

## ABSTRAK

**Judul** : ANALISIS EVALUASI KUALITAS SERVICE PROGRAM S1 PPM SCHOOL OF MANAJEMEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

**Penulis** : MUHAMMAD IRVAN PRATAMA

**Program** : SARJANA MANAJEMEN BISNIS REGULER

**Angkatan** : V

**Tahun Kelulusan** : 2017

Sekolah Tinggi Manajemen PPM merupakan salah satu sekolah tinggi yang sudah berlangsung sejak lama. Tidak hanya kegiatan belajar-mengajar seperti layaknya universitas lain, PPM memiliki percetakan sendiri untuk menerbitkan buku karya staf ahli yang dimilikinya. Fokus dalam mencetak lulusan yang berkompeten dan mampu bersaing di dunia kerja adalah salah satu dari tujuannya. Namun, tentunya pelaksanaan serta pelayanan yang diberikan tidak luput dari evaluasi untuk mendapatkan perbaikan atau hasil yang lebih baik lagi.

Sekolah Tinggi Manajemen PPM harus bisa mengatasi kekurangan atau masukan yang didapat dari konsumen atau mahasiswanya. Dengan perbaikan secara berkala, diharapkan kinerja Sekolah Tinggi Manajemen PPM semakin meningkat untuk kedepannya. Untuk meningkatkan kinerjanya, salah satu *tools* atau metode yang dapat digunakan adalah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Metode ini digunakan untuk melihat kinerja pelayanan yang diberikan terhadap tingkat harapan yang diinginkan oleh mahasiswa. Metode ini dirasa perlu karena menilai dari segala aspek-aspek penting, diantaranya kualitas dari staf pengajar atau dosen, staf-staf pendukung, perpustakaan dan lain-lain.

Hasil analisis yang telah dilakukan mendapatkan kesimpulan bahwa, program S1 Sekolah Tinggi Manajemen PPM sudah dalam kategori baik dalam memberikan layanan pada konsumen atau mahasiswanya. Namun ada beberapa yang perlu diperhatikan mengingat fasilitas yang belum memadai yang dirasa perlu oleh mahasiswa S1 serta perbaikan dari segi pelayanan oleh staf-staf yang dimiliki.

**Kata Kunci:** Sekolah Tinggi Manajemen PPM, Analisis, Evaluasi.