5	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	4	3	2	3	4	4	4	3	3	74	
RESPONDEN 42	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	82
RESPONDEN 43	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	48
RESPONDEN 44	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	2	1	3	60
RESPONDEN 45	2	3	4	5	4	4	5	4	2	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	84	
RESPONDEN 46	3	2	2	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	4	2	1	1	3	3	1	1	4	60	
RESPONDEN 47	5	2	5	4	4	5	4	4	4	2	3	2	3	3	4	5	5	4	3	4	5	5	5	2	5	97	
RESPONDEN 48	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76	
RESPONDEN 49	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	5	4	72		
RESPONDEN 50	3	2	3	4	3	3	4	1	2	2	2	2	1	1	3	2	4	2	1	2	2	3	3	1	2	58	
RESPONDEN 51	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	82	
RESPONDEN 52	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	83	
RESPONDEN 53	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	
RESPONDEN 54	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3	4	79	
RESPONDEN 55	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	4	4	2	4	69	
RESPONDEN 56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	93	
RESPONDEN 57	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	87	
RESPONDEN 58	3	4	3	4	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	57	
RESPONDEN 59	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	84	
RESPONDEN 60	3	4	4	4	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	3	66	
RESPONDEN 61	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	79
RESPONDEN 62	4	3	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	3	95
RESPONDEN 63	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	91	
RESPONDEN 64	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	5	2	4	83	
RESPONDEN 65	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	91	
RESPONDEN 66	3	3	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	3	3	2	2	44	
RESPONDEN 67	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	4	3	2	4	68	
RESPONDEN 68	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	109	
RESPONDEN 69	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	5	3	4	104	
RESPONDEN 70	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	2	4	95	

RESPONDEN 71	3	2	2	4	2	2	1	2	3	2	2	3	2	1	2	3	3	3	1	1	3	4	2	1	4	58	
RESPONDEN 72	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	75	
RESPONDEN 73	4	2	4	5	3	4	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	5	5	5	4	3	2	1	2	5	83	
RESPONDEN 74	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	79	
RESPONDEN 75	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	4	4	2	4	73	
RESPONDEN 76	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	3	2	4	3	2	3	65	
RESPONDEN 77	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	85	
RESPONDEN 78	4	3	5	5	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	5	5	2	4	5	4	4	2	4	89	
RESPONDEN 79	1	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	1	1	33	
RESPONDEN 80	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	112	
RESPONDEN 81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
RESPONDEN 82	3	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	3	3	5	4	3	3	3	5	5	3	5	104	
RESPONDEN 83	2	1	1	5	5	2	5	4	5	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	78	
RESPONDEN 84	4	3	4	5	3	3	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	104	
RESPONDEN 85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	1	3	114
RESPONDEN 86	2	1	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	84
RESPONDEN 87	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
RESPONDEN 88	3	4	3	5	5	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	5	5	3	4	4	5	4	3	5	95	
RESPONDEN 89	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	5	2	4	80
RESPONDEN 90	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	5	94	
RESPONDEN 91	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	95	
RESPONDEN 92	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	3	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	107	
RESPONDEN 93	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	95	
RESPONDEN 94	3	3	2	4	4	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	3	4	70
RESPONDEN 95	3	3	4	4	2	3	2	4	3	4	2	3	3	4	3	3	5	4	2	2	3	4	4	2	4	80	
RESPONDEN 96	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4	2	3	3	3	3	3	83	
RESPONDEN 97	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	89	
RESPONDEN 98	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	89	
RESPONDEN 99	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	84	
RESPONDEN 100	4	3	2	5	4	3	4	4	2	3	2	2	3	3	2	4	5	4	2	3	3	5	4	2	3	81	
RESPONDEN 101	5	3	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	89	
RESPONDEN 102	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	4	103	
RESPONDEN 103	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	108	
RESPONDEN 104	2	2	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	96
RESPONDEN 105	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	96
RESPONDEN 106	4	4	4	5	2	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	5	86
RESPONDEN 107	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	95	
RESPONDEN 108	2	4	5	5	2	4	4	4	5	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	4	95	
RESPONDEN 109	5	5	4	5	5	5	4	2	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	2	5	111	
RESPONDEN 110	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	97	

RESPONDEN 111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	2	4	99
RESPONDEN 112	5	4	5	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	3	5	97
RESPONDEN 113	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	117	
RESPONDEN 114	4	4	5	4	2	4	5	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	5	100
RESPONDEN 115	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	2	4	5	5	5	4	4	4	2	4	92	
RESPONDEN 116	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	111	
RESPONDEN 117	5	4	4	4	5	2	2	1	4	5	2	4	4	5	2	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	94	
RESPONDEN 118	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	98	
RESPONDEN 119	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	2	4	5	4	2	5	5	4	4	2	5	92	
RESPONDEN 120	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	98
RESPONDEN 121	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	99
RESPONDEN 122	2	4	4	2	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	2	4	97	
RESPONDEN 123	2	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	104
RESPONDEN 124	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	104
RESPONDEN 125	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2	5	105
RESPONDEN 126	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	96
RESPONDEN 127	5	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	5	4	4	5	5	4	2	4	100
RESPONDEN 128	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	106
RESPONDEN 129	5	4	4	4	4	2	5	3	5	2	4	4	4	2	3	4	5	4	3	2	3	4	5	3	5	93	
RESPONDEN 130	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	3	5	97
RESPONDEN 131	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	90
RESPONDEN 132	2	4	2	4	4	5	2	3	4	4	2	5	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	87
RESPONDEN 133	4	4	4	5	5	3	3	4	4	2	4	5	2	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	2	4	97
RESPONDEN 134	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	3	5	99	
RESPONDEN 135	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	2	3	5	4	4	5	110	
RESPONDEN 136	5	2	4	4	2	5	4	5	5	2	5	2	5	3	2	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	95
RESPONDEN 137	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	95
RESPONDEN 138	3	4	3	2	4	5	5	3	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	96
RESPONDEN 139	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	2	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	2	4	103	

## HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

### 1. Persepsi Pelayanan Administrasi Akademik

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	139	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	139	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,955	25

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	81,81	268,255	,501	,955
P2	82,17	266,216	,554	,955
P3	81,76	259,719	,734	,953
P4	81,42	268,810	,477	,955
P5	81,84	264,381	,635	,954
P6	81,81	266,197	,646	,954
P7	81,78	263,914	,676	,953
P8	81,88	262,059	,674	,953
P9	82,01	259,203	,745	,953
P10	82,11	261,590	,701	,953
P11	82,12	263,320	,641	,954
P12	82,01	260,753	,723	,953
P13	82,04	259,991	,752	,953
P14	82,12	260,856	,710	,953
P15	82,09	261,703	,723	,953
P16	81,99	257,666	,790	,952
P17	81,60	264,373	,658	,954
P18	81,80	260,365	,772	,952
P19	82,22	258,026	,729	,953
P20	82,07	259,009	,749	,953
P21	82,06	261,460	,731	,953
P22	81,48	264,918	,669	,953
P23	81,71	262,409	,646	,954
P24	82,62	274,412	,274	,958
P25	81,43	263,146	,696	,953

## 2. Kepentingan Pelayanan Administrasi Akademik

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	139	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	139	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,977	25

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IMP1	94,04	298,499	,726	,976
IMP2	94,27	297,298	,682	,977
IMP3	94,06	296,061	,806	,976
IMP4	93,88	299,862	,716	,976
IMP5	94,16	298,656	,759	,976
IMP6	94,18	297,888	,809	,976
IMP7	94,12	298,219	,770	,976
IMP8	94,10	299,917	,726	,976
IMP9	94,19	295,878	,834	,975
IMP10	94,19	296,559	,774	,976
IMP11	94,09	295,195	,847	,975
IMP12	94,19	296,868	,822	,976
IMP13	94,18	299,525	,759	,976
IMP14	94,17	295,216	,854	,975
IMP15	94,22	296,402	,813	,976
IMP16	94,14	295,631	,829	,976
IMP17	94,07	298,125	,821	,976
IMP18	94,12	300,958	,818	,976
IMP19	94,19	294,868	,874	,975
IMP20	94,17	294,864	,861	,975
IMP21	94,15	292,767	,840	,975
IMP22	93,93	298,937	,767	,976
IMP23	94,07	298,227	,783	,976
IMP24	94,31	297,331	,632	,977
IMP25	94,04	300,107	,737	,976

**UJI PLAGIARISME SKRIPSI**  
**PROGRAM SARJANA FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

Nama : Ami Lestari  
NPM : 201510325069  
Program Studi : Ekonomi Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkra)

**Tabel Hasil Uji Plagiarisme**

JUDUL BAB	PRESENTASE UNIQUE	CONTENT PLAGIARISME
BAB I	100%	0%
BAB IV	98%	2%
BAB V	100%	0%

Syarat terpenuhinya Uji Plagiarisme adalah dengan jumlah maksimal plagiarisme sebesar 30% . Maka dapat disimpulkan bahwa hasil uji plagiarisme lebih kecil dibandingkan dengan batas maksimal yang telah ditentukan atau  $2\% < 30\%$ . Dengan demikian maka dapat dinyatakan bahwa pada penelitian yang dilakukan memenuhi syarat uji plagiarisme.

Jakarta, 29 Juli 2019

PEMBIMBING



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

NIDN :0309048102

**UJI REFERENSI SKRIPSI**  
**PROGRAM SARJANA FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

Nama : Ami Lestari  
 NPM : 201510325069  
 Program Studi : Ekonomi Manajemen  
 Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara)

BAB 1		
No	Nama Pengarang, Judul Buku, Penerbit , Kota Tempat Buku Diterbitkan, tahun Terbitan, Hal.	Paraf Pembimbing
1	Rahareng, Jennifer Vinny, dan Relawan nurnida. (2017). <i>Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom)</i> . Jurnal AdBispreneur Vol. 2, No. 2, Agustus 2017 Hal. 125-133	
2	Rosi, Setyorini. (2015). " <i>Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Di Program Magister Sains dan Doktor Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Gadjah Mada: Penerapan Model Servqual Gap-5 Dan IPA</i> ". Yogyakarta: Tesis UGM	

BAB 2		
No	Nama Pengarang, Judul Buku, Penerbit, Kota Tempat Buku Diterbitkan, tahun Terbitan, Hal.	Paraf Pembimbing
1	Alma, Buchari. (2003). <i>Pemasaran Strategi Jasa Pendidikan</i> . Bandung: Alfabeta.	
2	Alma, Buchari. (2013). <i>Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa</i> . Edisi 2. Bandung:	
3	Berry, L. L., & Parasuraman, A. (2004). <i>Marketing services: Competing through quality</i> . Simon and Schuster	
4	Djunaidi, M., Alghofari, A. K., & Rahayu, D. A. (2006). Penilaian kualitas jasa pelayanan lembaga bimbingan belajar primagama berdasarkan preferensi konsumen. <i>Jurnal Ilmiah Teknik Industri</i> , 5(1), 25-32.	
5	Kaihatu, T. S. (2008). Analisa kesenjangan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya. <i>Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan</i> , 10(1), 66-83.	
6	Khoirista, A. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya). <i>Jurnal Administrasi Bisnis</i> , 25(2)	
7	Munawaroh, M. (2005). Analisis pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pada industri pendidikan di Yogyakarta. <i>Jurnal Fakultas Hukum UII</i> .	

BAB 2		
No	Nama Pengarang, Judul Buku, Penerbit, Kota Tempat Buku Diterbitkan, tahun Terbitan, Hal.	Paraf Pembimbing
8	Nugraha, N., Nasution, A., & Amaranti, R. (2016). Pengembangan Model Services Quality Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Akademik Internal di Perguruan Tinggi. <i>ETHOS (Jurnal Penelitian dan Pengabdian)</i> , 191-198.	
9	Nugroho, W., & Prayoto, M. A. (2018). Analisis Kepuasan Peserta Terhadap Kualitas Pelayanan WIDYAISWARA Pada DTSS Pengadaan Barang/Jasa Di BDK Malang. <i>Jurnal Pendidikan Nonformal</i> , 12(2), 62-76	
10	Pakpahan, S. P. (2004). Persepsi mahasiswa UPBJJ-UT Medan tentang pelayanan akademik dan non-akademik yang diberikan oleh UPBJJ-UT Medan. <i>Jurnal pendidikan terbuka dan jarak jauh</i> , 5(1), 47-58	
11	Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. <i>DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen</i> , 11(2), 265-289.	
12	Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. <i>Journal of marketing</i> , 49(4), 41-50.	

BAB 2		
No	Nama Pengarang, Judul Buku, Penerbit , Kota Tempat Buku Diterbitkan, tahun Terbitan, Hal.	Paraf Pembimbing
13	Parasuraman, A, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. (1998). <i>SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality. Journal Of Retailing Vol. 64 No. 1, pp 12-37.</i>	
14	Rosita, T., Santi D., Susanti, dan Nurhasanah. (2011). <i>Pedoman Penyelenggaraan Program pascasarjana. Edisi Kedua, Cetakan Ketiga. Jakarta: Penerbit Universitas Terbuka.</i>	
15	Sigit, P., Dimas, R., & Oktafani, F. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada IFI Futsal Bandung). <i>Jurnal. Universitas Telkom.</i>	
16	Triono, M. J. (2012). <i>Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah Iain Walisongo Semarang</i> (Doctoral dissertation, IAIN Walisongo)	
17	Utami, I. A. I. S., & Jatra, I. M. (2015). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan restoran Baruna Sanur. <i>E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 4(7)</i>	
18	Yafie, A. S., & Abdillah, Y. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studiapadapelanggan Food and Beverage 8 Oz Coffee Studio Malang). <i>Jurnal Administrasi Bisnis, 35(2), 11-19.</i>	

BAB 3		
No	Nama Pengarang, Judul Buku, Penerbit , Kota Tempat Buku Diterbitkan, tahun Terbitan, Hal.	Paraf Pembimbing
1	Anggraeni, L. D., Deoranto, P., & Ikasari, D. M. (2015). Analisis persepsi konsumen menggunakan <i>metode importance performance analysis</i> dan <i>customer satisfaction index</i> . <i>Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri</i> , 4(2), 74-81.	
2	Arikunto, S. (2006). <i>Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik</i> . Jakarta: Rineka Cipta.	
3	Diyahya, I., Sukiyono, K., & Badrudin, R. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Petani Jagung Terhadap Pelayanan Lembaga Pemasarannya Di Kecamatan Lubuk Pinang Kabupaten Mukomuko. <i>Jurnal AGRISEP: Kajian Masalah Sosial Ekonomi Pertanian dan Agribisnis</i> , 15(1), 45-58	
4	Jienardy, C. (2017). Gap analisis persepsi dan ekspektasi konsumen terhadap kualitas layanan, harga, kualitas produk Esus. <i>PERFORMA</i> , 1(6), 703-710.	
5	Sugiyono. (2016). <i>Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&amp;D</i> . Bandung: PT Alfabeta	
6	Thersia Ifi Wilis. 2015. "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Gap Analysis dan IPA Pada Restoran Fusion Food". UGM: Skripsi	
7	Wulan, S., & Susanto, F. (2013). Hubungan Persepsi Konsumen Tentang Lokasi Usaha dengan Keputusan Pembelian pada UD Sinar Fajar Cabang Antasari di Bandar Lampung. <i>Jurnal Manajemen dan Bisnis</i> , 4(1).	

BAB 4		
No	Nama Pengarang, Judul Buku, Penerbit , Kota Tempat Buku Diterbitkan, tahun Terbitan, Hal.	Paraf Pembimbing
1	Suzanto, Boy. 2011. "PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM KOTA BANJAR" Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship Vol. 5, No. 1, April 28-44 ISSN 2443-0633	

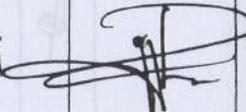
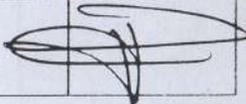


No.	Tanggal Konsultasi	Deskripsi Bimbingan	Paraf Pembimbing

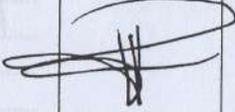
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Dengan Metode Importance Performance Analysis (studi kasus Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara)

Tanggal Pendaftaran Proposal : .....

**Lembar Pembimbing I**

No.	Tanggal Konsultasi	Deskripsi Bimbingan	Paraf Pembimbing
1		Bimbingan Penulisan BAB 4	
2		Revisi Bab 4	
3		Bimbingan metode IPA	
4		Bimbingan metode IPA	



No.	Tanggal Konsultasi	Deskripsi Bimbingan	Paraf Pembimbing
1		Revisi BAB 5	
5		Revisi BAB 5	
6		Uji Plagiat Uji Plagiarisme	
8		Persetujuan Skripsi Selesai	

### Lembar Pembimbing II

No.	Tanggal Konsultasi	Deskripsi Bimbingan	Paraf Pembimbing