

ABSTRAK

Dalam proses pelayanan yang ada, terdapat pelayanan yang menjadi prioritas utama yang sering dibutuhkan mahasiswa. Dalam proses pelayanan akademik, persepsi mahasiswa berperan penting dalam perkembangan proses pelayanan. Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk mengetahui dan mendeskripsikan persepsi Mahasiswa Administrasi Bisnis terhadap pelayanan akademik di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Madiun. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kuantitatif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan fenomena mengenai populasi atau sampel tertentu dengan pengumpulan datanya menggunakan instrumen penelitian serta analisis data bersifat kuantitatif atau statistik. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner dan pengelolaan data dengan *Microsoft Excel* dan aplikasi SPSS. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa persepsi mahasiswa administrasi bisnis terhadap pelayanan akademik di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Madiun cukup baik yang dibuktikan dengan *Tangibles* (65%), *Reliability* (61%), *Responsiveness* (59%), *Assurance* (66%), *Empathy* (74%)

Kata kunci : *persepsi, pelayanan akademik, administrasi bisnis*