

## ABSTRAK

Departemen Administrasi Akademik (DAA) adalah departemen yang sangat penting di Universitas Esa Unggul karena memiliki fungsi sebagai departemen yang membantu mahasiswa dalam registrasi daftar ulang, koreksi, batal, tambah mata kuliah, pengambilan cuti atau aktif kembali dan juga penanganan ijazah Mahasiswa. Permasalahan yang dihadapi departemen Administrasi Akademik (DAA) Universitas Esa Unggul membutuhkan pengukuran terhadap kualitas pelayanan untuk mengukur sejauh mana kinerja DAA apakah sudah memenuhi harapan mahasiswa ataukah belum. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan metode uji Validitas, uji Reliabilitas, *Servqual (Service Quality)* dan *IPA (Importance Performance Analysis)*. Pada tahun 2013 tercatat mahasiswa Esa Unggul yang aktif ada 6835 orang, setelah dihitung dengan teori Slovin maka jumlah responden untuk penyebaran kuesioner penelitian sejumlah 100 mahasiswa. Hasil uji validitas dan reliabilitas dari kuesioner didapatkan hasil semua atribut adalah valid dan reliable.

Dalam pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan DAA yang mendapat nilai paling tinggi (cukup memuaskan) yaitu pada atribut “Pengumuman penting ditempel di dinding, web, dan spanduk.” dengan nilai 3.44 sedangkan yang paling rendah (kurang memuaskan) pada “Jumlah loket DAA yang memadai” dengan nilai 2.48. Dalam pengukuran tingkat kepentingan didapat nilai paling tinggi (Sangat Penting) pada atribut “Keamanan file mahasiswa dari serangan Hacker” dengan memiliki nilai 4.46 dan yang memiliki nilai paling rendah (Dianggap penting tapi tingkat kepentingannya