

## ABSTRACT

Process Mercu Buana University academic services related to students and other issues related to the academic service employees is itself a study in this research, where performance and expectations in the process of academic services are still many issues that researchers get on the field, there are few complaints - complaint that researchers get such a lack of academic performance of employee services optimally and administrative services that are less good. This study is intended to answer the problem: first, the level of satisfaction of the student academic services Mercu Buana University in terms of service experienced by the expected service according to the service quality indicators, namely Tangibles (intangible), Reliability (belief), Responsiveness (responsiveness), Assurance (beliefs), Emphaty (individual attention), and. Second, strategies to improve student satisfaction of the academic services Mercu Buana University in the review of service experienced by the expected service.

The method used in this research is descriptive method, a method that uses the actual situation based on the facts or events and the existing data, then the data is processed, analyzed, and processed further. In this research, the approach used is a quantitative approach that aims to describe systematically the facts or characteristics of the population, certain areas of actual and careful.

Then for technical data analysis using Importance-Performance Analysis. Techniques of data collection is obtained by using a questionnaire or questionnaires. Results of this study are: the level of satisfaction in the service administrative mahasiswa academic performance level value is an average student satisfaction towards services Mercu Buana University Academic with 3.27 performance levels (satisfactory) and 4.37 expectations (important).

## ABSTRAK

Proses layanan akademik Universitas Mercu Buana yang berkaitan dengan mahasiswa dan persoalan-persoalan lain yang berhubungan dengan pihak karyawan layanan akademik itu sendiri merupakan kajian dalam penelitian ini, dimana kinerja dan harapan dalam proses layanan akademik masih banyak persoalan yang peneliti dapatkan di lapangan, ada beberapa keluhan-keluhan yang peneliti dapatkan seperti kurangnya kinerja pegawai layanan akademik secara optimal dan pelayanan-pelayanan administrasi yang kurang baik. Penelitian ini dimaksudkan untuk menjawab permasalahan: pertama, tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik Universitas Mercu Buana ditinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan yaitu *Tangibles* (berwujud), *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keyakinan), *Empathy* (perhatian individu), dan. Kedua, strategi untuk meningkatkan kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik Universitas Mercu Buana di tinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yaitu metode yang menggunakan keadaan yang sebenarnya berdasarkan fakta-fakta atau kejadian-kejadian dan data-data yang ada, kemudian data diolah, dianalisis, dan diproses lebih lanjut. Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi, bidang tertentu secara aktual dan cermat.

Kemudian untuk teknis analisis data menggunakan metode *Importance-Performance Analysis*. Teknik pengumpulan datanya diperoleh dengan menggunakan angket atau kuesioner. Hasil penelitian ini yaitu : tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelayanan administrasi akademik adalah tingkat kinerja Nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan Akademik Universitas Mercu Buana dengan tingkat kinerja 3.27 (cukup memuaskan) dan harapan 4.37 (penting).