

**Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Terkait Perkuliahan dan  
Bimbingan Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**TUGAS AKHIR**

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III Program Studi Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial  
dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

**Ilham Pribadi**

**14030114090092**

**PROGRAM STUDI DIII-HUBUNGAN MASYARAKAT**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2018**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Terkait Perkuliahan dan Bimbingan Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Nama Penyusun : Ilham Pribadi

NIM : 14030114090092

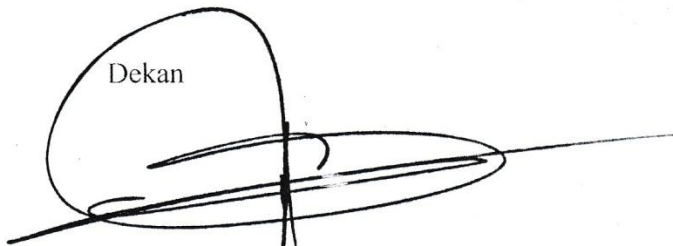
Program Studi : D III – Hubungan Masyarakat

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi DIII Hubungan Masyarakat.

Semarang, 15 Maret 2018

Dekan



**Dr. Sunarto, M.Si**

NIP. 19660727.199203.1.001

Wakil Dekan I



**Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si**

NIP. 19610510.198902.1.002

### Dosen Pembimbing

Agus Naryoso, S.Sos, M.Si

NIP. 19750831.200212.1.002



### Dosen Penguji

Much. Yuliyanto, S.Sos, M.Si

NIP. 19700704.199903.1.001



## KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA\*)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Ilham Pribadi
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030114090092
3. Tempat / Tanggal Lahir : Kulon Progo/ 30 September 1995
4. Jurusan / Program Studi : Hubungan Masyarakat
5. Alamat : Karanganyar Rt.02/Rw.01 Giripurwo,  
Girimulyo, Kulon Progo, Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :

### **Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Terkait Perkuliahan dan Bimbingan Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggungjawab.

Semarang, 15 Maret 2018  
Pembuat Pernyataan,

Ilham Pribadi  
NIM. 14030114090092

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Terkait Perkuliahan dan Bimbingan Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Nama Penyusun : Ilham Pribadi

NIM : 14030114090092

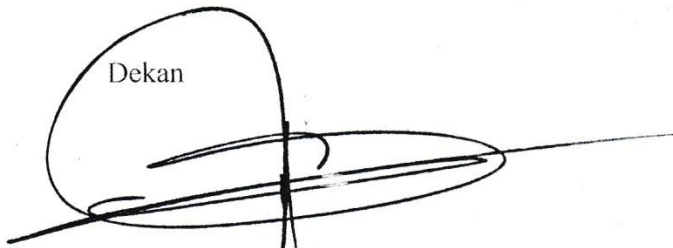
Program Studi : D III – Hubungan Masyarakat

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi DIII Hubungan Masyarakat.

Semarang, 15 Maret 2018

Dekan



**Dr. Sunarto, M.Si**

NIP. 19660727.199203.1.001

Wakil Dekan I



**Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si**

NIP. 19610510.198902.1.002

### Dosen Pembimbing

Agus Naryoso, S.Sos, M.Si

NIP. 19750831.200212.1.002



### Dosen Penguji

Much. Yuliyanto, S.Sos, M.Si

NIP. 19700704.199903.1.001



## **MOTTO**

-Selalu lakukan yang terbaik, niscaya akan mendapatkan balasan yang lebih baik-

## PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan hanya kepada Allah SWT atas rahmat dan berkah-Nya yang dilimpahkan kepada penulis untuk bisa menyelesaikan Tugas Akhir berjudul “Analsis Kualitas Pelayanan Akademik Terkait Perkuliahan dan Bimbingan Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro” ini bisa terselesaikan dengan lancar dan baik. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mendapat banyak bantuan dan bimbingan dari banyak pihak. Maka dari itu, perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan rahmat dan karunia-Nya pada penulis, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran selama menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Orang tua saya Sutarman dan Parjinem yang tidak pernah lelah untuk selalu mendukung dan mendoakan saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Agus Naryoso, S.sos, M.si selaku Ketua Program Studi DIII Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sekaligus sebagai Dosen Pembimbing dalam pembuatan Tugas Akhir ini, yang telah sabar memberikan bimbingan dan nasehat selama pelaksanaan dan penulisan Tugas Akhir, sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
4. Much. Yuliyanto, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan-masukan untuk memperbaiki penelitian ini.
5. Muhammad Bayu Widagdo, S.Sos, M.I.Kom selaku Dosen Wali terima kasih atas bimbingan, masukan, dan arahnya.

6. TIM FIFA 17 Julian, Rama, Ega, Ginta, Aziz, Robin, dan Rio yang selalu menyempatkan tempat dan waktu bisa bermain Playstations bersama.
7. Tim Futsal PR : Alwan, Aan, Doni, Garit, Ginta, Freza, Rama, Julian, Ega, dan Rio terimakasih sudah menjadi bagian dari tim yang sangat tangguh.
8. Serta Winda Isnaeni Fajrianti yang selalu menjadi motivasi dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.
9. Sahabat dan teman-teman Rio, Julian, Hasna, Indah, Rama, Ginta, Ega, Bunga dan Dias yang selalu menghibur serta memberikan dukungan untuk penulis sehingga bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Seluruh teman - teman PR 2014, serta senior dan junior PR UNDIP. Terima kasih.

**NAMA : ILHAM PRIBADI**  
**NIM : 14030114090092**  
**JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERKAIT PERKULIAHAN DAN BIMBINGAN SKRIPSI DI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS DIPONEGORO**

## **ABSTRAK**

---

Sebagai lembaga pelayanan yang bergerak di bidang pendidikan Universitas Diponegoro khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik masih memiliki kendala dalam pelayanannya kepada mahasiswa. Tak jarang juga ditemukan kendala yang membuat para mahasiswa kecewa dengan layanan akademik terkait perkuliahan dan bimbingan skripsi yang menyebabkan timbulnya keluhan dari mahasiswa. Untuk menjawab hal tersebut, sasaran penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan akademik terkait perkuliahan dan bimbingan skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan 5 dimensi utama kualitas layanan, menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2006: 70) yaitu: *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan alat pengumpulan data kuesioner. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Proportionate Stratified Random Sampling* dari 89 responden mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik angkatan 2013 dan 2014.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan kualitas pelayanan akademik terkait perkuliahan menunjukkan: *reliability* 80%, *responsiveness* 64%, *assurance* 73%, *empathy* 77,5%, *tangibles* 50,6%, dan kualitas keseluruhan layanan akademik terkait bimbingan skripsi, menunjukkan: *reliability* 55,1%, *responsiveness* 51,7%, *assurance* 64%, *empathy* 58,4% *tangibles* 62,9%. Persentase data dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik yang berkaitan dengan perkuliahan dan bimbingan skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, dalam hal kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan bukti fisik, semuanya menunjukkan kualitas yang tinggi, sehingga pelayanan yang diberikan oleh dosen terkait dengan perkuliahan dan bimbingan skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dari sisi yang dinilai oleh responden dapat dikatakan baik. Namun untuk indikator daya tanggap masih perlu ditingkatkan lagi karena merupakan indikator dengan persentase terendah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Perkuliahan, Bimbingan Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro



**NAMA : ILHAM PRIBADI**  
**NIM : 14030114090092**  
**JUDUL : ANALYSIS QUALITY OF ACADEMIC SERVICES RELATED TO LECTURES AND THESIS GUIDANCE IN FACULTY OF POLITIC AND SOCIAL SCIENCES DIPONEGORO UNIVERSITY**

## **ABSTRACT**

---

As a service institution engaged in the field of education Diponegoro University especially Faculty of Social and Politic Sciences still have obstacles in its service to the students. Not infrequently also found constraints that make the students were disappointed with the academic services related to lecture and thesis guidance causing complaints from students. To respond about that, this target of research is to know about quality of academic services related the lectures and thesis guidance at the Faculty of Politic and Social Sciences Diponegro University. The theory used in this research using 5 main dimensions of service quality, according to Zeithaml, Berry, and Parasuraman cited by Tjiptono (2006:70) that is : tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research uses the method descriptive quantitative with instrument data the questionnaire. Techniques use in this research was Proportionate Stratified Random Sampling from 89 respondents of Social and Political Sciences Faculty students generation 2013 and 2014.

The results showed that the overall quality of academic services related the lectures show: reliability 80%, responsiveness 64%, assurance 73%, empathy 77.5%, tangibles 50,6%, and overall quality of academic services related thesis guidance, show: reliability 55,1%, responsiveness 51,7%, assurance 64%, empathy 58,4% tangibles 62.9%.The percentage of data from the research indicates that the quality of academic services related to lectures and thesis guidance in Faculty of Politic and Social Sciences, in terms of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles, all show high quality, so that the services provided by lecturers are related to lectures and thesis guidance in Social and Political Sciences Faculty from the side assessed by respondents can be said good. But for the indicator of responsiveness still needs to be improved again because it is the indicator with the lowest percentage.

Keyword : Service Quality, Lectures, Thesis Guidance, Faculty of Politic and Social Sciences Diponegoro University

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Terkait Perkuliahan dan Bimbingan Skripsi di FISIP Undip” yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam jenjang Diploma 3 Universitas Diponegoro.

Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Akademik Terkait Perkuliahan dan Bimbingan Skripsi di FISIP Undip. Adapun BAB dalam penelitian ini sebagai berikut :

BAB I, berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, manfaat penelitian, tujuan penelitian, kerangka teori, definisi konseptual, definisi operasional, dan metode penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini.

BAB II, pada bab ini peneliti mendeskripsikan profil lembaga yang diteliti di dalamnya menjelaskan visi misi lembaga, tujuan lembaga, struktur karyawan lembaga tersebut.

BAB III, bab ini peneliti akan menguraikan hasil temuan penelitian yang telah dilakukan.

BAB IV, bab ini diuraikan pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, diterapkan kemudian hasilnya dikaitkan dengan teori yang diterapkan dalam penelitian ini.

BAB V, merupakan bab penutup berisi kesimpulan hasil penelitian dan saran untuk Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Tugas Akhir ini tidak terlepas dari kekurangan, baik dari penulisan, maupun pembahasan materi penelitian yang disajikan, karena adanya keterbatasan penulis. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari sempurna sehingga membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaannya. Semoga penelitian ini dapat memberi manfaat.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan .....	10
1.4 Signifikansi Penelitian .....	10
1.4.1 Signifikansi Praktis .....	10
1.4.2 Signifikansi Akademis .....	11
1.4.3 Signifikansi Sosial .....	11
1.5 Kerangka Teori .....	11
1.6 Definisi Konseptual .....	17
1.7 Definisi Operasional .....	18
1.8 Metode Penelitian .....	22
1.8.1 Tipe Penelitian .....	22
1.8.2 Populasi .....	23
1.8.3 Sampel .....	23
1.8.4 Teknik Pengambilan Sampel .....	23
1.8.5 Jenis dan Sumber Data .....	25
1.8.6 Alat dan Teknik Pengambilan Data .....	26
1.8.7 Pengolahan Data .....	27
1.9 Analisis Data .....	27
<b>BAB II DISKRIPSI FISIP UNDIP SEMARANG .....</b>	<b>28</b>
2.1 Sejarah FISIP UNDIP Semarang .....	28
2.2 Lokasi FISIP UNDIP Semarang .....	32

2.3	Visi dan Misi FISIP UNDIP Semarang .....	33
2.3.1	Visi .....	33
2.3.2	Misi .....	33
2.4	Tujuan dan Slogan FISIP UNDIP Semarang .....	33
2.4.1	Tujuan FISIP .....	33
2.4.2	Slogan dan Budaya Kerja FISIP .....	34
2.5	Struktur Organisasi FISIP UNDIP Semarang .....	35
2.6	Departemen-departemen yang terdapat di FISIP UNDIP .....	36
2.6.1	Departemen Administrasi Bisnis .....	36
2.6.2	Departemen Administrasi Publik .....	39
2.6.3	Departemen Hubungan Internasional .....	41
2.6.4	Departemen Ilmu Komunikasi .....	44
2.6.5	Departemen Ilmu Pemerintahan .....	47
<b>BAB III HASIL PENELITIAN .....</b>		<b>50</b>
3.1	Identitas Responden .....	50
3.1.1	Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
3.1.2	Jumlah Responden berdasarkan Usia .....	51
3.1.3	Jumlah Responden berdasarkan Semester .....	52
3.2	Kualitas Pelayanan Akademik yang berkaitan dengan Perkuliahan dan Bimbingan Skripsi .....	52
3.3	Analisis Kualitas Pelayanan Perkuliahan Reliability (Kehandalan) .....	53
3.4	Analisis Kualitas Pelayanan Perkuliahan Responsiveness (Daya Tanggap) .....	58
3.5	Analisis Kualitas Pelayanan Perkuliahan Assurance (Jaminan) .....	62
3.6	Analisis Kualitas Pelayanan Perkuliahan Emphaty (Empati) .....	70
3.7	Analisis Kualitas Pelayanan Perkuliahan Tangibles (Kenyataan) .....	74
3.8	Analisis Kualitas Pelayanan Perkuliahan Seluruh Kategori .....	77
3.9	Analisis Kualitas Pelayanan Bimbingan Skripsi Reliability (Kehandalan) .....	78
3.10	Analisis Kualitas Pelayanan Bimbingan Skripsi Responsiveness (Daya Tanggap) .....	81
3.11	Analisis Kualitas Pelayanan Bimbingan Skripsi Assurance (Jaminan) .....	85
3.12	Analisis Kualitas Pelayanan Bimbingan Skripsi Emphaty (Empati) .....	91
3.13	Analisis Kualitas Pelayanan Bimbingan Skripsi Tangibles (Kenyataan/Bukti Fisik) .....	96
3.14	Analisis Kualitas Pelayanan Bimbingan Skripsi Seluruh Kategori .....	99
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>		<b>101</b>
4.1	Analisis .....	101

4.1.1	Kualitas Pelayanan Akademik yang berkaitan dengan Perkuliahan FISIP UNDIP .....	101
4.1.2	Kualitas Pelayanan Akademik yang berkaitan dengan Bimbingan Skripsi FISIP UNDIP .....	109
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>118</b>
5.1	Kesimpulan .....	118
5.1.1	Perkuliahan .....	118
5.1.2	Bimbingan Skripsi .....	120
5.2	Saran .....	123
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>124</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>125</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.1 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 3.1.2 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Usia .....	51
Tabel 3.1.3 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Semester .....	52
Tabel 3.3.1 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen menghadiri 14x pertemuan dalam 1 semester .....	53
Tabel 3.3.2 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen tidak terlambat menghadiri perkuliahan .....	54
Tabel 3.3.3 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen menguasai materi perkuliahan .....	55
Tabel 3.3.4 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen mengajar sesuai alokasi waktu yang terjadwal .....	55
Tabel 3.3.5 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen menyampaikan materi perkuliahan aktual dan relevan dengan situasi sekarang .....	56
Tabel 3.3.6 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen memberikan jawaban yang memuaskan ketika mahasiswa bertanya .....	56
Tabel 3.3.7 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan interaktif .....	57
Tabel 3.3.8 Kategori Skor Reliability (Kehandalan) .....	58
Tabel 3.4.1 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen menanyakan pada mahasiswa tentang pemahaman terhadap materi yang disampaikan .....	59
Tabel 3.4.2 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen menawarkan bantuan ketika mahasiswa mengalami kesulitan .....	59
Tabel 3.4.3 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen bersedia memberikan panduan menyelesaikan persoalan .....	60
Tabel 3.4.4 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen menawarkan alternative model Ujian Tengah Semester / Ujian Akhir Semester .....	61
Tabel 3.4.5 Kategori Skor Responsiveness (Daya Tanggap) .....	62

Tabel 3.5.1 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen mengucapkan salam ketika akan memulai ataupun mengakhiri perkuliahan .....	63
Tabel 3.5.2 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen tidak marah ketika diberi sanggahan dan kritikan .....	63
Tabel 3.5.3 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen menunjukkan ekspresi wajah yang menyenangkan dan menggembirakan saat menyampaikan perkuliahan .....	64
Tabel 3.5.4 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen bersedia memberikan kontak pribadi .....	65
Tabel 3.5.5 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen menjawab dengan nada halus saat dihubungi mahasiswa lewat telepon .....	65
Tabel 3.5.6 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen tidak gugup saat memberikan perkuliahan .....	66
Tabel 3.5.7 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen melakukan eye contact saat perkuliahan sebagai bentuk menarik perhatian audiens .....	67
Tabel 3.5.8 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen menginformasikan penyebab tidak dapat menghadiri/menyelesaikan perkuliahan tepat waktu .....	67
Tabel 3.5.9 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen mengatakan sejujurnya bahwa dosen tersebut belum menguasai materi yang ditanyakan .....	68
Tabel 3.5.10 Kategori Skor Assurance (Jaminan) .....	69
Tabel 3.6.1 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen berbicara dengan ritme sedang sehingga mudah dipahami mahasiswa .....	70
Tabel 3.6.2 Persebaran Presentase Responden berdasarkan suara Dosen terdengar hingga bangku belakang .....	70
Tabel 3.6.3 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen menggunakan pilihan kalimat yang mudah dipahami .....	71
Tabel 3.6.4 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen berbicara menggunakan artikulasi yang jelas .....	71

Tabel 3.6.5 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen menanyakan kabar mahasiswa .....	72
Tabel 3.6.6 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen memberikan kesempatan mahasiswa bertanya .....	73
Tabel 3.6.7 Kategori Skor Emphaty (Empati) .....	73
Tabel 3.7.1 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen mengenakan pakaian kerja yang sopan .....	74
Tabel 3.7.2 Persebaran Presentase Responden berdasarkan pakaian yang digunakan Dosen rapi saat mengajar di kelas .....	75
Tabel 3.7.3 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen mampu mengoperasikan LCD/Mic saat perkuliahan .....	75
Tabel 3.7.4 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen selalu membawa buku referensi pendukung saat perkuliahan .....	76
Tabel 3.7.5 Kategori Skor Tangibles (Kenyataan) .....	77
Tabel 3.8 Kualitas Pelayanan Akademik yang berkaitan dengan Perkuliahan FISIP UNDIP .....	77
Tabel 3.9.1 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen selalu ada diruangannya setiap hari .....	78
Tabel 3.9.2 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen mengutamakan mahasiswa ketika konsultasi dibanding dengan kesibukan lainnya seperti mengobrol dengan tamu/sesama dosen .....	79
Tabel 3.9.3 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen mengoreksi terlebih dahulu pekerjaan mahasiswa sebelum konsultasi .....	79
Tabel 3.9.4 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen bersedia memberikan jawaban detail ketika mahasiswa bertanya saat konsultasi .....	80
Tabel 3.9.5 Kategori Skor Reliability (Kehandalan) .....	81
Tabel 3.10.1 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen menanyakan apakah ada hal yang sulit dipahami saat konsultasi .....	82
Tabel 3.10.2 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen menawarkan bantuan ketika mahasiswa mengalami kesulitan .....	83



Tabel 3.10.3 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen bersedia memberikan panduan menyelesaikan persoalan, tidak hanya menyalahkan .....	83
Tabel 3.10.4 Kategori Skor Responsiveness (Daya Tanggap) .....	84
Tabel 3.11.1 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen mengucapkan salam pada mahasiswa yang akan konsultasi .....	85
Tabel 3.11.2 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen mempersilahkan mahasiswa duduk .....	85
Tabel 3.11.3 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen tidak marah ketika diberi sanggahan dan kritikan .....	86
Tabel 3.11.4 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen ketika melayani konsultasi dengan ekspresi wajah yang menyenangkan .....	87
Tabel 3.11.5 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen menyediakan kesempatan untuk membuat janji via WhatsApp/kontak pribadi lainnya .....	87
Tabel 3.11.6 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen menjawab dengan menyenangkan ketika dihubungi via telepon .....	88
Tabel 3.11.7 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen menunjukkan sikap ramah (ada selipan candaan) ketika melayani mahasiswa konsultasi ...	89
Tabel 3.11.8 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen melakukan eye contact ketika melayani konsultasi .....	89
Tabel 3.11.9 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen memberitahukan penyebab tidak bisa menepati perjanjian konsultasi .....	90
Tabel 3.11.10 Kategori Skor Assurance (Jaminan) .....	91
Tabel 3.12.1 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen memberikan respon cepat ketika dihubungi via telepon .....	92
Tabel 3.12.2 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen tidak berbicara terlalu cepat .....	92
Tabel 3.12.3 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen menggunakan kalimat yang mudah dipahami .....	93

Tabel 3.12.4 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen berbicara menggunakan artikulasi yang jelas .....	93
Tabel 3.12.5 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen menanyakan kabar mahasiswa bimbingannya .....	94
Tabel 3.12.6 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen member kesempatan mahasiswa bertanya .....	94
Tabel 3.12.7 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen mengenal mahasiswa bimbingannya secara personal .....	95
Tabel 3.12.8 Kategorii Skor Emphaty (Empati) .....	96
Tabel 3.13.1 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen mengenakan pakaian yang rapi .....	97
Tabel 3.13.2 Persebaran Presentase Responden berdasarkan Dosen memberikan saran buku referensi .....	97
Tabel 3.13.3 Persebaran Presentase Responden berdasarkan meja ruangan Dosen rapi dan bersih ketika konsultasi .....	98
Tabel 3.13.4 Kategori Skor Tangibles (Kenyataan/Bukti Fisik) .....	99
Tabel 3.14 Kualitas Pelayanan Akademik yang Berkaitan dengan Bimbingan Skripsi FISIP Undip .....	99
Tabel 4.1.1 Kualitas Pelayanan Akademik yang Berkaitan dengan Perkuliahan FISIP Undip .....	101
Tabel 4.1.2 Kualitas Pelayanan Akademik yang Berkaitan dengan Bimbingan Skripsi FISIP Undip	109