

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINITRASI AKADEMIK
DENGAN MENGGUNAKAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALISIS
PADA BIRO ADMINITRASI AKADEMIK
UNIVERSITAS BAKRIE**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen**



**SIRAJUL AFKAR
2161021031**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI dan ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2019**

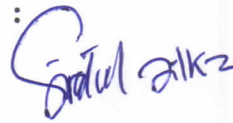
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
semua sumber yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan benar**

Nama : Sirajul Afkar

NIM : 2161021031

Tanda Tangan :



Tanggal : 13 Agustus 2019

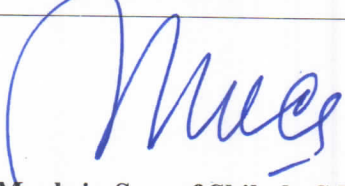
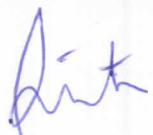

LEMBARAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh

Nama : Sirajul Afkar
NIM : 21610211031
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Tesis : Analisis Kualitas Pelayanan Adminitrasi Akademik Dengan Menggunakan Importance Performance Analisis Pada Biro Adminitrasi Akademik Universitas Bakrie

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing	 (Muchsin Saggaf Shihab, S.E., M.Sc., M.B.A., Ph.D)
Penguji I	 (Dr., Ir., BP. Kusumo Bintoro, M.B.A)
Penguji II	 (Dr. Lenny Christina Nawangsari, ST., M.M.)

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 13 Agustus 2019

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan petunjuk-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis ini tepat waktu.

Tesis ini penulis buat sebagai salah satu syarat meraih gelar Magister Manajemen. Tesis ini diberi judul Analisis Kualitas Pelayanan Adminitrasi Akademik Dengan Menggunakan Importance Performance Analisis Pada Biro Adminitrasi Akademik Universitas Bakrie .

Penulis menyadari bahwa tesis ini tidak mungkin dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu sudah sewajarnya peneliti memberikan apresiasi dan ucapan terimakasih tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah membantu tesis ini, terutama kepada:

1. Bapak Muchsin Saggaf Shihab, S.E., M.Sc., M.B.A., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran dalam mengarahkan penulis dalam menyusun Tesis ini.
2. Bapak Dr., Ir., BP. Kusumo Bintoro, M.B.A selaku penguji ahli yang berkenan menguji sehingga hasil tesis ini dapat diterima.
3. Ibu Dr. Lenny Christina Nawangsari, ST., M.M selaku penguji ahli yang telah berkenan menguji hingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
4. Orang tua penulis yang telah memberikan doa restu serta bimbingan dalam kehidupan penulis.
5. Ibu Anita dan Bapak Aurino yang selalu mensupport penulis hingga Tesis ini dapat selesai tepat waktu
6. Khusus buat Tri Puji Rahayu, Zhafira, Zayan dan Zahran yang menjadi sumber inspirasi dan memotivasi dalam hidup penulis: "I Love You"
7. Rekan-rekan kerja di BAA memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
8. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis berharap Allah Subhanahu Wata'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Mungkin dalam Tesis ini masih terdapat banyak kekurangan dan penulis berharap bagi pembaca agar dapat memberikan kritik yang membangun serta saran yang dapat membuat pemikiran penulis agar Tesis ini semakin luas dan penulis berharap hasil Tesis ini ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, amin

Jakarta, Agustus 2019

Sirajul Afkar

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sirajul Afkar
NIM : 21610211031
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (Non-Exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINITRASI AKADEMIK
DENGAN MENGGUNAKAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALISIS
PADA BIRO ADMINITRASI AKADEMIK
UNIVERSITAS BAKRIE**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Ekklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media atau formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya sekama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademik

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 13 Agustus 2019

Yang menyatakan



(Sirajul Afkar)

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINITRASI AKADEMIK
DENGAN MENGGUNAKAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALISIS
PADA BIRO ADMINITRASI AKADEMIK
UNIVERSITAS BAKRIE**

Sirajul Afkar

ABSTRAK

Penelitian ini untuk menganalisa bagaimana: kualitas pelayanan pada Biro Administrasi Akademik Universitas Bakrie dalam lima dimensi SERVQUAL yaitu (*tangible, responsiveness, reliability, empathy dan Assurance*), kesenjangan antara kinerja dan kepentingan mahasiswa, atribut pelayanan yang dianggap penting oleh mahasiswa, serta memberikan usulan prioritas tindakan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan populasi seluruh mahasiswa Universitas Bakrie yang terkategori aktif sampai semester genap 2018/2019. Pemilihan sampel adalah *non probalistic* sampling dengan mengambil sampel dari berbagai program studi yang berjumlah **273** orang atau 10 % dari total populasi yang berjumlah **2729** orang. Data awal diperoleh dengan melakukan observasi saat diadakan *aspiration day* oleh himpunan mahasiswa, selanjutnya dilakukan kuisisioner untuk mempertajam temuan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa: Kualitas pelayanan Biro Administrasi Akademik Universitas Bakrie yang meliputi 5 dimensi servqual memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, bisa dikatakan kualitas pelayanan BAA Universitas Bakrie dapat dikatakan baik. Untuk uji beda *paired sample t test* terdapat kesenjangan antara kepentingan dan kinerja terhadap kualitas pelayanan, walaupun secara keseluruhan skor kesenjangan masih dalam kategori baik tetapi beberapa atribut pada dimensi jaminan memperoleh nilai kesenjangan diatas -1. ini mencerminkan bahwa kinerja pelayanan administrasi akademik belum memenuhi kepuasan mahasiswa. Untuk uji IPA dari 20 atribut pernyataan terdapat empat atribut yang dianggap penting oleh mahasiswa dan memerlukan tindakan prioritas perbaikan. dari hasil pemetaan melalui *Importance Performance Analysis*, diperoleh hasil bahwa terdapat 1 atribut pada dimensi *responsiveness* dan 1 atribut pada dimensi *Assurance* memiliki kualitas pelayan rendah yang memerlukan tindakan prioritas perbaikan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik, *Importance Performance Analysis* (IPA), SERVQUAL

**THE ANALYSIS OF ACADEMIC ADMINISTRATION SERVICE
QUALITY USING IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
IN THE ACADEMIC ADMINISTRATION BUREAU
BAKRIE UNIVERSITY**

Sirajul Afkar

ABSTRACT

This research is analyze: academic administration service quality based on SERVQUAL including tangible, responsiveness, reliability, empathy and assurance.the gap between student performance and interests, service attributes deemed important by students, and giving priority suggestions also an actions that can be taken to improve the quality of service.

This descriptive study all Bakrie University students as population who are categorized as active until the even semester 2018/2019. The sample selection is non probalistic sampling by taking samples from various programs which number 273 people or 10% of the total population of 2729 people. Initial data was obtained by observing when an aspiration day was held by a student association, then questionnaires were conducted to sharpen the findings using the Importance Performance Analysis (IPA) method.

Based on the results of the study it was found that: The service quality of the Academic Administration Bureau of Bakrie University which includes 5 dimensions of servqual has a positive and significant impact on student satisfaction, it can be said that the quality of service of the BAA University of Bakrie can be said to be good. The paired sample t test found the gap between importance and performance on service quality, although overall the gap score is still in the good category but some attributes on the assurance dimension get a gap value above -1. This reflects that the performance of academic administration services has not met student satisfaction. For the using of Importance Performance Analysis (IPA) of 20 statement attributes, there are four attributes that are considered important by students and require priority corrective action. From the mapping results through Importance Performance Analysis, the results show that there are 1 attributes on the responsiveness dimension and 1 attribute on the Assurance dimension having a low quality of servant that requires priority corrective action.

Keywords: Academic Administration Service Quality, Importantce Performance Analysis (IPA), SERVQUAL

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Pembatasan Masalah.....	6
1.4. Rumusan Masalah.....	6
1.5. Tujuan Penelitian.....	6
1.6. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN TEORITIS dan KERANGKA PEMIKIRAN	8
2.1. Kualitas Pelayanan.....	8
2.2. Kepuasan.....	10
2.3. <i>Review</i> Penelitian Sebelumnya.....	13
2.4. Kerangka Pemikiran.....	16
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1. Desain Penelitian.....	17
3.2. Populasi dan Sampling.....	17
3.3. Teknik Sampling.....	18
3.4. Sumber Data dan Teknik Pengambilan Data.....	19
3.5. Defenisi Operasiona Variabel.....	20

3.6. <i>Importance Performance Analysis</i>	20
3.7. Uji Validitas	24
3.8. Uji Reliabilitas	26
3.9. Uji Beda Performance dan Importance.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
4.1. Karakteristik Responden	28
4.2. Tingkat Kesesuaian Layanan BAA Universitas Bakrie	29
4.3. Analisis GAP <i>Performance Importance</i>	34
4.4. Uji Beda Performance dan Importance	38
4.5. Hasil Pemetaan <i>Importance Performance Analysis</i>	39
4.6. Pembahasan.....	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	45
5.1. Kesimpulan	45
5.2. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nama Prodi, Tahun Mulai Beroperasi dan Status Akreditasi	3
Tabel 1.2 Daftar Keluhan Mahasiswa Terhadap Biro Administrasi Akademik Universitas Bakrie	4
Tabel 2.1 Review Penelitian Sebelumnya.....	13
Tabel 3.1 Populasi Mahasiswa Aktif KRS Universitas Bakrie	17
Tabel 3.2 Sampel Mahasiswa Universitas Bakrie Berdasarkan Program Studi.....	18
Tabel 3.3 Defenisi Operasional.....	20
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Kepentingan Pelayanan BAA.....	24
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Kinerja Pelayanan BAA	25
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Pelayanan BAA	26
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	28
Tabel 4.2. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Mutu Layanan BAA Universitas Bakrie Untuk Dimensi Tangible/Bukti Fisik.....	29
Tabel 4.3. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Mutu Layanan BAA Universitas Bakrie Untuk Dimensi Responsiveness/Daya Tanggap	30
Tabel 4.4. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Mutu Layanan BAA Universitas Bakrie Untuk Dimensi Reliabilty/Keandalan	31
Tabel 4.5. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Mutu Layanan BAA Universitas Bakrie Untuk Dimensi Empathy/Empati	31
Tabel 4.6. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Mutu Layanan BAA Universitas Bakrie Untuk Dimensi Assurance/Jaminan	32
Tabel 4.7. Rata-Rata Perhitungan Seluruh Tingkat Kesesuaian Mutu Layanan BAA Universitas Bakrie Dari Kelima Dimensi SERVQUAL	33
Tabel 4.8. Perhitungan GAP Performance Importance (Gap P-I) Layanan BAA Universitas Bakrie Untuk Dimensi Tangible/Bukti Fisik.....	34
Tabel 4.9. Perhitungan GAP Performance Importance (Gap P-I) Layanan BAA Universitas Bakrie Untuk Dimensi Tangible/Bukti Fisik.....	34
Tabel 4.9. Perhitungan GAP Performance Importance (Gap P-I) Layanan BAA Universitas Bakrie Untuk Dimensi Responsiveness/Daya Tanggap.....	35

Tabel 4.10. Perhitungan GAP Performance Importance (Gap P-I) Layanan BAA Universitas Bakrie Untuk Dimensi Reliabilty/Keandalan.....	35
Tabel 4.11. Perhitungan GAP Performance Importance (Gap P-I) Layanan BAA Universitas Bakrie Untuk Dimensi Empathy/Empati.....	36
Tabel 4.12. Perhitungan GAP Performance Importance (Gap P-I) Layanan BAA Universitas Bakrie Untuk Dimensi Assurance/Jaminan	37
Tabel 4.13. Rata-Rata Perhitungan GAP Performance Importance (Gap P-I) Layanan BAA Universitas Bakrie Dari Kelima Dimensi SERVQUAL	37
Tabel 4.14. Uji Beda t Untuk Rata-rata Performace dan Importance Pelayanan Karyawan Administrasi Akdemik	38
Tabel 5.1. Saran.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	16
Gambar 3.1 Model Diagram Kertesiuis	22
Gambar 4.1 Diagram Kertesiuis Pelayanan Biro Administrasi Akademik	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran.1. Kuisisioner Penelitian	54
Lampiran 2. DataValiditas dan Reliabilitas	57
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas	61
Lampiran.4. Hasil Uji Reliabilitas	69
Lampiran 5. Data Penelitian.....	73
Lampiran 6. Hasil Uji Beda t (Paired Sample Test).....	86