

## **ABSTRAK**

Ritta Setiyati, 199801132. *Analisis Persepsi Dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Di Universitas Indonusa Esa Unggul, Jakarta*. (dibimbing oleh John E.H.J. FoEh).

Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui Persepsi mahasiswa tentang pelayanan administrasi akademik, Tingkat kepuasan mahasiswa di Universitas Indonusa Esa Unggul, Kualitas pelayanan administrasi akademik mahasiswa mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi mahasiswa tentang pelayanan administrasi akademik di Universitas Indonusa Esa unggul.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Survey yang dilaksanakan di UIEU terhadap mahasiswa yang aktif pada semester Genap 2001/2002. Data yang diperoleh dianalisis dengan t-Test, Analisis Deskriptif kuantitatif dan Kualitatif, Analisis Regresi Linier Sederhana dan Analisis Chi Kuadrat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sekurang-kurangnya 50 % responden mempunyai persepsi yang tinggi terhadap pelayanan administrasi akademik, dan dari uji selanjutnya bahwa faktor yang mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap pelayanan adalah jenis kelamin, sedangkan usia dan jenjang pendidikan tidak berpengaruh.

Dari Diagram Cartesius bahwa tingkat harapan mahasiswa yang telah terpenuhi adalah : kebersihan dan kerapihan kampus dan petugas, kemampuan staf cepat tanggap, pengetahuan dan kecakapan staf, kesopanan staf dalam memberikan pelayanan, serta memberikan jaminan keamanan dan kepercayaan mahasiswa.

Sementara dari uji Regresi Linier Sederhana menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa.