

**TINGKAT KEPUASAN DAN KEPENTINGAN KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI AKADEMIK SEKOLAH TINGGI EKONOMI SYARIAH
TUNAS PALAPA LAMPUNG DENGAN PENERAPAN MODEL *SERVICE*
QUALITY DAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS***

Oleh:

Dewi Ernawati
Magister Manajemen Pendidikan Tinggi
Sekolah Pascasarjana
Universitas Gadjah Mada

INTISARI

Sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan, perguruan tinggi diharuskan dapat memberikan kepuasan maksimal terkait dengan program dan pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan dan kepentingan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah Tunas Palapa Lampung dengan menggunakan metode *Servqual* dan IPA. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan responden seluruh mahasiswa aktif STES Tunas Palapa pada tahun akademik 2023/2024. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang disusun berdasarkan dimensi metode *Servqual*, yaitu fasilitas fisik, keandalan, sikap tanggap, jaminan, dan kepedulian dengan pengukuran 5 skala *Likert*. Hasil penelitian menunjukkan nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik adalah 3,22, sementara skor rata-rata kepentingan mahasiswa adalah 4,26, selisih dari kedua nilai tersebut sebesar -1,04. Nilai negatif ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa belum sepenuhnya puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kata kunci: Pelayanan Administrasi Akademik, Kepuasan, *Service Quality* (*Servqual*), *Importance-Performance Analysis* (IPA).

***THE LEVEL OF SATISFACTION AND IMPORTANCE OF THE QUALITY
OF ACADEMIC ADMINISTRATION SERVICES OF THE TUNAS PALAPA
LAMPUNG COLLEGE OF SHARIA ECONOMICS WITH THE
APPLICATION OF THE SERVICE QUALITY AND IMPORTANCE-
PERFORMANCE ANALYSIS MODEL***

By:

*Dewi Ernawati
Master of Higher Education Management
Graduate School
Universitas Gadjah Mada*

ABSTRACT

As an institution providing educational services, universities must be able to provide maximum satisfaction related to the programs and services provided. This study aims to measure student satisfaction and interest in academic administration services at the Tunas Palapa Lampung Sharia Economics College using the Servqual and IPA methods. This research uses a descriptive quantitative approach with respondents of all active students of STES Tunas Palapa in the 2023/2024 academic year. The instrument used is a questionnaire prepared based on the dimensions of the Servqual method, namely physical facilities, reliability, responsiveness, assurance, and care with 5 Likert scale measurements. The results showed that the average student satisfaction with academic administration services was 3.22, while the average score of student interest was 4.26. The difference between the two values was -1.04. This negative value indicates that students are not fully satisfied with the services provided.

Keywords: *Academic Administration Services, satisfaction, Service Quality (Servqual), Importance-Performance Analysis (IPA).*