



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

**Pengaruh Service Quality Tata Usaha FISIP Bagian
Akademik Unpar Terhadap Trust Mahasiswa FISIP
UNPAR**

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Oleh

Klaudius Fabianto

2014320076

Bandung

2020



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

**Pengaruh Service Quality Tata Usaha FISIP Bagian
Akademik Unpar Terhadap Trust Mahasiswa FISIP**

UNPAR

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Oleh

Klaudius Fabianto

2014320076

Bandung

2020

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Klaudius Fabianto
Nomor Pokok : 2014320076
Judul : Pengaruh Service Quality Tata Usaha FISIP UNPAR
Terhadap Trust Mahasiswa FISIP UNPAR

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Rabu, 8 Januari 2020
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji
Ketua sidang merangkap anggota
Dr. Theresia Gunawan, S.Sos. MM., M.Phil.



Sekretaris
Fransiska Anita Subari, S.S., M.M.


: 21.08.2020

Anggota
Dr. Maria Widyarini



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Pernyataan

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Klaudius Fabianto

NPM : 2014320076

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis

Judul : Pengaruh Service Quality Tata Usaha FISIP UNPAR
Terhadap Trust Mahasiswa FISIP UNPAR

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 6 Januari 2020

Klaudius Fabianto

ABSTRAK

Nama : Klaudius Fabianto

NPM : 2014320076

Judul : Pengaruh Service Quality Tata Usaha FISIP UNPAR Terhadap Trust Mahasiswa Administrasi Bisnis UNPAR

Proses belajar di perguruan tinggi berbeda dengan di tingkat pendidikan yang lebih rendah. Di universitas, siswa diminta untuk menangani semua proses yang diperlukan tanpa melibatkan orang tua mereka. Dalam kondisi ini, peran kantor administrasi harus dapat diandalkan terutama ketika masalah tertentu terjadi selama proses kuliah. Di Ilmu Politik dan Sosial, Universitas Katolik Parahyangan Bandung, Kantor Administrasi dibagi menjadi 4, yaitu Akademik, Rumah Tangga, Kemahasiswaan, dan Keuangan. Penelitian ini akan fokus pada bagian akademik. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan administrasi di bagian akademik dari kepercayaan siswa.

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan dengan membagikan kuesioner kepada 100 mahasiswa yang datang kepada Tata Usaha FISIP UNPAR. Service Quality diukur berdasarkan dimensi Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, dan Empathy sedangkan Trust diukur dengan dimensi Benevolence, Reliability, Competence, Honesty, Openes ingin mencari informasi tentang pengaruh antara Service Quality Terhadap Trust.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dan positif dari Service Quality terhadap Trust. Hasil ini dibuktikan dari Berdasarkan *output* dari *software* SPSS analisis korelasi, dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi antara *Service Quality* dengan *Trust* adalah sebesar 0,669. Nilai tersebut termasuk kategori hubungan kuat karena berada pada interval 0,60 – 0,799. Hasil dari Service Quality berdasarkan *output* dari *software* SPSS di atas, untuk nilai korelasi (R) sebesar 0,669, maka diperoleh koefisien determinasi (KD) yang diketahui (R Square) adalah sebesar 0,447 atau 44,7%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa *Service Quality* Tata Usaha FISIP Bagian Akademik Unpar yang meliputi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* mampu menerangkan *Trust* Mahasiswa FISIP Unpar sebesar 44,7%. Sedangkan sisanya sebanyak 55,3% merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Dari hasil tersebut, disarankan agar Tata Usaha FISIP UNPAR untuk tetap meningkatkan kualitas dari pelayanan dan sumber daya manusia karena, semua mahasiswa sudah berpikir positif dan merasa bisa menyelesaikan masalah ketika ketika mahasiswa datang kepada Tata Usaha FISIP UNPAR

Kata kunci : *Service Quality*, Trust, Tata Usaha FISIP UNPAR, Administrasi Bisnis FISIP UNPAR

ABSTRACT

Name: Klaudius Fabianto

NPM: 2014320076

Title : *The Effect Of Service Quality FISIP UNPAR Admiistration On Trust Business FISIP UNPAR Collage Student.*

Process of studying at higher education is different to that at lower educational level. At universities, students are required to handle all the process needed without involving their parents. In this condition, the role of administration office needs to be reliable especially when particular problems occur during the lecture process. At Political and Social Sciences, Parahyangan Catholic University Bandung, the Administration Office is divided into 4, namely Academic, Household, Student Affairs, and Finance. This research will focus on academic section. How much influence the quality of administrative services in the academic section of student trust.

Questionnaires were distributed to 100 respondents who are students of Business Administration Department. Variables measured in this research are Service Quality, consists of the dimensions of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy and Trust, that is measured by the dimensions of dimensions of Benevolence, Reliability, Competence, Honesty, Openes want to find information about the effect of Service Quality. The data collected were tested to see whether the Service Quality correlates to the student's trust.

The results showed that there was a significant and positive influence on Service Quality on Trust. The results showed that there was a significant and positive influence on Service Quality on Trust. This result is evidenced from the Based on the output of the SPSS correlation analysis software, it can be seen that the value of the correlation coefficient between Service Quality and Trust is 0.669. This value is included in the category of strong relationships because it is in the interval 0.60 - 0.799. Based on the output of the SPSS software above, for a correlation value (R) of 0.669, a known coefficient of determination (KD) is obtained (R Square) of 0.447 or 44.7%. These results indicate that the Service Quality of the Faculty of Social and Political Sciences Faculty of Unpar which includes Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty is able to explain the Student Trust of FISIP Unpar by 44.7%. While the remaining 55.3% is a large contribution of influence given by other factors not examined.

From these results, it is suggested that UNPAR's FISIP Administration to continuesly improve the quality of services and human resources because, all students have positive thinking and feel they can solve problems when when students come to the UNPAR FISIP Administration

Keywords : Service Quality, Trust, FISIP UNPAR Admnsitration, Business Collage Student

Kata Pengantar

Segala syukur dan puji hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul: “Pengaruh Service Quality Tata Usaha FISIP UNPAR Terhadap Trust Mahasiswa FISIP UNPAR”. Penelitian skripsi ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan gelar Sarjana Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena menyadari segala keterbatasan yang ada. Untuk itu demi sempurnanya skripsi ini, peneliti sangat membutuhkan dukungan dan sumbangsih pikiran yang berupa kritik dan saran yang bersifat membangun. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti hendak menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yesus yang sangat amat baik yang senantiasa selalu meberikan berkat, karunia, kesehatan, kasih yang sangat melimpah
2. Ibu Fransiska Anita Subari, S.S., M.M. selaku dosen pembimbing yang senantiasa membantu serta membimbing penulis selama menyusun skripsi dengan penuh kesabaran. Terimakasih atas semua waktu, tenaga, pikiran, dan motivasi yang telah diberikan untuk memperluas pengetahuan dan wawasan penulis dalam menyelesaikan skripsi. Ibu terima kasih banyak ats kesabaran ibu menghadapi saya. Mohon maaf bu saya bandel. Terima kasih banyak bu sudah banyak diingatkan, sekali lagi Terima Kasih banyak bu.
3. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
4. Ibu Dr. Theresia Gunawan S.Sos., MM., M.Phil., selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan. Bu terima kasih banyak bu atas dukungan dan bantuan yang ibu berikan supaya saya bisa sidang dan banyak sekali toleransi lainnya yang telah ibu berikan kepada saya bu, sekali lagi saya ucapkan terima kasih banyak

5. Ibu Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra.,M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
6. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Bisnis yang sudah memberikan ilmu yang sangat berguna bagi penulis selama menuntut ilmu di Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Katolik Parahyangan.
7. Kedua Orang Tua peneliti yang telah membesarkan anaknya dan telah mencurahkan seluruh jiwa dan raga untuk kelancaran peneliti dalam menyusun skripsi.
8. Terima kasih kepada Kolonel Infantri F.X. Wellyanto Kasih selaku om saya yang juga mendukung saya dalam hal finansial perkuliahan saya.
9. Peneliti juga mau berterima kasih untuk Tata Usaha FISIP UNPAR, karena kalau peneliti tidak diberikan kesempatan magang maka peneliti belum tentu bisa membereskan skripsi ini.
10. Teman-teman Administrasi Bisnis peneliti yang selalu menemani peneliti dengan memberi semangat dan dukungan yang besar dalam masa perkuliahan dan penulisan skripsi ini. Terima kasih banyak buat Nizar, Satria, Fazli, Uji, Andra, dan Reza. Terima kasih kalian sudah minjem buku, berbagi ilmu, berbagi canda tawa.
11. Teman-teman Gereja HTBSPM yang sudah memberikan semangat lewat canda tawa sehingga peneliti semangat kembali untuk melanjutkan skripsi
12. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan sehingga penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun untuk kemajuan pendidikan di masa yang akan datang. Akhir kata penulis berharap agar penelitian ini bisa memberikan manfaat baik bagi peneliti sendiri, pihak Tata Usaha FISIP UNPAR, pembaca, maupun pihak lain yang membutuhkan.

Bandung, 6 Januari 2020

Klaudius Fabianto

Daftar Isi

Surat Pernyataan	
Abstrak	I
Abstract	Ii
Kata Pengantar	Iii
Daftar Isi.....	Iv
Bab. 1 Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Pembatasan Masalah	6
1.6 Preliminary Research	6
Bab. 2 Landasan Teori	7
2.1 Pemasaran	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran	7
2.2 Jasa	8
2.2.1 Pengertian Jasa.....	8
2.3 Quality Service.....	13
2.3.1 Pengertian Quality Service.....	13
2.4 Trust	17
2.4.1 Pengertian Trust	17
2.5 Penelitian Terdahulu	18
2.6 Dimensi Dan Indikator Dari Penelitian Terdahulu	21
Bab. 3 Metode Penelitian	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Metode Penelitian.....	27
3.3 Jenis Data	28
3.3.1 Data Primer	28
3.3.2 Data Sekunder	28
3.4 Sumber Data.....	29
3.4.1 Kuesioner	29
3.4.2 Wawancara.....	30
3.4.3. Observasi.....	30
3.5 Model Penelitian	31
3.6 Operasional Variabel.....	31
3.7 Populasi Dan Sample	35
3.7.1 Populasi	36
3.7.2 Sample.....	36

3.7.3 Teknik Sampling	38
3.8 Teknik Analisis Data.....	39
3.8.1 Uji Validitas	39
3.8.2 Uji Realibilitas	40
3.8.3 Uji Normalitas.....	41
3.8.4 Uji Asumsi Klasik	42
3.8.4.1 Uji Normalitas.....	43
3.8.4.2 Uji Heteroskedasitas.....	43
3.8.5 Uji Hipotesis.....	44
3.8.6 Koefisien Korelasi.....	45
3.8.7 Analisis Regresi Linier Sederhana	45
3.8.8 Analisis Koefisien Determinasi.....	46
Bab. 4 Objek Penelitian.....	47
4.1 Sejarah Objek Penelitian	47
4.2 Jabatan Struktural.....	48
4.3 Deskripsi Objek Penelitian.....	50
4.3.1 Visi	52
4.3.2 Misi	52
4.3.3 Tujuan	53
4.3.4 Fasilitas	53
Bab. 5 Hasil Dan Pembahasan	55
5.1 Uji Validitas Dan Uji Realibilitas	55
5.1.1 Uji Validitas Variabel Penelitian	55
5.1.2 Uji Realibilitas Variabel Penelitian.....	57
5.2 Analisis Deskriptif	58
5.2.1 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Variabel Tangible ..59	
5.2.1.1 Garis Kontinum Tangle.....	62
5.2.2 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Reliability	65
5.2.3 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Mengenai Responsiveness.....	70
5.2.3.1 Garis Kontinum Responsiveness.....	73
5.2.4 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Mengenai Assurance75	
5.2.4.1 Garis Kontinum Assurance	76
5.2.5 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Mengenai Emphaty78	
5.2.5.1 Garis Kontinum Emphaty	82
5.2.6 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Mengenai Trust	84
5.2.6.1 Garis Kontinum Trust	93
5.3 Analisis Pengaruh Service Quality Terhadap Trust	95
5.3.1 Uji Normalitas.....	96
5.3.2 Uji Heteroskedasitas.....	97

5.3.3 Analisis Regresi Linier Sederhana	98
5.3.4 Analisis Korelasi	99
5.3.5 Analisis Koefisien Determinasi.....	100
5.3.6 Pengujian Hipotesis (Uji T)	102
Bab. 6 Kesimpulan	104

BAB 1

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Perguruan tinggi selain dituntut harus mampu menghasilkan lulusan yang berkualitas, juga harus dapat mengakomodir kebutuhan mahasiswa sehingga perlu meningkatkan kualitas pelayanan di setiap kesempatan dimana mahasiswa melakukan interaksi dengan pihak perguruan tinggi. Selain dosen, pihak yang sering berinteraksi dengan mahasiswa adalah bagian administrasi. Sebagai bagian yang menangani berbagai hal yang berhubungan dengan proses perkuliahan, bagian administrasi seringkali harus menangani beragam permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa. Peraturan administratif seringkali sudah ditetapkan, tetapi sering pula terjadi permasalahan administratif dikarenakan banyak faktor yang mungkin saja terjadi.

Di UNPAR, khususnya di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, bagian administrasi terbagi menjadi empat yaitu Rumah Tangga, Kemahasiswaan, Akademik, Dan Keuangan. Semua bagian ini mengurus akademik dan administrasi untuk keperluan Mahasiswa FISIP Unpar. Salah satu yang akan dipilih menjadi fokus dalam penelitian ini adalah bagian akademik karena interaksi yang sering terjadi antara mahasiswa adalah bagian akademik

Kemampuan bagian akademik untuk menanggapi dan memproses kebutuhan mahasiswa akan menimbulkan keyakinan bahwa pihak fakultas memang berusaha untuk membantu agar mahasiswa dapat dengan lancar dan nyaman menjalani perkuliahan tanpa hambatan administratif.

Bukti bahwa Tata Usaha FISIP Unpar Bagian Akademik dianggap lebih sering berhadapan dengan mahasiswa adalah ketika semester baru akan dimulai ada yang namanya FRS (Formuir Rencana Studi) yang harus diisi oleh mahasiswa mengenai

mata kuliah apa saja yang akan diambil di semester mendatang, namun seringkali banyak mahasiswa yang mengalami masalah/kendala pada saat pengisian FRS secara online. Mahasiswa yang mengalami masalah tersebut mendatangi bagian akademik Tata Usaha FISIP Unpar karena masalah tersebut. Selanjutnya mahasiswa akan didata oleh bagian akademik untuk diperiksa oleh bagian akademik Tata Usaha FISIP Unpar. Apabila karena kesalahan sistem maka bagian akademik Tata Usaha FISIP Unpar akan memanggil kembali mahasiswa untuk memberitahukan bahwa mahasiswa yang bermasalah tersebut mencoba kembali mengisi FRS secara online. Tetapi jika ternyata mahasiswa tersebut tidak bisa FRS dikarenakan ada suatu kewajiban yang belum diselesaikan oleh mahasiswa tersebut maka mahasiswa diminta untuk menyelesaikan terlebih dahulu kewajibannya contohnya: Belum melunasi pembayaran semester tahap 1.

Lalu ada juga masalah mata kuliah tidak tercantum di portal mahasiswa. Biasanya ada banyak faktor yang menyebabkan mata kuliah tidak tercantum di portal mahasiswa, contohnya: kelas bentrok atau bertumpukan di waktu yang sama, atau karena kelas ditutup atau tidak dibuka pada saat semester tersebut. Biasanya mahasiswa akan datang ke bagian akademik untuk menanyakan bagaimana solusi agar masalah diatas terselesaikan. Tata usaha seperti biasa akan meminta data diri mahasiswa yang bersangkutan. Lalu data mahasiswa tersebut akan dibawa untuk dicek apa penyebab tidak munculnya mata kuliah yang telah mahasiswa tersebut ambil. Apabila kelas yang berhubungan bentrok dengan mata kuliah lain maka akan dipindahkan oleh tim akademik agar tidak bentrok dan mahasiswa tidak bisa memilih kelas yang

bersangkutan. Lalu jika masalah tersebut sudah terselesaikan maka mata kuliah yang tadinya tidak muncul maka akan secara otomatis muncul di portal mahasiswa.

Kepercayaan mahasiswa harus menjadi dasar dari keputusan manajemen, sehingga perguruan tinggi harus menjadikan peningkatan kepercayaan mahasiswa sebagai suatu sasaran yang mendasar. Dalam rangka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas suatu institusi pendidikan secara *continue* harus mengadakan pembinaan kelembagaan. Langkah ini penting untuk memperbaiki pelayanan dari waktu ke waktu. Langkah pembinaan tersebut diperlukan oleh suatu lembaga/institusi dikarenakan tingkat kepercayaan yang diterima oleh pengguna layanan jasa tentunya akan terus berubah seiring dengan baiknya tingkat pendidikan. Dengan demikian dalam upaya meingkatkan pelayanan diperlukan upaya yang sungguh-sungguh dan terus menerus agar apa yang diharapkan dapat tercapai. Usaha meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh suatu institusi salah satu faktor yang juga tidak bisa diabaikan adalah kualitas sumber daya manusia yang memadai dalam hal ini adalah pegawai institusi atau lembaga tersebut.

Untuk meningkatkan pelayanan diperlukan adanya keterpaduan antara perbaikan fungsi dan peranan suatu institusi baik dari kelembagaan dan juga adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia walaupun pencapaian tingkat kepercayaan tersebut merupakan suatu pekerjaan yang tidak mudah namun dengan adanya upaya terus menerus akan menciptakan suasana yang kondusif bagi terciptanya keinginan bersama. Seiring dengan perkembangan organisasi atau perusahaan yang bergerak dalam industri jasa, teori-teori tentang kualitas pelayanan (*service quality*) pun banyak dihasilkan.

Fungsi Organisasi di Fakultas dibagi menjadi dua yakni fungsi Akademik dan fungsi Administrasi. Fungsi Akademik adalah suatu fungsi yang paling utama karena bertanggung jawab pada seluruh kegiatan akademik. Sedangkan fungsi Administrasi, merupakan fungsi yang bertugas sebagai penunjang pelaksanaan aktivitas akademik. Walaupun sebagai bagian penunjang, bagian Administrasi merupakan bagian penting yang memberikan peran sangat besar untuk mewujudkan kualitas pendidikan yang optimal.

Sesuai dengan judul peneliti yaitu Quality Service Tata Usaha Fisip Bagian Akademik Terhadap Trust Mahasiswa FISIP Unpar

1.1. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dirumuskan masalah sebagai berikut,

Bagaimana pengaruh pemasaran Quality Service Tata Usaha FISIP UNPAR terhadap Trust mahasiswa Administrasi Bisnis FISIP UNPAR?

1.2. TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN

Untuk mengetahui pengaruh dari Service Quality Tata Usaha FISIP Unpar terhadap Trust Mahasiswa FISIP Unpar

1.3. MANFAAT PENELITIAN

Dari Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi berbagai pihak, antara lain :

1. Pihak perusahaan

Penulis berharap agar hasil dari penelitian dapat berguna sebagai masukan bagi perusahaan untuk membantu mengetahui apa saja hal-hal positif yang bisa diaplikasikan di perusahaan yang terkait.

2. Penulis

Penulis berharap agar hasil dari penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih bagi penulis mengenai pengaplikasian teori yang penulis terima selama berkuliah di Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Univesitas Katolik Parahyangan.

3. Pihak-pihak lain

Diharapkan juga dari hasil penelitian ini dapat berguna bagi pihak-pihak yang membaca agar menjadi tambahan informasi mengenai Service Quality khususnya di bidang pemasaran.

1.4. PEMBATASAN MASALAH

Disini pembahas hanya akan meneliti yang hanya bersangkutan dengan Tata Usaha FISIP UNPAR bagian akademik saja.

1.5. PRELIMININARY RESEARCH

No		SK	K	C	B	SB
A	Karyawan mampu menjelaskan prosedur yang harus dilalui	0	0	3	10	7
B	Karyawan mampu dalam penyelesaian masalah mahasiswa	0	0	0	12	8
C	Ketepatan dalam memenuhi janji	0	0	3	10	7
D	Bersikap ramah dan profesional	0	0	2	6	12
E	Didukung oleh fasilitas dan teknologi modern	0	0	2	10	8
F	Jam Oprasional sesuai dengan kebutuhan	0	0	1	9	10

G	Seberapa yakin anda bahwa bagian akademik FISIP Unpar berusaha penyelesaian masalah	0	0	0	11	9
H	Seberapa yakin anda bahwa bagian akademik FISIP UNPAR memberikan informasi sebenar-benarnya tanpa ditutup-tutupi	0	0	3	6	11
I	Seberapa yakin anda bahwa bagian akademik FISIP UNPAR mampu membuat urusan administrative anda lancar tanpa harus melakukan pelaporan	0	0	4	8	8

Tabel 1.5 *Preliminary Research*