

ABSTRAK

Pada bidang pendidikan tingkat kenyamanan merupakan pelayanan penting dalam aktifitas. Khususnya para mahasiswa yang sedang berkuliah, perkuliahan akan sangat menyenangkan jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan. Pada bagian akademik kampus Universitas Prima Indonesia, masih banyak hal yang diluar dari harapan. Terutama pada bagian pelayanan akademik, tingkat kepuasan pada mahasiswa masih belum diperhitungkan. Karena masih saja banyak mahasiswa yang tidak merasa mendapat fasilitas yang baik. Maka penelitian ini akan melakukan pengujian pada layanan akademik kampus Universitas Prima Indonesia. Kenyataan dan harapan mahasiswa dapat dikumpulkan dengan data kuesioner. Mahasiswa yang sebagai responden akan memberikan hasil berupa dataset yang akan diolah menggunakan aplikasi pengolahan data SPSS versi 23. Hasil dari pengujian data akan dilakukan tahap metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mendapat hasil yang lebih baik dan terperinci. Penggunaan metode IPA tersebut akan menghasilkan diagram katesius sebagai hasil dari pengujian. Sehingga didapatkan hasil dari dataset untuk dijadikan sebagai kesimpulan pada penelitian ini. Dari hasil rata-rata tingkat kesesuaian yang terdapat dari tabel perhitungan tingkat kesesuaian. Mendapat rata-rata sebesar 97%. Berdasarkan hal itu, tingkat pelayanan yang diberikan sudah hampir mendekati harapan responden.

Kata Kunci: *Importance Performance Analysis, GAP Analysis, Kualitas Layanan Akademik, SPSS.*