

**KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DI BIRO  
ADMINISTRASI AKADEMIK UNIVERSITAS TRIBHUWANA  
TUNGGADEWI MALANG**

**(Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur)**

**SKRIPSI**

Diajukan memenuhi persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen

MANAJEMEN



OLEH:

STEFANUS LOGHE KAKA

2018120034

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI**

**MALANG**

**2022**

## ABSTRAK

Karena kualitas layanan merupakan salah satu kriteria yang menentukan pemilihan akademik sesuatu yang dapat menyenangkan siswa, kualitas layanan akademik dianggap sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Nilai yang diberikan oleh petugas sejauh mana layanan akademik yang diberikan sesuai dengan harapan mahasiswa dikenal sebagai kualitas layanan akademik. Jika mereka memenuhi persyaratan, siswa akan menjawab bahwa mereka menerima layanan akademik berkualitas tinggi. Teknik ini menggunakan strategi kuantitatif.

Dengan menggunakan strategi pengumpulan data yang berbeda terkait dengan Kualitas Layanan Akademik pada Biro Administrasi Akademik Universitas Tribhuwana Tungadewi, peneliti berharap dapat lebih memahami fenomena yang dihadapi oleh masyarakat yang ingin diteliti. Empat layanan yang ditawarkan oleh pihak administrasi akademik Universitas Tribhuwana Tungadewi adalah Layanan KRS, Layanan Transkrip Nilai, Layanan Ujian PKL, dan Layanan KTM.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan Akademik Di Biro Administrasi Akademik, metode kuantitatif.**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Kualitas layanan dipandang sebagai teknik untuk memperoleh keunggulan kompetitif di era globalisasi saat ini karena mempengaruhi keputusan apa yang dapat menyenangkan siswa. Jika kualitas layanan yang ditawarkan memenuhi tuntutan mereka, tujuan siswa akan terwujud. Kualitas adalah kontrol atas tingkat kualitas yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan siswa. Fokus perdebatan tentang kebahagiaan siswa ini adalah bagaimana menentukan apakah mereka puas dan aspek layanan pendidikan apa yang membuat mereka merasa seperti itu. Jika suatu lembaga pendidikan ingin diterima oleh masyarakat dan dapat terus eksis dan berkembang di daerahnya, maka harus tercapai tujuannya.

Menurut Tjiptono dalam (Sufiyah, 2011:85) Perguruan tinggi merupakan salah satu lembaga pendidikan yang harus menjunjung tinggi standar akuntabilitas dan memberikan pelayanan akademik yang bermutu. Perguruan tinggi sebagai industri perlu mulai lebih memperhatikan nilai layanan pelanggan saat ini semakin jelas bahwa layanan dan kepuasan pelanggan sangat penting untuk bertahan dalam bisnis dan daya saing.

Menurut Alma (2013) menyatakan ada 5 faktor dominan penentu kualitas layanan yaitu:

1. Reliability yaitu memiliki kapasitas untuk memberikan layanan yang tepat waktu, akurat, konsisten, dan sesuai.
2. Responsiveness ialah kemampuan personel untuk membantu klien dengan cepat, memperhatikan masalah klien, dan mengatasi keluhan tersebut

3. Assurance adalah kemampuan karyawan untuk menempatkan keyakinan dan keyakinan mereka pada janji yang dibuat kepada konsumen
4. Emphaty Adalah kesiapan karyawan dan pemberi kerja untuk menunjukkan perhatian yang lebih besar dalam menyediakan layanan yang dipersonalisasi kepada pelanggan.
5. Tangible yaitu dalam cara struktur fisik, alat, dan berbagai alat komunikasi muncul. Di kampus atau online, Biro Administrasi Akademik Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang menawarkan layanan. Layanan online adalah layanan yang ditawarkan oleh Biro Administrasi Akademik. apa yang tersedia secara online

Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Akademik Di Biro Administrasi Akademik Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas pelayanan akademik di biro administrasi akademik Universitas Tribhuwana Tunggadewi?
2. Apa faktor penghambat dan pendukung dalam pelayanan akademik biro administrasi akademik Universitas Tribhuwana Tunggadewi?

## **1.3 Tujuan penelitian**

1. Untuk menjelaskan kualitas pelayanan akademik biro administrasi akademik Universitas Tribhuwana Tunggadewi
2. Untuk mengetahui faktor dan pendukung pelayanan akademik biro administrasi akademik Universitas Tribhuwana Tunggadewi.

## **1.4 Manfaat penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi pelayanan akademik di biro administrasi akademik diharapkan menjadi salah satu kualitas referensi bagi universitas tribhuwana tunggadewi malang
- b. Bagi Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang. Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan informasi bagi mahasiswa di Biro Administrasi Akademik terkait kualitas pelayanan
- c. Bagi peneliti diharapkan penelitian ini dapat acuan dari penelitian selanjutnya.

### 2. Manfaat Akademis

Bisa menambah wawasan tentang penelitian yang diperoleh dan meningkatkan kualitas layanan .

### 3. Manfaat Praktis

Dijadikan sebagai masukan atau informasi oleh pihak-pihak terkait di Universitas Tribhuwana Tunggadewi Biro Administrasi Akademik Malang.

## **1.5 Batasan masalah**

dalam batas-batas masalah untuk masalah yang akan mengarah pada pencapaian hasil yang diinginkan. maka dipilih Biro Administrasi Akademik Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang sebagai lokasi penelitian.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arrafiyatus Sufiayyah. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa, Jurnal ISSN. Vol. 13 No. 2 september 2011, Hal. 85-93.*
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung Alfabeta.*
- Mahmud 2012. ‘ ‘ *Relationship Between Interest Rate and Stock Price Empirical Empidence From Developed and Developing Countries ‘ ‘*, Vol. 4 No. 3  
Department Of Business Administration East West University.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. “*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”  
*Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12 -37*
- J. Meleong, Lexy. 2014. *Metode Penetian kualitatif, Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.*
- Sugiyono (2015). *Metode penelitian kaminasi (mix methods). Bandung Alfabeta*
- Sugiyono (2014). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.*
- Sugiyono (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.*