

## ABSTRAK

### **Deden Heri, *Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Unisba Bandung, 2019.***

Penelitian ini dilatar belakangi dengan adanya masih rendahnya mutu pelayanan administrasi akademik yang dirasakan oleh mahasiswa seperti permasalahan pengaturan jadwal kuliah yang sering bertabrakan baik dosennya maupun ruangnya, sering terjadi ketidaksesuaian pilihan mata kuliah antara KRS online dan kesediaan dosen pengajar, komputer akses siacad yang kurang memadai serta tidak adanya ruang tunggu yang memadai, tanpa ada fasilitas pendukung seperti koran dan sejenisnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa subbag pendidikan FTK UNISBA berdasarkan aspek keberwujudan (*Tangibles*), aspek daya tanggap (*Responsiveness*), aspek kehandalan (*Reliability*), aspek empati (*Emphaty*), dan aspek keyakinan (*Assurance*).

Teori yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan pendekatan pengukuran kepuasan menurut Philip Kotler yang terdiri dari aspek Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Keyakinan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), dan Keberwujudan (*Tangibles*).

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa angkatan tahun 2015-2018 FTK UNISBA sebanyak 3406. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara propotionate stratified random sampling. Ukuran sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan skala sikap. Teknik analisis data menggunakan uji kecenderungan dan persentase distribusi frekuensi tiap aspek kepuasan.

Hasil Penelitian ini menunjukkan: 1) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek Tangibles secara umum memiliki nilai sebesar 75%, 2) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek Responsiveness secara umum memiliki nilai sebesar 71%, 3) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek Realibility secara umum memiliki nilai sebesar 70%, 4) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek Empathy secara umum memiliki nilai sebesar 72%, 5) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek Assurance secara umum memiliki nilai sebesar 73%.

**Kata kunci : *Kepuasan, Pelayanan Administrasi Akademik***

## ABSTRACT

***Deden Heri. Academic Administration Services for Student Satisfaction at the Faculty of Tarbiyah and Teaching Unisba Bandung, 2019.***

*This research is motivated by the still low quality of academic administrative services felt by students such as the problem of arranging lecture schedules that often collide both lecturers and their rooms, often there is a mismatch of choice of courses between KRS online and the willingness of teaching lecturers, inadequate computer access and insufficient access to lecturers and lack of adequate waiting rooms, without supporting facilities such as newspapers and the like.*

*This study aims to determine the academic administrative services to the satisfaction of students of the UNISBA FTK education sub-division based on aspects of Tangibles, Responsiveness, Reliability, Empathy, and Assurance.*

*The theory used in this study uses the satisfaction measurement approach according to Philip Kotler which consists of aspects of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles.*

*This research is a descriptive study with a quantitative approach. The population of this research is the students of class of 2015-2018 FTK UNISBA as many as 3406. The sampling technique was carried out by proportionate stratified random sampling. The sample size of 100 people. Data collection techniques using attitude scale. The data analysis technique was using trend test and percentage of frequency distribution for each aspect of satisfaction.*

*The results of this study indicate: 1) Student Satisfaction based on Tangibles aspects in general has a value of 75%, 2) Student Satisfaction based on Responsiveness aspects in general has a value of 71%, 3) Student Satisfaction based on Reliability aspects generally has a value of 70%, 4) Student Satisfaction based on Empathy aspects in general has a value of 72%, 5) Student Satisfaction based on Assurance aspects in general has a value of 73%.*

***Keywords: Service, Administration, Academic***

## المخلص

*FηξÛΥ Lj2 FNJzljəÛÖäü! Fljüäüü εÛξΘΘZü .LJ-NJl 5ljθljə*  
*.2019 α QJ5!ΘsÛ Lj2 5NJzηηZü ljΘηç! lNJ-G ÛbNJ5DZlj*

الدافع وراء هذا البحث هو تدني جودة الخدمات الإدارية الأكاديمية التي يشعر بها الطلاب ، مثل مشكلة ترتيب جداول الفصول الدراسية التي تتصادم في كثير من الأحيان مع كل من المحاضر والغرفة ، والتناقضات المتكررة في اختيار الدورات بين عبر الإنترنت واستعداد المحاضرين وأجهزة الكمبيوتر للوصول إلى الطلاب غير المناسبين و لا توجد غرفة انتظار كافية ، دون دعم المرافق مثل الصحف وما شابه.

تهدف هذه الدراسة إلى الإجابة عن مشكلات الخدمات الإدارية الأكاديمية في كلية التربية وتدريب المعلمين في جوانب الأهداف والبرامج والتنفيذ والرضا والنتائج المحققة. تستخدم النظرية المستخدمة في هذه الدراسة نهج قياس الرضا وفقاً لفيليب كوتلر الذي يتكون من جوانب الموثوقية والاستجابة والتأكيد والتعاطف والأشياء الملموسة.

تستخدم هذه الدراسة مقارنة نوعية مع طريقة وصفية تحليلية لوصف الحقائق التي حدثت في كلية التربية وتدريب المعلمين. تستخدم تقنية جمع البيانات الملاحظة والمقابلات والاستبيانات والوثائق لموضوع البيانات ، أي رئيس والدبائيس والمحاضرين والطلاب. يتم تحليل البيانات من خلال الحد من البيانات ، وعرض البيانات ، واستخلاص النتائج ، واختبار صحة البيانات التي يتم عن طريق التثليث.

تبين النتائج ما يلي: (١) أهداف الخدمات الإدارية الأكاديمية في تتفق مع ما هو متوقع من رؤية المؤسسة ، وتتوافق مع الإجراءات المعمول بها (٢) برنامج الخدمة الإدارية الأكاديمية في ، وهي: أ. برنامج يونسبا المركزي ب. برنامج الكلية ج. برامج المنح الدراسية العادية والممتازة د. شهادة برنامج الخدمة هـ. برنامج الصحة و. برامج التاجية والرعاية المساعدة. برامج التدريب والتدريب ، (٣) تم تنفيذ خدمات الإدارة الأكاديمية بشكل جيد وأقصى حد على الرغم من أن هناك بعض العقبات التي تواجهها ، والتقسيم المستمر للمهام التي تقوم بها القيادة للموظفين الموظفين من أجل تبسيط الوقت وجعل العمل فعالاً ، وإعطاء الفهم بحيث العمل الرئيسي يمكن القيام بالاجتهاد على النحو الأمثل ، ويمكن إكماله في الوقت المحدد. (٤) يشمل رضا العملاء: الموثوقية جيدة ، الاستجابة كافية ، ضمان ، جيد بما فيه الكفاية ، تأكيد ، جيد ومظهر (الملموسات) (٥) جيد جداً (٦) تم تنفيذ النتائج المحققة في البرنامج العام بشكل جيد ولكن يجب تحسينها حتى تكون أفضل بشكل خاص في مجال البنية التحتية

الكلمات المفتاحية: الخدمة ، الإدارة ، الأكاديمية