

Kode>Nama Rumpun Ilmu : 435/Teknik Industri
**Bidang Fokus : Sosial Humaniora – Seni Budaya -
Pendidikan**

LAPORAN AKHIR
PENELITIAN HIBAH INTERNAL



EVALUASI DAN PENENTUAN PRIORITAS PERBAIKAN
KUALITAS PELAYANAN FAKULTAS
(STUDI KASUS FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS ESA UNGGUL)

TIM PENELITI

TAUFIQR RACHMAN, ST., MT
NIP. 105030320 / NIDN. 0315077803

PROGRAM STUDI/JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ESA UNGGUL
TAHUN 2017

**HALAMAN PENGESAHAN
PENELITIAN HIBAH INTERNAL**

Judul Penelitian : Evaluasi dan Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan Fakultas (Studi Kasus Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul)
Kode>Nama Rumpun Ilmu : 435 / Teknik Industri

Peneliti:

a. Nama Lengkap : Taufiqur Rachman, ST, MT
b. NIDN : 0315077803
c. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
d. Program Studi : Teknik Industri
e. No. HP : 081311557446
f. Alamat Surel (e-mail) : taufiqur.rahman@esaunggul.ac.id

Anggota Peneliti (1)

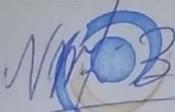
a. Nama Lengkap : -
b. NIDN : -
c. Perguruan Tinggi : -

Biaya Penelitian : Rp. 20.000.000,-

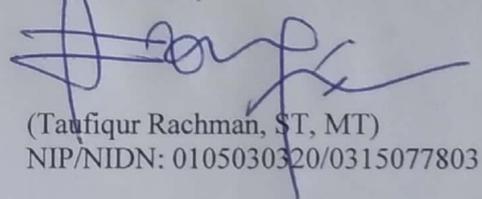
Biaya Luaran Tambahan : -

Jakarta, 31 Oktober 2017

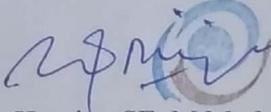
Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik UEU,


Universitas Esa Unggul
Fakultas teknik
(Dr. Ir. Nofi Erni, MM)
NIP/NIDN: 994060020/0315116701

Kema Peneliti,


(Taufiqur Rachman, ST, MT)
NIP/NIDN: 0105030320/0315077803

Menyetujui,
Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat UEU


Universitas Esa Unggul
LPPM
(Dr. Hasyim, SE, M.M., M.Ed)
NIP/NIDN: 201040164

IDENTITAS DAN URAIAN UMUM

1. Judul Penelitian:

Evaluasi dan Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan Fakultas (Studi Kasus Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul)

2. Tim Peneliti

No.	Nama	Jabatan	Bidang Keahlian	Instansi Asal	Alokasi Waktu (jam/minggu)
1	Taufiqur Rachman, ST, MT	Ketua	Teknik Industri	Universitas Esa Unggul	8

3. Objek Penelitian (jenis material yang akan diteliti dan segi penelitian):

Kualitas Pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul

4. Masa Pelaksanaan

Mulai : bulan: Juni tahun: 2017

Berakhir : bulan: Oktober tahun: 2017

5. Usulan Biaya

- Tahun ke-1 : Rp 20.000.000,-

6. Lokasi Penelitian (lab/studio/lapangan):

Universitas Esa Unggul, Jakarta

7. Instansi lain yang terlibat (jika ada, dan uraikan apa kontribusinya)

Tidak ada

8. Temuan yang ditargetkan (penjelasan gejala atau kaidah, metode, teori, atau antisipasi yang dikontribusikan pada bidang ilmu)

Mendapatkan gambaran penilaian tentang harapan (*expectation*) mahasiswa terhadap pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul, mendapatkan gambaran penilaian tentang kinerja/persepsi (*perception*) mahasiswa terhadap pelayanan Fakultas Teknik

Universitas Esa Unggul, dan memetakan masing-masing atribut serta menentukan prioritas setiap atribut sesuai dengan matriks *Importance Performane Analysis* (IPA).

9. Kontribusi mendasar pada suatu bidang ilmu (uraikan tidak lebih dari 50 kata, tekankan pada gagasan fundamental dan orisinal yang akan mendukung pengembangan iptek) Sebagai bahan acuan melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus berdasarkan prioritas untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan.

10. Jurnal ilmiah yang menjadi sasaran (tuliskan nama terbitan berkala ilmiah internasional bereputasi, nasional terakreditasi, atau nasional tidak terakreditasi dan tahun rencana publikasi)
Jurnal INOVISI pada tahun 2017

11. Rencana luaran HKI, buku, purwarupa atau luaran lainnya yang ditargetkan, tahun rencana perolehan atau penyelesaiannya (jika ada)
Tidak ada

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
IDENTITAS DAN URAIAN UMUM	iii
DAFTAR ISI	v
RINGKASAN	vii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Batasan Penelitian	4
1.3. Perumusan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Target Luaran	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Kepuasan Konsumen	7
2.2. Kualitas Pelayanan	8
2.3. Pelayanan Perguruan Tinggi	10
2.3.1. Definisi Perguruan Tinggi	10
2.3.2. Kualitas Pelayanan Pendidikan	11
2.4. Pengukuran Kepuasan Mahasiswa/i	13
2.5. Metode SERVQUAL	13
2.6. Metode <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	15
BAB 3. METODA PENELITIAN	19
3.1. Rancangan Penelitian	19
3.2. Tahapan Penelitian	19
3.3. Objek dan Lokasi Penelitian	19
3.4. Variabel Penelitian	20
3.5. Teknik Pengumpulan Data	20
3.6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	20
3.7. <i>Fishbone Diagram</i> Penelitian	21

BAB 4.	BIAYA DAN JADWAL PENELITIAN	22
4.1.	Anggaran Biaya	22
4.2.	Jadwal Penelitian	22
BAB 5.	HASIL DAN PEMBAHASAN	23
5.1.	Pengukuran dan Evaluasi Pelayanan Universitas Esa Unggul	23
5.2.	Instrumen Penelitian	23
5.3.	Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner Tahap Pertama	24
5.4.	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Tahap Pertama	25
5.5.	Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner Tahap Kedua	26
5.6.	Tingkat Kepentingan/Harapan (<i>Expectation</i>)	27
5.7.	Tingkat Kinerja/Persepsi (<i>Perception</i>)	28
5.8.	Skor Kepuasan (Skor SERVQUAL)	30
5.9.	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	32
5.9.1.	Matriks IPA Berdasarkan Kategori Atribut	32
5.9.2.	Matriks IPA Berdasarkan Kategori Dimensi	35
BAB 6.	KESIMPULAN DAN SARAN	38
6.1.	Keimpulan	38
6.2.	Saran	39
DAFTAR PUSTAKA		40
LAMPIRAN-LAMPIRAN		
Lampiran 1.	Susunan Organisasi Tim Peneliti Dan Pembagian Tugas	42
Lampiran 2.	Biodata Ketua Dan Anggota Tim Peneliti	43
Lampiran 3.	Surat Pernyataan Ketua Peneliti	46
Lampiran 4.	Kuesioner Tahap Pertama	47
Lampiran 5.	Kuesioner Tahap Kedua	48
Lampiran 6.	Tabulasi Data Kuesioner Tahap Pertama	49
Lampiran 7.	Tabulasi Data Kuesioner Tahap Kedua	52
Lampiran 8.	Output Uji Validitas dan Reliabilitas	58
Lampiran 9.	Luaran Penelitian	67

RINGKASAN

Tujuan jangka panjang yang diharapkan dari penelitian ini adalah perbaikan atau peningkatan kualitas pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul. Sedangkan target khusus yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah mendapatkan gambaran penilaian tentang harapan (*expectation*) mahasiswa terhadap pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul, mendapatkan gambaran penilaian tentang kinerja/persepsi (*perception*) mahasiswa terhadap pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul, dan memetakan masing-masing atribut serta menentukan prioritas setiap atribut sesuai dengan matriks *Importance Performane Analysis* (IPA).

Rancangan penelitian ini menggunakan metoda kuantitatif *non-experiment*, berupa analisis deskriptif. Metode pengumpulan data adalah survey untuk memperoleh jenis data berbentuk primer berupa persepsi dan harapan dari responden yaitu mahasiswa/i Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul yang aktif pada Tahun Akademik 2017/2018. Untuk teknik pengolahan dan analisis data menggunakan analisa deskriptif untuk melihat tingkat kepentingan/harapan (*expectation*) dan kepuasan/kinerja/persepsi (*perception*) terhadap pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Selanjutnya metode matematika dengan kuadran digunakan untuk memetakan dan melihat atribut yang menjadi prioritas perbaikan bagi pelayanan administrasi di Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul berdasarkan matriks *Importance Performance Analysis* (IPA).

Dari penelitian ini menghasilkan bahwa atribut yang menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan nilai tingkat kepentingan/harapan (*expectation*) adalah atribut ke-4 dari dimensi *Reliability* yang berisi pernyataan tentang mahasiswa merasa penting untuk pihak fakultas memberikan pelayanan sesuai janji. Diikuti oleh atribut ke-5 dari dimensi *Reliability*, yaitu mahasiswa Fakultas Teknik UEU merasa penting bagi pelayanan memberikan data yang akurat. Sedangkan dimensi yang menurut mahasiswa/i Fakultas Teknik merupakan faktor terpenting dalam pelayanan akademik adalah Dimensi *Reliability*, yaitu kehandalan staf fakultas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Sedangkan atribut yang menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan nilai tingkat kinerja/persepsi (*perception*) adalah atribut ke-1 dari dimensi *Tangible*, yaitu bahwa fakultas memiliki fasilitas fisik yang modern pada bagian pelayanannya, menempati skor terendah dari penilaian mahasiswa. Sedangkan dimensi dengan kinerja terendah adalah Dimensi *Tangibles*, dilihat dari persepsi mahasiswa/i Fakultas Teknik UEU, yang artinya tampilan fisik tempat layanan bagi mahasiswa/i dinilai sebagai yang memiliki kinerja paling tidak baik. Untuk atribut yang menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan skor kepuasan (skor SERVQUAL) adalah atribut ke-4 dari dimensi *Reliability* (*Reliability* 4) yang berisi pernyataan tentang bagian layanan fakultas memberikan layanan sesuai janji. *Reliability* adalah yang dimensi dengan tingkat kepuasan terendah. Diikuti oleh *Responsiveness* dan *Emphaty* dengan skor kepuasan sama, kemudian *Tangible* dan terakhir *Assurance*. Dari hasil pemetaan dengan matriks IPA berdasarkan atribut, terdapat 12 atribut yang menjadi prioritas utama, yaitu: Atribut ke-1 yaitu *Tangible* 1 dengan pernyataan ruang pelayanan Fakultas memiliki peralatan yang modern, atribut ke-4 yaitu *Tangible* 4 dengan pernyataan ruang pelayanan Fakultas sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang diperlukan, atribut ke-5 yaitu *Reliability* 1 dengan pernyataan pelayanan Fakultas diberikan sesuai waktu yang dijanjikan, atribut ke-6 yaitu *Reliability* 2 dengan pernyataan pada saat mahasiswa memiliki masalah, bagian layanan Fakultas bersimpati dan memastikan masalah terselesaikan, atribut ke-7 yaitu *Reliability* 3 dengan pernyataan bagian layanan Fakultas

dapat diandalkan, atribut ke-8 yaitu *Reliability* 4 dengan pernyataan bagian layanan Fakultas memberikan layanan sesuai janji, atribut ke-11 yaitu *Responsiveness* 2 dengan pernyataan staf layanan Fakultas memberikan layanan yang cepat, atribut ke-17 yaitu *Assurance* 4 dengan pernyataan staf layanan Fakultas selalu mendapatkan dukungan dari Universitas dalam melaksanakan tugas-tugas mereka, atribut ke-18 yaitu *Assurance* 5 dengan pernyataan Universitas memberikan perhatian penuh kepada mahasiswa terkait layanan Fakultas, atribut ke-20 yaitu *Emphaty* 2 dengan pernyataan staf layanan Fakultas memahami kebutuhan mahasiswa, atribut ke-21 yaitu *Emphaty* 3 dengan pernyataan staf layanan Fakultas memberikan layanan dengan sepenuh hati, dan atribut ke-22 yaitu *Emphaty* 4 dengan pernyataan jam layanan Fakultas sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Sedangkan dari hasil pemetaan matriks IPA berdasarkan dimensi, prioritas utama perbaikan bagi pelayanan Fakultas Teknik UEU adalah Dimensi *Reliability* yaitu kehandalan dalam memenuhi janji kepada mahasiswa/i.

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan acuan melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus berdasarkan prioritas untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan.

Luaran dari penelitian ini adalah publikasi artikel ilmiah pada jurnal nasional tidak terakreditasi.

Kata Kunci : *SERVQUAL, Importance-Performance Analysis, Kualitas Pelayanan Fakultas, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan*

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Institusi pendidikan tinggi dapat dilihat sebagai institusi yang bergerak di sektor jasa yang memiliki peran penting di dalam perekonomian di banyak negara. Salah satu hal penting yang memiliki kontribusi besar bagi keberlangsungan industri jasa adalah kepuasan dan loyalitas pelanggan. Secara umum, kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan loyalitas pelanggan akan sangat berpengaruh terhadap profitabilitas suatu industri. Secara lebih spesifik, sedikit peningkatan di dalam aspek kepuasan pelanggan akan berpengaruh besar terhadap meningkatnya loyalitas pelanggan. Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Sejalan dengan kecenderungan yang berlangsung di industri jasa, perhatian terhadap kualitas institusi pendidikan tinggi juga semakin meningkat. Salah satu ukuran kinerja penting pada institusi pendidikan tinggi adalah kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa/calon mahasiswa terkait dengan program dan layanan yang diberikan. Untuk dapat bersaing dan mempertahankan eksistensinya, sebuah perguruan tinggi harus mampu merencanakan dan menerapkan strategi manajemen yang tepat. Biaya pendidikan yang murah tidak bisa dijadikan satu-satunya kekuatan untuk bersaing. Salah satu ukuran kinerja penting pada institusi pendidikan tinggi adalah kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa terkait dengan program dan layanan yang diberikan. (Setiawan, 2007)

Menurut Sihombing, *et.al.* (2012) dalam Wardhani dan Purbandono (2014), Setiap perguruan tinggi harus mampu menarik calon mahasiswa dan mempertahankan mahasiswa yang sudah ada. Salah satu cara yang efektif dalam menciptakan daya tarik bagi mahasiswa baru dan mempertahankan mahasiswa yang sudah ada adalah dengan memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan perguruan tinggi lain. Perguruan tinggi yang mampu menyediakan pelayanan yang baik kepada mahasiswanya akan memberikan kontribusi bagi peningkatan daya tarik masyarakat untuk studi di perguruan tinggi tersebut.

Semakin tingginya kesadaran masyarakat akan nilai perguruan tinggi mengakibatkan peningkatan tuntutan dari masyarakat terhadap kualitas perguruan tinggi. Menurut Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT), tuntutan yang diberikan masyarakat kepada perguruan tinggi meliputi jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*), dan perbaikan kualitas (*quality improvement*). Upaya menerapkan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pendidikan perguruan tinggi ini

difasilitasi BAN-PT dengan program akreditasi berkala bagi universitas negeri dan swasta di Indonesia. (Madihah, 2012)

Fakultas Teknik merupakan salah satu Fakultas di Universitas Esa Unggul yang menyadari bahwa memenuhi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pendidikan tinggi bukan sekadar untuk mendapatkan nilai akreditasi yang baik dari BAN-PT tetapi juga memberikan pelayanan terbaik agar menjadi Fakultas yang diminati oleh masyarakat. Memberikan pelayanan terbaik merupakan kunci utama dalam membangun reputasi yang baik di mata masyarakat. Sehingga Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul dapat membuktikan kepada masyarakat melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan dapat menjadi salah satu Fakultas yang diminati oleh masyarakat.

Universitas Esa Unggul telah melakukan pengukuran dan evaluasi terkait dengan pelayanan Fakultas pada setiap semester semenjak tahun 2002 yang dinamakan evaluasi pelayanan dan fasilitas, namun untuk beberapa tahun ini pengukuran dan evaluasi tersebut sudah tidak dilakukan. Selain itu, atribut pernyataan yang terdapat dalam pengukuran dan evaluasi pelayanan Fakultas di Universitas Esa Unggul hanya terdiri dari 3 pernyataan dan belum menggunakan atribut dari SERVQUAL.

Berdasarkan hasil pengamatan dan data terakhir yang tersedia, Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul memperoleh indeks pelayanan dan fasilitas sebesar 2,38 (dalam skala 4) pada semester Genap 2009/2010, yang terdiri dari 3 atribut pernyataan, yaitu: 1)Keramahan, Kesopanan dan Keinginan Membantu Memberikan Informasi Dari Petugas/Staf Jurusan/Fakultas, 2)Keprofesionalan (Kemampuan Untuk Membantu Anda Sesuai Dengan Tugasnya) Petugas/Staf Jurusan/Fakultas, dan 3)Ketersediaan/Keberadaan Petugas Pada Jam Kerja Di Tempatnya. Setelah periode evaluasi tersebut tidak tersedia lagi data pengukuran dan evaluasi pelayanan yang dilakukan oleh Universitas Esa Unggul khususnya untuk Fakultas.

Dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan kualitas kegiatan proses belajar mengajar, program studi di perguruan tinggi harus selalu melakukan pengukuran dan evaluasi. Salah satu komponen yang dilibatkan dalam kegiatan tersebut adalah mahasiswa/i sebagai pengguna langsung dari pelayanan perguruan tinggi. Selain itu, perguruan tinggi juga harus melakukan tindak lanjut dari hasil pengukuran dan evaluasi tersebut sebagai bentuk dari *continous improvement* (perbaikan terus menerus).

Mengukur kualitas layanan menjadi hal penting bagi penyelenggara pendidikan tinggi, salah satunya adalah program studi. Hal ini dilakukan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kinerja perguruan tinggi. Kualitas layanan menekankan pada kepuasan

mahasiswa sebagai hal yang perlu menjadi perhatian penyelenggara pendidikan. Hal tersebut ditujukan untuk dapat menarik mahasiswa, melayani kebutuhan mahasiswa, serta mempertahankannya. Layanan disebut berkualitas apabila layanan yang diterima sesuai dengan layanan yang diharapkan. Adanya timbal balik dari penerima layanan menjadi cara efektif untuk mengetahui kualitas layanan program studi sebagai penyelenggara pendidikan tinggi yang harus dipertahankan maupun ditingkatkan dalam rangka memajukan institusi yang bersangkutan. Diharapkan melalui penilaian tersebut, program studi sebagai pihak penyelenggara pendidikan tinggi dapat meningkatkan kualitas layanannya dengan segera dan secara efektif. (Simbolon 2012)

Kepuasan mahasiswa terkait erat dengan kesesuaian antara harapan dan kenyataan dari kualitas pelayanan pendidikan yang didapat. Apabila program studi di perguruan tinggi memperlakukan mahasiswa sebagai pelanggan dengan mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan, maka program studi dapat menyiapkan rencana strategis yang tepat untuk meningkatkan kualitasnya. Evaluasi kepuasan mahasiswa ini dapat digunakan untuk mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan pendidikan yang perlu diperbaiki, dipertahankan, bahkan dikurangi akan mengakibatkan kesalahan alokasi sumber daya seperti dana, tenaga kerja, dan waktu. Kesalahan alokasi sumber daya menyebabkan upaya peningkatan mutu menjadi tidak efektif dan mengurangi kepuasan mahasiswa.

Untuk menelaah kepuasan mahasiswa terkait kualitas pelayanan program studi, diperlukan instrumen pengukuran yang tepat. Parasuraman, Zeithmal, dan Berry menciptakan sebuah skala multi-dimensi yang dinamakan SERVQUAL yang mengukur kenyataan dan ekspektasi kualitas jasa dari sudut pandang pelanggan (Parasuraman, 1988). Adee dalam Legcevic (2009) menyatakan, dalam mengukur kualitas jasa program studi di perguruan tinggi, lima dimensi SERVQUAL yang digunakan adalah *tangibles* (penampilan fisik dari fasilitas program studi, peralatan, penampilan personal, dan materi komunikasi), *reliability* (kesanggupan program studi untuk melakukan jasa yang dijanjikan secara andal dan tepat), *responsiveness* (keinginan program studi untuk membantu mahasiswa dan menyediakan jasa secara cepat), *assurance* (pengetahuan dan pertimbangan staf program studi serta kemampuan untuk melahirkan kepercayaan mahasiswa), dan *empathy* (kemampuan staf program studi untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa). (Madihah, 2012)

Dalam instrumen SERVQUAL, terdapat 22 pernyataan untuk mengukur kinerja di lima dimensi tersebut yang mengukur harapan (*expectation*) dan persepsi (*perception*)

pelanggan (Gabbie and O'Neill, 1996). Lima dimensi SERVQUAL dan 22 pernyataan tersebut akan menjadi panduan untuk pembuatan instrumen pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi di perguruan tinggi. Selanjutnya harapan dan persepsi mahasiswa tersebut akan dianalisis dengan *Importance-Performance Analysis* (IPA) sesuai konsep Tjiptono (2012). Dalam IPA, harapan yang terdapat pada SERVQUAL akan menjadi *importance level* (tingkat kepentingan), sedangkan persepsi akan menjadi *performance level* (tingkat kepuasan). Selanjutnya, kedua level tersebut akan di petakan ke dalam matriks IPA, sehingga program studi dapat mengevaluasi prioritas atribut-atribut kepuasan mahasiswa. (Madiah, 2012)

Tantangan yang paling penting dalam peningkatan kualitas adalah ketidakmampuan dan kesalahan evaluator/pengambil keputusan dalam penentuan prioritas perbaikan. (Mourkani & Shohoodi, 2013). Hal ini dapat terjadi karena evaluator/pengambil keputusan tidak mengetahui tingkat kepentingan dari mahasiswa/i terhadap pernyataan yang ada dalam evaluasi.

Untuk memberikan gambaran kepada evaluator/pengambil keputusan yang ada di perguruan tinggi, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan karena memiliki salah satu tujuan untuk menentukan prioritas perbaikan dari atribut yang diperoleh dari dimensi SEVQUAL berdasarkan matriks IPA.

Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat sebagai bahan acuan melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus berdasarkan prioritas untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan.

1.2. Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa batasan penelitian, antara lain:

1. Fakultas yang menjadi lokasi penelitian adalah Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul pada kampus Kebon Jeruk.
2. Evaluasi yang dilakukan hanya pada pelayanan yang dilakukan oleh Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul.
3. Indikator penelitian menggunakan lima dimensi SERVQUAL dan 22 pernyataan dari Parasuraman yang disesuaikan dengan karakteristik layanan pada Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul.
4. Penilaian kualitas layanan hanya di lihat dari persepsi mahasiswa.

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai dasar dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana harapan (*expectation*) mahasiswa terhadap pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul.
2. Bagaimana penilaian mahasiswa terhadap kinerja/persepsi (*expectation*) pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul.
3. Bagaimana penilaian mahasiswa terhadap skor kepuasan (skor SERVQUAL) pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul.
4. Bagaiman prioritas perbaikan dari setiap atribut sesuai dengan hasil pemetaan matriks IPA.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mendapatkan gambaran penilaian tentang harapan (*expectation*) mahasiswa terhadap pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul.
2. Mendapatkan gambaran penilaian tentang kinerja/persepsi (*perception*) mahasiswa terhadap pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul.
3. Mendapatkan gambaran penilaian tentang skor kepuasan (skor SERVQUAL) pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul.
4. Memetakan masing-masing atribut dan menentukan prioritas perbaikan setiap atribut sesuai dengan matriks IPA.

1.5. Target Luaran

Luaran yang dihasilkan dari penelitian ini adalah publikasi artikel ilmiah pada jurnal nasional tidak terakreditasi.

Luaran tersebut tercermin dalam tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1. Rencana Target Capaian

No	Jenis Luaran				Indikator Capaian
	Kategori	Sub Kategori	Wajib	Tambahan	TS
1	Artikel ilmiah dimuat di jurnal	Internasional bereputasi			
		Nasional Terakreditasi			
		Nasional Tidak Terakreditasi	√		Accepted
2	Artikel ilmiah dimuat di prosiding	Internasional Terindeks			
		Nasional			
3	<i>Invited speaker</i> dalam temu ilmiah	Internasional			
		Nasional			
4	<i>Visiting Lecturer</i>	Internasional			
5	Hak Kekayaan Intelektual (HKI)	Paten			
		Paten sederhana			
		Hak Cipta			
		Merek dagang			
		Rahasia dagang			
		Desain Produk Industri			
		Indikasi Geografis			
		Perlindungan Varietas Tanaman			
		Perlindungan Topografi Sirkuit Terpadu			
6	Teknologi Tepat Guna				
7	Model/Purwarupa/Desain/Karya Seni/Rekayasa Sosial				
8	Buku Ajar (ISBN)				
9	Tingkat Kesiapan Teknologi (TKT)				

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kepuasan Konsumen

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari Bahasa Latin "*satis*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*facio*" (melakukan atau membuat). Menurut Kotler (1998), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan bisa diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai".

Kepuasan pelanggan/konsumen merupakan syarat penting yang harus diperhatikan suatu perusahaan dalam memasarkan produknya. Dikatakan demikian karena kunci utama bagi perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai-nilai kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga bersaing. Menurut Fandy Tjiptono (2005), kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa dan sebaliknya bila sesuai dengan harapan maka akan timbul kepuasan. Sedangkan menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat kepercayaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan. (Ekawati dan Giantari, 2012).

Menurut Tse and Wilton (1988) dalam Yuliani (2005) dinyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual layanan setelah memakainya. Shemwell, Yavas and Bilgin (1998) secara tegas membedakan antara *service quality* dan *customer satisfaction*. *Service quality* merupakan bagian dari proses kognitif, sedangkan *consumer satisfaction* merupakan bagian dari proses afektif. Hal ini patut diperhatikan karena saat ini konsumen tidak hanya berpedoman pada harga yang murah saja, tetapi juga pada kualitas pelayanan, lokasi usaha, Kualitas produk yang ditawarkan, serta kerapian tata letak produk yang dilakukan dan lain sebagainya. Berdasarkan hal-hal tersebut maka dapat

ditarik suatu kesimpulan bahwa kepuasan dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu: (Yola dan Budianto, 2013)

1. Kepuasan terhadap kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan.
2. Kepuasan terhadap kemauan membantu pelanggan.
3. Kepuasan terhadap pengetahuan dan kesopanan.
4. Kepuasan terhadap kepedulian pada pelanggan.
5. Kepuasan terhadap penampilan fasilitas fisik.

2.2. Kualitas Pelayanan

Pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi kepada mahasiswanya banyak menggunakan Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) lulusan dan lamanya masa studi. Suatu perguruan tinggi yang mampu mencetak lulusan yang memiliki IPK tinggi dan masa studi singkat dijadikan sebagai indikator bahwa perguruan tinggi tersebut telah memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswanya. Ukuran ini lebih menekankan pada hasil akhir (*output*) dari proses pendidikan di perguruan tinggi.

Dalam konsep *Total Quality Management* (TQM), hasil akhir dari suatu proses sangat dipengaruhi oleh kualitas dalam proses. Oleh karena itu, pengukuran terhadap kualitas pelayanan dalam proses pendidikan di perguruan tinggi juga sangat penting untuk dilakukan.

Setiap perguruan tinggi memiliki karakteristik masing-masing dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswanya. Pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa oleh perguruan tinggi dilaksanakan oleh unit-unit pelayanan yang terdapat pada perguruan tinggi tersebut, seperti unit pelayanan administrasi akademik, unit pelayanan keuangan, unit pelayanan kemahasiswaan, unit pelayanan perpustakaan, unit pelayanan alumni, dan lain-lain.

Dalam era persaingan yang sangat ketat antar perguruan tinggi, maka masing-masing perguruan tinggi berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswanya. Pelayanan yang baik kepada mahasiswa dapat dilihat dari sejauhmana pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa.

Kotler dan Clarke (dalam Hasan, 2008) mendefinisikan kepuasan sebagai pernyataan perasaan dari seseorang yang telah memperoleh kinerja pelayanan atau hasil untuk pemenuhan terhadap harapannya.

Kepuasan merupakan sebuah fungsi dari tingkat relatif dari apa yang diharapkan dan kenyataan apa yang diterima. Harapan seorang mahasiswa terhadap kualitas pelayanan

dari sebuah perguruan tinggi dapat muncul sebelum mahasiswa tersebut masuk ke perguruan tinggi (Palacio, A.B, *et al.*, 2002), sedangkan menurut Carey *et al.* (dalam Muluk, 2008) menjelaskan bahwa harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dari perguruan tinggi dapat muncul selama mereka menjalani proses pendidikan.

Kualitas pelayanan diartikan sebagai sebuah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kepuasan kepada pengguna pelayanan (Tjiptono, 2008). Kualitas pelayanan berhubungan dengan pelayanan apa yang diharapkan oleh pengguna pelayanan dan kemampuan perusahaan penyedia pelayanan memenuhi harapan pengguna pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan dapat diukur dari sejauhmana perusahaan penyedia pelayanan mampu memenuhi harapan pengguna pelayanan. Dengan demikian terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi (menentukan) kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang diterima (*perceived service*) pengguna layanan (Parasuraman, *et al.*, 1985). Apabila pelayanan yang diterima pengguna pelayanan atau pelayanan yang dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna pelayanan, maka kualitas pelayanan tersebut dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna pelayanan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada pelayanan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan sangat tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pengguna pelayanan secara konsisten.

Parasuraman menjabarkan kualitas pelayanan ke dalam 10 dimensi pelayanan, yaitu: (Wardhani dan Purbandono, 2014)

- 1) Ketersediaan fasilitas fisik (*tangible*) untuk pelayanan.
- 2) Ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan (*Reliability*).
- 3) Kemauan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan (*Responsiveness*).
- 4) Keterampilan dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan (*Competence*).
- 5) Sikap (sopan, respek, perhatian, keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan (*Courtesy*).
- 6) Kejujuran dan dapat dipercaya terhadap petugas dalam memberikan pelayanan (*Credibility*).
- 7) Keamanan (fisik, keuangan, kerahasiaan) yang harus diberikan oleh petugas pelayanan (*Security*).

- 8) Kemudahan untuk dihubungi atau ditemui petugas yang memberikan pelayanan (*Access*).
- 9) Cara berkomunikasi yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan (*Communication*).
- 10) Usaha petugas dalam memahami kebutuhan pelanggan (*Understanding the Customer*).

2.3. Pelayanan Perguruan Tinggi

2.3.1. Definisi Perguruan Tinggi

Pendidikan tinggi menurut Wijatno (2009) merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program Diploma, Sarjana, Magister, Spesialis, dan Doktor yang diselenggarakan oleh pendidikan tinggi serta diatur dalam pasal 19 dan 20 Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional (UU Sisdiknas). Istilah pendidikan tinggi dan perguruan tinggi (PT) sering saling dipertukarkan dengan anggapan mempunyai arti yang sama. Namun, dua istilah itu sebenarnya mempunyai arti berbeda. Pendidikan tinggi adalah pendidikan pada jalur pendidikan sekolah pada jenjang yang lebih tinggi daripada pendidikan menengah. Sementara PT adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi. Pengertian PT sesuai dengan PP (Peraturan Pemerintah) nomor 60 tahun 1999 adalah wilayah otonom dan mandiri yang berhak mengelola sendiri lembaganya sebagai pusat penyelenggaraan pendidikan tinggi, penelitian ilmiah, dan pengabdian kepada masyarakat. Indrajit dan Djakopranoto dalam Wijatno (2009) menjelaskan terdapat lima dimensi makna yang melekat pada PT, yaitu: (Madihah, 2012)

1) Dimensi etis

Dalam dimensi etis, PT disebut sebagai pusat kreativitas dan pusat penyebaran ilmu pengetahuan, bukan demi kreativitas sendiri, tetapi demi kesejahteraan umat manusia.

2) Dimensi keilmuan

Dimensi keilmuan terdapat hakekat dan sifat keilmuan itu sendiri secara keseluruhan (holistik, komprehensif, dan koheren). Tujuannya adalah mengembangkan serta menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, serta kebudayaan melalui proses belajar mengajar dan pengabdian masyarakat.

3) Dimensi pendidikan

Dalam dimensi ini sering terjadi polemik, apakah proses yang terjadi di PT merupakan suatu pendidikan atau suatu pembelajaran, karena arti “pendidikan” berbeda dengan “pembelajaran”. Dalam pembelajaran, mahasiswa diusahakan menjadi orang yang mau terus belajar dari waktu ke waktu. Dalam pendidikan tinggi, mahasiswa dipersiapkan

sejak dini agar menjadi manusia terdidik yang bukan saja terbatas pada lingkup pendidikan formal, tetapi juga pada lingkup pendidikan nonformal, seperti memperoleh pengetahuan tambahan dari lingkungan masyarakat sekitar dengan melayani sesama.

4) Dimensi social

Berbagai penemuan ilmiah dan penemuan teknologi telah menciptakan pertumbuhan ekonomi dan industri yang sangat besar. Melalui pertumbuhan ekonomi dan industri, kesejahteraan manusia meningkat. Melalui kegiatan dan perjuangan para ahli dan mahasiswa, kehidupan demokrasi ditingkatkan dan martabat manusia lebih dihargai. Perguruan tinggi mempersiapkan para mahasiswa untuk mengambil tanggung jawab di dalam masyarakat. Dari para lulusannya, masyarakat mengharapkan pembaruan dan perbaikan terus menerus dalam tata kehidupan bermasyarakat dan bernegara.

5) Dimensi korporasi

Perguruan tinggi memberikan jasa kepada masyarakat berupa pelayanan kependidikan tinggi dalam bentuk proses belajar mengajar dan penelitian. Produk utama perguruan tinggi adalah ilmu pengetahuan yang diberikan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan pendidikan tinggi sehingga bisnis utama perguruan tinggi adalah ilmu pengetahuan. Masyarakat pengguna jasa utama perguruan tinggi adalah mahasiswa. Dalam bentuk Perguruan Tinggi Swasta (PTS), mahasiswa merupakan sumber dana utama sesuai dengan status badan hukumnya. Jadi, jumlah mahasiswa yang sedikit (tidak memenuhi target produk kuantitatif) akan mengakibatkan perguruan tinggi tidak dapat membiayai dirinya sendiri sehingga mengalami defisit. Hal ini menunjukkan kesamaan dengan korporasi. Adapun perbedaannya terletak pada sifat lembaga dan pelayanannya (jasa yang ditawarkan). Bila tujuan utama dari korporasi dalam arti konvensional adalah mencari laba, maka sebaliknya, tujuan PT sebagai korporasi adalah memajukan ilmu pengetahuan, teknologi, dan pengabdian kepada masyarakat. Korporasi dalam arti konvensional tidak bertanggung jawab langsung kepada masyarakat. Sementara korporasi dalam arti PT, meskipun secara eksplisit tidak bertanggung jawab secara langsung kepada masyarakat, tetapi secara moril tetap harus bertanggung jawab sesuai dengan bentuk kelembagaannya yang disebut lembaga sosial yang mengabdikan kepada masyarakat.

2.3.2. Kualitas Pelayanan Pendidikan

Sallis dalam Alifuddin (2012) dalam Madihah (2012) mengemukakan bahwa pendidikan adalah jasa yang berupa proses pembudayaan. Produk yang diberikan lembaga

pendidikan adalah jasa pelayanan. Kualitas jasa pelayanan pendidikan sangat bergantung pada sikap pemberi pelayanan di lapangan dan sikap serta harapan pemakai jasa pendidikan. Pelayanan pendidikan yang berkualitas menurut Alifuddin (2012) adalah suatu proses yang berpusat pada pencapaian kepuasan harapan pelanggan pendidikan, perbaikan terus menerus, pembagian tanggung jawab dengan para pegawai, dan pengurangan pekerjaan tersisa serta pengerjaan kembali. Sementara Alma (2009) menyatakan bahwa secara konseptual, mutu akademik adalah muara dari mutu proses pendidikan manusia, alat, kurikulum, dan fasilitas yang tercermin pada mutu mengajar dosen, mutu bahan pelajaran, dan mutu hasil belajar, sehingga akhirnya membentuk seperangkat kemampuan.

Hayati (2007) dalam Madihah (2012) menyatakan bahwa kualitas pelayanan perguruan tinggi (PT) dinyatakan baik apabila PT mempunyai kemampuan untuk menetapkan dan mewujudkan visi melalui misi yang diemban. Juga apabila PT mampu untuk memenuhi kebutuhan *stakeholders* yang meliputi kebutuhan masyarakat, dunia kerja, dan profesi. Kualitas pelayanan berperan besar dalam pendidikan. Kualitas tinggi bukan merupakan pembeda antara universitas yang efisien dan yang tidak efisien (Javadi, 2011 dalam Madihah, 2012).

Penjaminan kualitas adalah tanggung jawab PT sebagai pihak yang terkait langsung dalam pola evaluasi internal. Sehingga *internal quality assessment* merupakan tanggung jawab PT, sementara *external quality assessment* menjadi tanggung jawab pemerintah melalui Ditjen Dikti (Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi) dan BAN-PT. Penilaian eksternal terhadap kualitas ini dilakukan BAN-PT terhadap PT dan program studi melalui akreditasi. Akreditasi institusi PT dan program studi terhadap kelayakan mutu dan kapasitas penyelenggaraan program akademisnya (Wijatno, 2009 dalam Madihah, 2012).

2.4. Pengukuran Kepuasan Mahasiswa/i

Menurut Kanji et al. (1999), kepuasan pelanggan sebagai ukuran kinerja organisasi adalah fitur kunci untuk TQM. Sedangkan Elliott dan Healy (2001), menyatakan kepuasan mahasiswa adalah sikap jangka pendek yang dihasilkan dari evaluasi pengalaman mereka dengan layanan pendidikan yang diterima.

Menurut Zairi (1995), mahasiswa/i yang merupakan pelanggan dari pelayanan pendidikan seharusnya dapat mengukur kualitas output dan menilai kualitas yang sama seperti pada industri. Konsep mahasiswa sebagai pelanggan bukanlah hal yang baru. Yorke (1999), berpendapat bahwa hubungan pemasok/pelanggan ini sulit untuk ditentukan, karena mahasiswa/i juga merupakan "*partner*" dalam proses pembelajaran. Sirvanci

(1996), mengidentifikasi empat peran yang berbeda bagi mahasiswa/i: *Product-in-process*, pelanggan fasilitas internal, pekerja dalam proses pembelajaran dan pelanggan internal untuk pengiriman materi pembelajaran. Dari peran ganda ini jelas mengapa pengidentifikasian pelanggan adalah masalah rumit dalam pendidikan tinggi.

Menurut Wiers-Jenssen et al, (2002), kepuasan mahasiswa adalah tentang menilai layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan tinggi. Survei kepuasan mahasiswa dapat dianggap sebagai alat yang lebih komprehensif untuk mengidentifikasi kekuatan institusional serta wilayah yang akan ditingkatkan dan meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa/i. Hal ini dapat dianggap sebagai instrumen manajerial lembaga untuk beradaptasi dengan keadaan ekonomi yang berubah. Menurut Brennan dan Williams, (2004), terdapat berbagai instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan umpan balik mahasiswa/i, baik kualitatif maupun kuantitatif. (Tóth, 2010)

2.5. Metode SERVQUAL

Kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang memuaskan kepada para pelanggan, merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan tingkat keberhasilan dalam mempertahankan perusahaan dalam menghadapi persaingan. Suatu layanan dapat dikatakan memuaskan apabila sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Metode *Servqual* dapat digunakan sebagai alat ukur suatu kualitas layanan. Nilai *servqual* dapat diperoleh melalui selisih antara nilai persepsi pelanggan dengan nilai dari harapan pelanggan. Nilai ini berfungsi untuk menunjukkan kesenjangan antara persepsi dengan harapan pelanggan.

Menurut Parasuraman, et.al, (1990), kualitas suatu produk baik barang maupun jasa perlu ditentukan melalui dimensi-dimensinya. Kelima dimensi pokok suatu kualitas jasa model *service quality* sebagai berikut: (Noer, 2016)

1) Tampilan Elemen Fisik/Berwujud (*Tangible*)

Dimensi ini mencakup ketersediaan fasilitas fisik, peralatan, sumber daya manusia, materi-materi untuk komunikasi yang merupakan bukti nyata dari pelayanan.

2) Keandalan (*Reliability*)

Dimensi ini mencakup kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi ini mencakup kemampuan dan kesediaan para karyawan dalam membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan memberikan jasa secara cepat.

4) Jaminan/Keyakinan (*Assurance*)

Dimensi ini mencakup perilaku karyawan yang dapat menumbuhkan kepercayaan dari pelanggan terhadap perusahaan sehingga perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan ini berarti bahwa para karyawan menguasai pengetahuan dan keterampilan dalam menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan serta selalu bersikap sopan.

5) Empati (*Emphaty*)

Hal ini mencakup pemahaman masalah oleh perusahaan kepada para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggannya dan juga jam operasi yang nyaman.

Dalam instrumen SERVQUAL, terdapat 22 pernyataan untuk mengukur kinerja di lima dimensi tersebut yang mengukur harapan dan persepsi pelanggan (Shahin, Arash., 2004). Penting untuk dicatat bahwa tanpa informasi yang memadai mengenai kualitas layanan yang diharapkan dan persepsi layanan yang diterima, umpan balik dari survei pelanggan dapat sangat menyesatkan baik dari kebijakan maupun perspektif operasional. Ke-22 pernyataan dari instrument SERVQUAL tersaji pada tabel 2.1.

Tabel 2.1. Pernyataan Instrumen Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

No	Dimensi	Pernyataan
1	<i>Tangibles</i>	Ruang pelayanan Fakultas memiliki peralatan yang modern
2		Ruang pelayanan Fakultas memiliki fasilitas fisik yang menarik
3		Staf layanan Fakultas berpenampilan menarik
4		Ruang pelayanan Fakultas sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang diperlukan
5	<i>Reliability</i>	Pelayanan Fakultas diberikan sesuai waktu yang dijanjikan
6		Pada saat mahasiswa memiliki masalah, bagian layanan Fakultas bersimpati dan memastikan masalah terselesaikan
7		Bagian layanan Fakultas dapat diandalkan
8		Bagian layanan Fakultas memberikan layanan sesuai janji
9		Data di bagian layanan Fakultas akurat

(Sumber: Shahin, Arash., 2004)

Tabel 2.1. Pernyataan Instrumen Berdasarkan Dimensi SERVQUAL (Lanjutan)

No	Dimensi	Pernyataan
10	<i>Responsiveness</i>	Bagian layanan Fakultas memberikan informasi kepada mahasiswa tentang layanan yang diberikan
11		Staf layanan Fakultas memberikan layanan yang cepat
12		Staf layanan Fakultas selalu berusaha membantu mahasiswa
13		Staf layanan Fakultas tetap memberikan layanan maksimal kepada mahasiswa disaat mereka sibuk
14	<i>Assurance</i>	Mahasiswa percaya pada kemampuan staf layanan Fakultas
15		Mahasiswa merasa aman dalam melakukan aktifitas di dalam kampus
16		Staf layanan Fakultas selalu bersikap sopan
17		Staf layanan Fakultas selalu mendapatkan dukungan dari Universitas dalam melaksanakan tugas-tugas mereka
18	<i>Emphaty</i>	Universitas memberikan perhatian penuh kepada mahasiswa terkait layanan Fakultas
19		Staf layanan Fakultas memberikan perhatian personal kepada setiap mahasiswa
20		Staf layanan Fakultas memahami kebutuhan mahasiswa
21		Staf layanan Fakultas memberikan layanan dengan sepenuh hati
22		Jam layanan Fakultas sesuai dengan kebutuhan mahasiswa

(Sumber: Shahin, Arash., 2004)

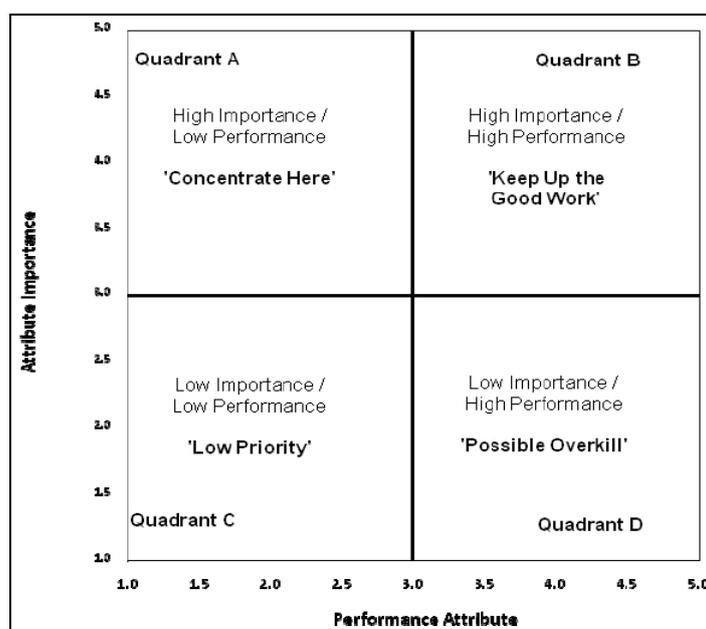
2.6. Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA)

Teknik analisis ini dikemukakan pertama kali oleh John. A. Mortila dan John C. James dalam Nasution (2001). Dalam teknik ini responden diminta untuk merangking berbagai atribut atau elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap atribut tersebut. Selain itu responden juga diminta merangking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing atribut tersebut.

Metode IPA adalah alat yang dapat digunakan untuk menilai kinerja yang dirasakan pengajar serta pandangan siswa tentang tingkat kepentingan relatif dari setiap aspek yang dievaluasi. Metode IPA memberikan gambaran visual yang mudah untuk menentukan kinerja dan tingkat kepentingan dalam kotak empat kuadran. Metode IPA telah diterapkan dalam konteks pendidikan tinggi pada tingkat yang berbeda. Ortinau et al, (1989) adalah aplikasi pertama dari metode IPA untuk evaluasi mahasiswa di tingkat subjek individu. Aplikasi yang serupa dilaporkan oleh Attarian (1996) dan Lewis (2004). Pada tingkat analisa yang lebih tinggi, metode IPA telah digunakan untuk mengevaluasi kurikulum oleh Nale et al (2000), sebuah dukungan administratif universitas oleh O'Neill dan Palmer (2004) dan sebuah universitas secara keseluruhan oleh Pike (2004). Huybers, Twan. (2011)

Metode IPA terdiri dari sepasang sumbu koordinat di mana “kepentingan” (sumbu Y) dan “kepuasan” (sumbu X) dibandingkan dari berbagai elemen yang terlibat dalam pelayanan (lihat Gambar 2.2). Setiap kuadran menggabungkan tingkat kepentingan dan kinerja unsur layanan yang diberikan oleh pelanggan/pengguna dan memiliki nilai yang berbeda dalam hal pengelolaan dan rata-rata data tingkat kepentingan dan data atribut kinerja adalah titik awal matriks IPA. (Silva & Fernandes, 2010)

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan (harapan) dan pelaksanaan (kinerja), maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.



(Sumber: Martilla & James, 1977 dalam Silva & Fernandes, 2010)

Gambar 2.1. Matriks *Importance-Performance Analysis*

Martilla & James (1977) menyatakan bahwa empat kuadran dalam Matriks Importance-Performance Analysis ditandai sebagai: (Silva & Fernandes, 2010)

A. *Concentrate here* (Konsentrasi disini) - kepentingan tinggi, kinerja rendah.
 Membutuhkan perhatian segera untuk perbaikan dan kelemahan utama.

- B. *Keep Up The Good Work* (Pertahankan Kinerja Yang Sudah Baik) - kepentingan tinggi, kinerja tinggi. Menunjukkan peluang untuk mencapai atau mempertahankan keunggulan kompetitif dan kekuatan utama.
- C. *Low Priority* (Prioritas rendah) - kepentingan rendah, kinerja rendah. Kelemahan minor dan tidak memerlukan upaya tambahan.
- D. *Possibel Overkill* (Kemungkinan berlebihan) - kepentingan rendah, kinerja tinggi. Menunjukkan bahwa sumber daya bisnis yang berkomitmen untuk atribut ini berlebihan dan harus ditempatkan di tempat lain.

Dengan demikian, terdapat dua buah variabel yang diwakilkan oleh X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan, dan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan.

Selanjutnya, sumbu mendatar (X) akan diisi oleh tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan disederhanakan dengan:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad (2.1)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (2.2)$$

Dimana:

\bar{X} = skor rata-rata tingkat pelaksanaan (kepuasan)

\bar{Y} = skor rata-rata tingkat kepentingan (harapan)

n = jumlah responden

Matriks IPA merupakan suatu bagan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}) dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan atas seluruh faktor atau atribut dan \bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yang diperoleh dengan persamaan berikut.

$$\overline{\overline{X}} = \frac{\sum_{i=1}^n \overline{X}_i}{K} \quad (2.3)$$

$$\overline{\overline{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^n \overline{Y}_i}{K} \quad (2.4)$$

Dimana: K = banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Selanjutnya, tingkat unsur-unsur tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam Matriks IPA.

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian

Penelitian menggunakan metoda kuantitatif *non-experiment*, berupa analisis deskriptif untuk melihat tingkat kepentingan/harapan (*expectation*) dan kepuasan/kinerja/persepsi (*perception*) terhadap pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Selanjutnya metode matematika dengan kuadran digunakan untuk memetakan dan melihat atribut yang menjadi prioritas perbaikan bagi pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul berdasarkan matriks *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan menggunakan alat kuesioner yang berisi tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*) dari pernyataan-pernyataan yang ada dalam kuesioner, yang akan diisi oleh sejumlah responden, yaitu mahasiswa aktif Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul, dengan menggunakan alat ukur kuesioner untuk menjawab perumusan masalah penelitian pada bab 1.

3.2. Tahapan Penelitian

Penelitian ini dalam pelaksanaannya akan melalui beberapa tahapan, yaitu: (1). Menyusun butir pertanyaan kuesioner berdasarkan 22 butir pernyataan pada lima dimensi SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml dan Berry ditambah dengan butir-butir yang sesuai dengan karakteristik kualitas pelayanan pada Perguruan Tinggi; (2). Menghitung tingkat kepentingan/harapan (*expectation*) atribut pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul berdasarkan persepsi mahasiswa sebagai pelanggan; (3). Menghitung tingkat kepuasan/kinerja/persepsi (*perception*) pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul berdasarkan penilaian mahasiswa sebagai pelanggan; (5). Memasukkan nilai kepentingan/harapan (*expectation*) dan kepuasan/kinerja/persepsi (*perception*) kedalam kuadran untuk menentukan prioritas atribut pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul yang harus menjadi prioritas perbaikan.

3.3. Objek dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul kampus Utama Kebon Jeruk. Dimana yang menjadi objek penelitian adalah pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul yang diberikan kepada mahasiswa baik secara *on-line* maupun *off-*

line. Sehingga populasi dan sampel dari penelitian ini adalah mahasiswa/i Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul yang aktif pada Tahun Akademik 2017/2018.

3.4. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (*Service Quality/ SERVQUAL*) yang terdiri dari lima dimensi: *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, yang memiliki 22 indikator pernyataan. Dimana variabel SERVQUAL ini terdiri dari dua ukuran, yaitu kepentingan/harapan (*expectation*) dan kepuasan/kinerja/persepsi (*perception*).

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan sumber data terdapat dua kategori yaitu: data primer yang merupakan hasil survei terhadap responden yang telah ditentukan dan akan menghasilkan nilai tingkat kepentingan/harapan (*expectation*) dan tingkat kepuasan/kinerja/persepsi (*perception*). Selain itu terdapat data sekunder berupa data jumlah mahasiswa pada Tahun Akademik 2017/2018 yang akan menjadi populasi dan sampel dalam penelitian.

3.6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

22 atribut pernyataan berdasarkan 5 dimensi SERVQUAL yang disesuaikan dengan pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul disusun ke dalam sebuah kuesioner untuk mengetahui tingkat kepentingan/harapan (*expectation*) dan tingkat kepuasan/kinerja/persepsi (*perception*) dari mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul dengan menggunakan skala likert. Kuesioner yang telah terisi akan diolah dengan metode SERVQUAL sehingga diperoleh nilai tingkat kepentingan/harapan (*expectation*) dan tingkat kepuasan/kinerja/persepsi (*perception*).

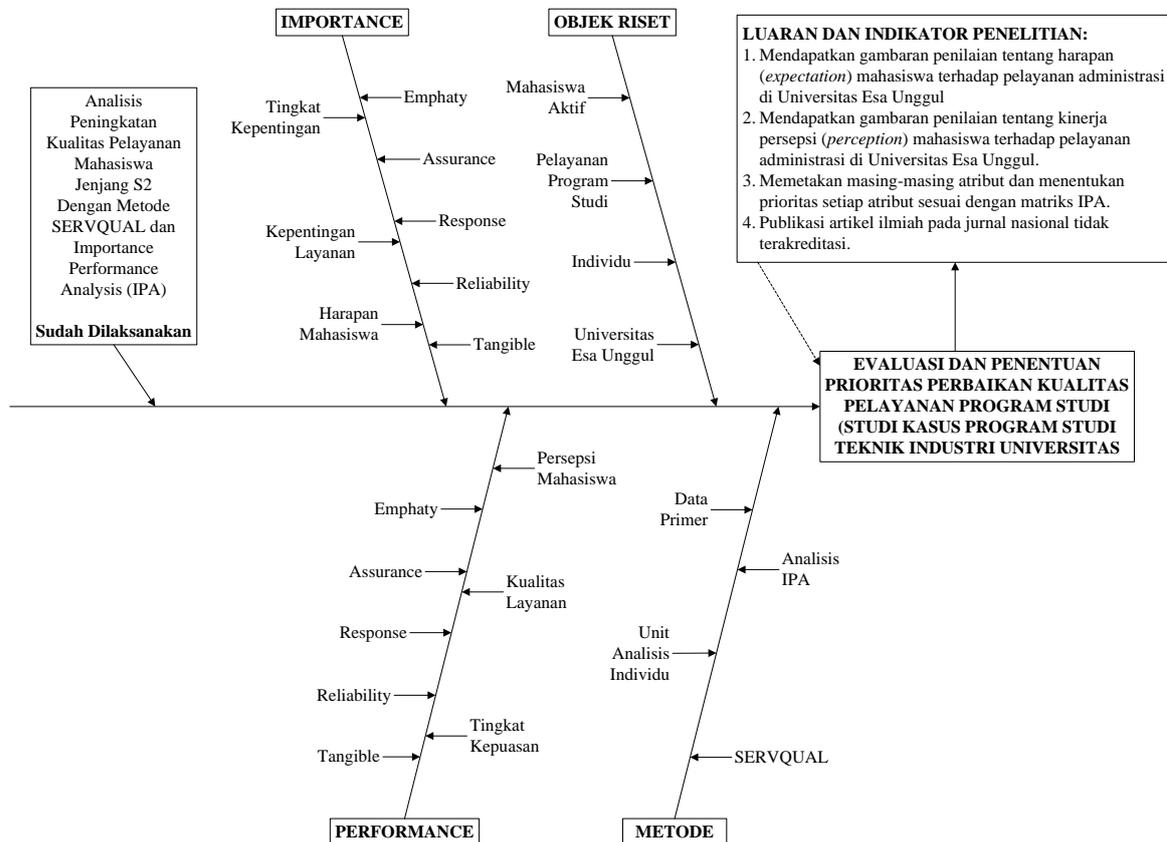
Selanjutnya dengan menggunakan metode *Improvement-Performance Analysis* (IPA) yang membutuhkan dua data/nilai, yaitu tingkat kepuasan/kinerja/persepsi (*perception*) dan tingkat kepentingan/harapan (*expectation*). Untuk data/nilai tingkat kinerja dan harapan diperoleh dari kuesioner. Setelah itu dilakukan pengolahan data sesuai dengan metode IPA, yaitu:

1. Menghitung skor rata-rata untuk tingkat kinerja dan tingkat kepentingan untuk menentukan nilai dari sumbu pada Matriks IPA.

2. Menghitung rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja dan tingkat kepentingan untuk menentukan dua buah garis yang berpotongan tegak lurus yang akan menjadi batasan pada Matriks IPA.
3. Membuat matriks IPA dan memetakan atau menempatkan skor rata-rata ke dalam matriks tersebut.
4. Langkah selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap hasil pemetaan matriks IPA yang akan menghasilkan prioritas tindakan perbaikan yang harus dilakukan oleh Program Studi berdasarkan pernyataan-pernyataan yang telah ditentukan.

3.7. Fishbone Diagram Penelitian

Untuk fishbone diagram penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3.1 berikut.



Gambar 3.1. Fishbone Diagram Penelitian

BAB 4. BIAYA DAN JADWAL PENELITIAN

4.1 Anggaran Biaya

Untuk anggaran biaya yang diusulkan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam Tabel 4.1 berikut ini.

Tabel 4.1. Ringkasan Anggaran Biaya Penelitian Dosen Muda Yang Di Ajukan

No.	Jenis Pengeluaran	Biaya Yang Diusulkan (Rp)
1	Honor	-
2	Peralatan penunjang	3.000.000
3	Bahan habis pakai	7.000.000
4	Perjalanan	5.000.000
5	Lain-lain (publikasi, seminar, laporan, lainnya sebutkan)	5.000.000
Jumlah		20.000.000

4.2 Jadwal Penelitian

Untuk jadwal penelitian dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut ini.

Tabel 4.2. Jadwal Kegiatan Penelitian

No.	Jenis Kegiatan	Bulan											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Persiapan												
	a. Pertemuan dengan anggota peneliti	*											
	b. Menyiapkan perijinan	*											
	c. Menyiapkan sarana penelitian		*										
2	Pelaksanaan Penelitian												
	a. Pengumpulan data		*	*	*								
	b. Tabulasi data				*	*	*						
	c. Pengolahan data						*	*	*				
	d. Interpretasi hasil pengolahan							*	*	*	*		
3	Penyusunan Laporan												
	a. Membuat laporan											*	
	b. Menjilid dan memperbanyak											*	
4	Pengumpulan laporan										*		
5	Publikasi												*

BAB 5. HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Pengukuran dan Evaluasi Pelayanan Universitas Esa Unggul

Universitas Esa Unggul telah melakukan pengukuran dan evaluasi pelayanan di setiap unit kerja dengan nama Evaluasi Pelayanan dan Fasilitas, yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang di koordinir pelaksanaannya oleh Kantor Penjaminan Mutu, yang kemudian akan dilakukan pengolahan data hingga diperoleh Indeks Pelayanan dan Fasilitas untuk masing-masing unit.

Berdasarkan data dan keterangan yang diperoleh dari Kantor Penjaminan Mutu, hasil evaluasi pelayanan yang diperoleh Fakultas Teknik dapat dilihat pada tabel 5.1.

Tabel 5.1. Hasil Evaluasi Pelayanan Fakultas Teknik

No.	Pernyataan	Genap 04/05	Ganjil 05/06	Genap 05/06	Ganjil 06/07	Genap 06/07	Ganjil 07/08	Genap 07/08	Ganjil 08/09	Genap 09/10
1	Keramahan, kesopanan dan keinginan membantu memberikan informasi dari petugas/staf jurusan/ fakultas	2.84	2.82	3.13	2.87	3.45	2.76	2.70	2.93	2.48
2	Keprofesionalan (kemampuan untuk membantu Anda sesuai dengan tugasnya) petugas/ staf jurusan/fakultas	2.58	2.70	2.94	2.70	3.14	2.60	2.52	2.96	2.40
3	Ketersediaan/ keberadaan petugas pada jam kerja di tempatnya	2.55	2.50	2.94	2.53	3.27	2.48	2.41	2.71	2.26
	Indeks Rata-rata	2.84	2.82	3.13	2.87	3.45	2.61	2.54	2.87	2.38

(Sumber: Kantor Penjaminan Mutu UEU, 2017, data diolah)

5.2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang mengadaptasi dan memodifikasi seperangkat instrumen yang dikembangkan dalam 22 pernyataan pada lima dimensi SERVQUAL dari penelitian yang dilakukan oleh Shahin, Arash (2004). Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.2.

Tabel 5.2. Instrumen Penelitian Pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul

No	Dimensi	Kode	Pernyataan
1	<i>Tangibles</i>	Tan 1	Ruang pelayanan Fakultas memiliki peralatan yang modern
2		Tan 2	Ruang pelayanan Fakultas memiliki fasilitas fisik yang menarik
3		Tan 3	Staf layanan Fakultas berpenampilan menarik
4		Tan 4	Ruang pelayanan Fakultas sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang diperlukan
5	<i>Reliability</i>	Rel 1	Pelayanan Fakultas diberikan sesuai waktu yang dijanjikan
6		Rel 2	Pada saat mahasiswa memiliki masalah, bagian layanan Fakultas bersimpati dan memastikan masalah terselesaikan
7		Rel 3	Bagian layanan Fakultas dapat diandalkan
8		Rel 4	Bagian layanan Fakultas memberikan layanan sesuai janji
9		Rel 5	Data di bagian layanan Fakultas akurat
10	<i>Responsiveness</i>	Res 1	Bagian layanan Fakultas memberikan informasi kepada mahasiswa tentang layanan yang diberikan
11		Res 2	Staf layanan Fakultas memberikan layanan yang cepat
12		Res 3	Staf layanan Fakultas selalu berusaha membantu mahasiswa
13		Res 4	Staf layanan Fakultas tetap memberikan layanan maksimal kepada mahasiswa disaat mereka sibuk
14	<i>Assurance</i>	Ass 1	Mahasiswa percaya pada kemampuan staf layanan Fakultas
15		Ass 2	Mahasiswa merasa aman dalam melakukan aktifitas di dalam kampus
16		Ass 3	Staf layanan Fakultas selalu bersikap sopan
17		Ass 4	Staf layanan Fakultas selalu mendapatkan dukungan dari Universitas dalam melaksanakan tugas-tugas mereka
18	<i>Emphaty</i>	Emp 1	Universitas memberikan perhatian penuh kepada mahasiswa terkait layanan Fakultas
19		Emp 2	Staf layanan Fakultas memberikan perhatian personal kepada setiap mahasiswa
20		Emp 3	Staf layanan Fakultas memahami kebutuhan mahasiswa
21		Emp 4	Staf layanan Fakultas memberikan layanan dengan sepenuh hati
22		Emp 5	Jam layanan Fakultas sesuai dengan kebutuhan mahasiswa

(Sumber: Shahin, Arash. 2004. Data di olah)

5.3. Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner Tahap Pertama

Dilakukan untuk menentukan atribut-atribut pernyataan yang valid dan reliabel serta sesuai dengan karakteristik pelayanan di Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul dari pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam instrumen penelitian yang terdapat pada tabel 5.2 dengan memberikan kuesioner kepada mahasiswa/i Fakultas Teknik yang terdaftar aktif pada tahun akademik Ganjil 2017/2018.

Kuesioner tahap pertama ini terdiri 22 atribut pernyataan yang akan di isi dengan menggunakan skala likert 1–5, dengan rincian 1 (Sangat Tidak Setuju), 2 (Tidak Setuju), 3

(Cukup Setuju), 4 (Setuju), 5 (Sangat Setuju). Kuesioner tahap pertama ini dapat dilihat pada lampiran.

Selanjutnya kuesioner tahap pertama ini disebarakan kepada responden yaitu mahasiswa/i Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul untuk diminta memberikan pendapat terkait kesesuaian atribut pernyataan dengan karakteristik Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul. Hasil dari penyebaran kuesioner tahap pertama ini dapat dilihat dalam lampiran.

Langkah selanjutnya adalah melakukan uji validitas dan uji reliabilitas dari hasil penyebaran kuesioner tahap pertama untuk menentukan atribut yang valid dan reliabel.

5.4. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Tahap Pertama

Untuk uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dengan tujuan untuk mengetahui apakah atribut yang di uji valid dan berada dalam satu kelompok yang sama. Dalam penelitian ini untuk uji validitas dengan CFA dan uji reliabilitas menggunakan aplikasi perangkat lunak SPSS.

Untuk rekapitulasi hasil uji validitas dan reliabilitas pada dimensi *Tangible* dapat dilihat pada tabel 5.3.

Tabel 5.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi *Tangible*

Kode	Nilai		Keterangan	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
	KMO	Korelasi			
Tan 1	0,719	0,681	Valid	0,724	Reliabel
Tan 2		0,719	Valid		
Tan 3		0,837	Valid		
Tan 4		0,748	Valid		

Untuk rekapitulasi hasil uji validitas dan reliabilitas pada dimensi *Reliability* dapat dilihat pada tabel 5.3.

Tabel 5.3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi *Reliability*

Kode	Nilai		Keterangan	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
	KMO	Korelasi			
Rel 1	0,848	0,897	Valid	0,864	Reliabel
Rel 2		0,915	Valid		
Rel 3		0,817	Valid		
Rel 4		0,718	Valid		
Rel 5		0,891	Valid		

Untuk rekapitulasi hasil uji validitas dan reliabilitas pada dimensi *Responsiveness* dapat dilihat pada tabel 5.4.

Tabel 5.4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi *Responsiveness*

Kode	Nilai		Keterangan	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
	KMO	Korelasi			
Res 1	0,792	0,804	Valid	0,808	Reliabel
Res 2		0,789	Valid		
Res 3		0,795	Valid		
Res 4		0,718	Valid		

Untuk rekapitulasi hasil uji validitas dan reliabilitas pada dimensi *Reliability* dapat dilihat pada tabel 5.5.

Tabel 5.5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi *Assurance*

Kode	Nilai		Keterangan	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
	KMO	Korelasi			
Ass 1	0,668	0,741	Valid	0,711	Reliabel
Ass 2		0,638	Valid		
Ass 3		0,654	Valid		
Ass 4		0,652	Valid		

Untuk rekapitulasi hasil uji validitas dan reliabilitas pada dimensi *Emphaty* dapat dilihat pada tabel 5.6.

Tabel 5.6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi *Emphaty*

Kode	Nilai		Keterangan	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
	KMO	Korelasi			
Emp 1	0,805	0,851	Valid	0,809	Reliabel
Emp 2		0,825	Valid		
Emp 3		0,771	Valid		
Emp 4		0,775	Valid		
Emp 5		0,842	Valid		

5.5. Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner Tahap Kedua

Untuk kuesioner tahap kedua menggunakan hasil dari penyebaran kuesioner tahap pertama yang telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Dari 22 atribut pernyataan yang ada di kuesioner tahap pertama, semua atribut pernyataan dinyatakan valid dan reliabel setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, sehingga untuk kuesioner tahap kedua ini tetap menggunakan 22 atribut pernyataan seperti pada kuesioner tahap pertama.

Dalam kuesioner tahap kedua ini yang terdiri 22 atribut pernyataan yang akan di isi dengan menggunakan 2 (dua) skala likert 1–5. Untuk skala pertama bertujuan untuk mendapatkan nilai kepentingan/harapan (*expectation*) dari 22 atribut pernyataan. Rincian skala pertama terdiri dari 1 (Sangat Tidak Penting), 2 (Tidak Penting), 3 (Cukup Penting), 4 (Penting), 5 (Sangat Penting). Sedangkan untuk skala kedua bertujuan untuk mendapatkan nilai kinerja/persepsi (*perception*) dari 22 atribut pernyataan. Rincian skala kedua terdiri dari 1 (Sangat Tidak Puas), 2 (Tidak Puas), 3 (Cukup Puas), 4 (Puas), 5 (Sangat Puas). Kuesioner tahap kedua ini dapat dilihat pada lampiran.

Selanjutnya kuesioner tahap kedua ini disebarakan kepada responden yaitu mahasiswa/i Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul untuk diminta memberikan pendapat terkait harapan dan persepsi dari 22 atribut pernyataan terhadap Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul. Hasil dari penyebaran kuesioner tahap kedua ini dapat dilihat dalam lampiran.

5.6. Tingkat Kepentingan/Harapan (*Expectation*)

Salah satu nilai yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner tahap kedua adalah nilai tingkat kepentingan/harapan (*expectation*) dari mahasiswa/i terhadap pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul, yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 5.7.

**Tabel 5.7. Nilai Tingkat Kepentingan/Harapan (*Expectation*)
Pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul**

No.	Dimensi	Kode	Nilai Tingkat Kepentingan/Harapan		Prioritas Perbaikan	
			Atribut	Dimensi	Atribut	Dimensi
1	<i>Tangibles</i>	Tan 1	4,39	4,25	9	5
2		Tan 2	4,18		20	
3		Tan 3	4,04		22	
4		Tan 4	4,40		5	
5	<i>Reliability</i>	Rel 1	4,45	4,44	3	1
6		Rel 2	4,40		6	
7		Rel 3	4,35		13	
8		Rel 4	4,51		1	
9		Rel 5	4,47		2	
10	<i>Responsiveness</i>	Res 1	4,29	4,31	16	4
11		Res 2	4,40		7	
12		Res 3	4,29		17	
13		Res 4	4,26		18	

**Tabel 5.7. Nilai Tingkat Kepentingan/Harapan (*Expectation*)
Pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul (Lanjutan)**

No.	Dimensi	Kode	Nilai Tingkat Kepentingan/Harapan		Prioritas Perbaikan	
			Atribut	Dimensi	Atribut	Dimensi
14	<i>Assurance</i>	Ass 1	4,21	4,34	19	2
15		Ass 2	4,37		10	
16		Ass 3	4,37		11	
17		Ass 4	4,40		8	
18	<i>Emphaty</i>	Emp 1	4,37	4,32	12	3
19		Emp 2	4,14		21	
20		Emp 3	4,31		14	
21		Emp 4	4,31		15	
22		Emp 5	4,44		4	

Tingkat harapan menunjukkan tingkat kepentingan dari sisi mahasiswa/i, atribut mana yang paling penting untuk diperhatikan dalam tingkat pelayanan. Maka untuk penentuan prioritas perbaikan pada tingkat kepentingan/harapan (*expectation*) diperoleh dari nilai terbesar, yang berarti semakin besar nilai tingkat kepentingan/harapan (*expectation*) maka semakin besar juga harapan yang ingin dipuaskan dari atribut atau dimensi tersebut.

Dari tabel 5.7 dapat diketahui bahwa atribut yang menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan nilai tingkat kepentingan/harapan (*expectation*) adalah atribut ke-4 dari dimensi *Reliability* yang berisi pernyataan tentang mahasiswa merasa penting untuk pihak fakultas memberikan pelayanan sesuai janji. Diikuti oleh atribut ke-5 dari dimensi *Reliability*, yaitu mahasiswa/i Fakultas Teknik UEU merasa penting bagi pelayanan memberikan data yang akurat.

Terlihat bahwa tingkat kepentingan pelayanan pada peringkat 1 sampai 3 berada pada dimensi *Reliability*, dan hal ini sesuai juga apabila dilihat dari rerata per dimensi, maka dimensi yang menurut mahasiswa Fakultas Teknik merupakan faktor terpenting dalam pelayanan adalah dimensi *Reliability*, yaitu kehandalan staf fakultas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.

5.7. Tingkat Kinerja/Persepsi (*Perception*)

Dari hasil penyebaran kuesioner tahap kedua juga akan diperoleh nilai tingkat kinerja/persepsi (*perception*) dari mahasiswa/i terhadap pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul, yang hasilnya dapat dilihat pada table 5.8.

**Tabel 5.8. Nilai Tingkat Kinerja/Persepsi (*Perception*)
Pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul**

No.	Dimensi	Kode	Nilai Tingkat Kinerja/Persepsi		Prioritas Perbaikan	
			Atribut	Dimensi	Atribut	Dimensi
1	<i>Tangibles</i>	Tan 1	3,30	3,41	1	1
2		Tan 2	3,33		3	
3		Tan 3	3,52		16	
4		Tan 4	3,51		12	
5	<i>Reliability</i>	Rel 1	3,42	3,44	8	2
6		Rel 2	3,36		7	
7		Rel 3	3,51		13	
8		Rel 4	3,30		2	
9		Rel 5	3,60		19	
10	<i>Responsiveness</i>	Res 1	3,56	3,44	18	3
11		Res 2	3,33		4	
12		Res 3	3,53		17	
13		Res 4	3,34		5	
14	<i>Assurance</i>	Ass 1	3,60	3,64	20	5
15		Ass 2	3,71		21	
16		Ass 3	3,76		22	
17		Ass 4	3,51		14	
18	<i>Emphaty</i>	Emp 1	3,35	3,45	6	4
19		Emp 2	3,44		9	
20		Emp 3	3,47		10	
21		Emp 4	3,51		15	
22		Emp 5	3,49		11	

Berkebalikan dengan tingkat kepentingan pada bagian 5.6 atau dari hasil analisa tabel 5.7, maka untuk penentuan prioritas perbaikan pada tingkat kinerja/persepsi (*perception*) diperoleh dari nilai terendah, yang bearti semakin rendah nilai tingkat kinerja/persepsi (*perception*) maka semakin rendah juga kinerja yang dirasakan dari atribut atau dimensi tersebut.

Dari tabel 5.8 dapat diketahui bahwa atribut yang menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan nilai tingkat kinerja/persepsi (*perception*) adalah atribut ke-1 dari dimensi *Tangible*, yaitu bahwa fakultas memiliki fasilitas fisik yang modern pada bagian pelayanannya, yang menempati skor terendah dari penilaian mahasiswa. Kontras dengan hasil dari tingkat kepentingan, ternyata atribut ke-4 dari dimensi *Reliability* yang merupakan faktor terpenting dalam pelayanan, dinilai memiliki kinerja yang rendah, artinya mahasiswa Fakultas Teknik UEU memandang bahwa selama ini pelayanan fakultas

belum memberikan sesuai dengan janji. Peringkat ke-3 dengan skor kinerja terendah adalah pada atribut ke-2 dari dimensi *Tangible* yaitu mahasiswa tidak sependapat bahwa ruang layanan Fakultas Teknik memiliki tampilan fisik yang menarik.

Melihat bahwa terdapat dua butir terbawah berada pada dimensi *Tangibles*, maka dimensi yang juga merupakan dimensi dengan kinerja terendah adalah *Tangibles*, dilihat dari persepsi mahasiswa Fakultas Teknik UEU. Yang artinya tampilan fisik tempat layanan bagi mahasiswa dinilai sebagai yang memiliki kinerja paling tidak baik dari hasil survey.

5.8. Skor Kepuasan (Skor SERVQUAL)

Diperoleh dengan cara mencari selisih dari nilai tingkat kepentingan/harapan dengan nilai tingkat kinerja/persepsi, dengan mengikuti persamaan berikut.

$$\text{Skor Kepuasan (Skor SERVQUAL)} = X_i - Y_i$$

Dimana:

- X_i = Nilai tingkat kinerja/persepsi
- Y_i = Nilai tingkat kepentingan/harapan

Untuk skor kepuasan (skor SERVQUAL) dapat dilihat pada tabel 5.9.

**Tabel 5.9. Skor Kepuasan (Skor SERVQUAL)
Pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul**

No.	Dimensi	Kode	Skor Kepuasan		Prioritas Perbaikan	
			Atribut	Dimensi	Atribut	Dimensi
1	<i>Tangibles</i>	Tan 1	-1,09	-0,84	2	4
2		Tan 2	-0,85		12	
3		Tan 3	-0,53		22	
4		Tan 4	-0,90		10	
5	<i>Reliability</i>	Rel 1	-1,03	-1,00	5	1
6		Rel 2	-1,04		4	
7		Rel 3	-0,85		13	
8		Rel 4	-1,21		1	
9		Rel 5	-0,88		11	
10	<i>Responsiveness</i>	Res 1	-0,73	-0,87	17	2
11		Res 2	-1,07		3	
12		Res 3	-0,76		16	
13		Res 4	-0,92		8	
14	<i>Assurance</i>	Ass 1	-0,61	-0,70	20	5
15		Ass 2	-0,66		19	
16		Ass 3	-0,61		21	
17		Ass 4	-0,90		9	

**Tabel 5.9. Skor Kepuasan (Skor SERVQUAL)
Pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul (Lanjutan)**

No.	Dimensi	Kode	Skor Kepuasan		Prioritas Perbaikan	
			Atribut	Dimensi	Atribut	Dimensi
18	<i>Emphaty</i>	Emp 1	-1,02	-0,87	6	3
19		Emp 2	-0,70		18	
20		Emp 3	-0,84		14	
21		Emp 4	-0,80		15	
22		Emp 5	-0,95		7	

Untuk penentuan prioritas perbaikan pada skor kepuasan (skor SERVQUAL) diperoleh dari nilai terendah, yang berarti semakin rendah skor kepuasan (skor SERVQUAL) maka semakin besar kesenjangan antara harapan yang diinginkan responden dengan kinerja yang dirasakan dari atribut atau dimensi tersebut. Atau dalam penelitian ini adalah skor yang memiliki nilai negatif terbesar.

Dilihat dari atribut pernyataan pada tabel 5.9 dapat diketahui bahwa atribut yang menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan skor kepuasan (skor SERVQUAL) adalah atribut ke-4 dari dimensi *Reliability* (*Reliability* 4) yang berisi pernyataan tentang bagian layanan fakultas memberikan layanan sesuai janji. Artinya mahasiswa merasa memberikan pelayanan sesuai janji adalah faktor yang sangat penting, namun kenyataannya seringkali pihak layanan tidak memberikan pelayanan sesuai janji, apabila dilihat dari persepsi mahasiswa. Butir terendah yang kedua adalah pada atribut ke-1 dimensi *Tangible*, yaitu bagian layanan akademik fakultas memiliki peralatan yang modern, hal ini juga dirasa penting oleh mahasiswa namun pada kenyataannya mahasiswa merasa bahwa peralatan fisik pada layanan akademik fakultas tidak modern atau diluar harapan mahasiswa.

Apabila skor kepuasan dilihat dari dimensi-dimensi SERVQUAL, maka seperti yang terlihat pada tabel 5.9, bahwa dimensi *Reliability* adalah yang dimensi dengan skor kepuasan terendah. Diikuti oleh dimensi *Responsiveness*, lalu kemudian dimensi *Emphaty* dengan skor kepuasan sama, kemudian dimensi *Tangible* dan terakhir adalah dimensi *Assurance*. Kelima dimensi dan ke 22 butir pernyataan skor kepuasan dalam penelitian ini menunjukkan nilai negatif, artinya tingkat harapan mahasiswa/i diatas (melebihi) dari tingkat kinerja kualitas layanan yang dirasakan.

5.9. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Dalam metode IPA dibutuhkan dua data/nilai yaitu data/nilai tingkat kepentingan (*importance*) dan data/nilai tingkat kinerja (*performance*). Data/nilai tersebut diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner tahap kedua. Untuk data/nilai tingkat kepentingan (*importance*) menggunakan data tingkat kepentingan/harapan (*expectation*) yang ada pada tabel 5.7. Sedangkan untuk data/nilai tingkat kinerja (*performance*) menggunakan data tingkat kinerja/persepsi (*perception*) yang ada pada tabel 5.8.

5.9.1. Matriks IPA Berdasarkan Kategori Atribut

Langkah pertama untuk membuat matriks IPA berdasarkan kategori atribut adalah mengumpulkan data/nilai tingkat kepentingan (*importance*) dan data/nilai tingkat kinerja (*performance*) untuk masing-masing atribut, yang dapat dilihat pada tabel 5.10.

Tabel 5.10. Data/Nilai Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan Tingkat Kinerja (*Performance*) Berdasarkan Kategori Atribut

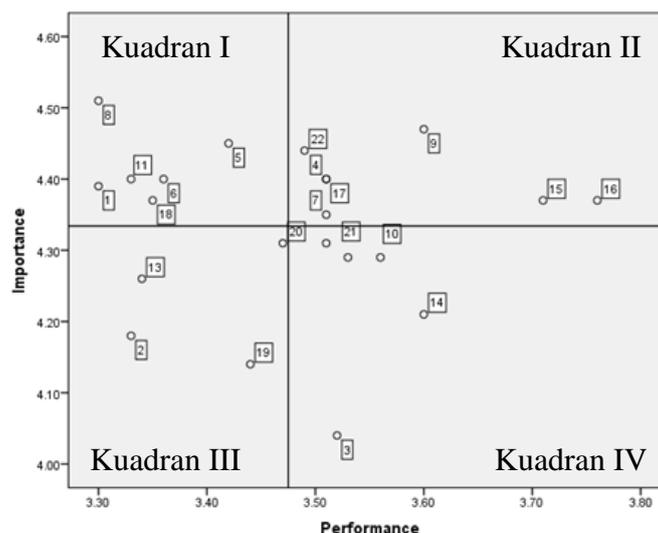
No.	Kode	Nilai Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) - Y_i	Nilai Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>) - X_i
1	Tan 1	4,39	3,30
2	Tan 2	4,18	3,33
3	Tan 3	4,04	3,52
4	Tan 4	4,40	3,51
5	Rel 1	4,45	3,42
6	Rel 2	4,40	3,36
7	Rel 3	4,35	3,51
8	Rel 4	4,51	3,30
9	Rel 5	4,47	3,60
10	Res 1	4,29	3,56
11	Res 2	4,40	3,33
12	Res 3	4,29	3,53
13	Res 4	4,26	3,34
14	Ass 1	4,21	3,60
15	Ass 2	4,37	3,71
16	Ass 3	4,37	3,76
17	Ass 4	4,40	3,51
18	Emp 1	4,37	3,35
19	Emp 2	4,14	3,44
20	Emp 3	4,31	3,47
21	Emp 4	4,31	3,51
22	Emp 5	4,44	3,49

Langkah kedua adalah menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) yang dinotasikan dengan \bar{Y} dan tingkat kinerja (*performance*) yang dinotasikan dengan \bar{X} , dengan mengikuti persamaan berikut.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{n} = \frac{3,30 + 3,33 + \dots + 3,49}{22} = 3,47$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{n} = \frac{4,39 + 4,18 + \dots + 4,44}{22} = 4,33$$

Langkah ketiga adalah memetakan nilai-nilai dari tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) yang ada pada tabel 5.10 pada matriks IPA dengan menambahkan nilai dari \bar{X} dan \bar{Y} yang akan membagi matriks IPA menjadi 4 kuadran.



Gambar 5.1. Matriks IPA Berdasarkan Atribut

Berdasarkan gambar 5.1 dapat ditentukan prioritas perbaikan dari setiap atribut dengan melihat posisi kuadran yang ditempati oleh atribut, adalah sebagai berikut:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh responden namun kinerja/pelayanannya tidak memuaskan. Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini menjadi prioritas pertama untuk segera dilakukan perbaikan. Terdapat 12 atribut yang berada pada kuadran I, antara lain:

- Atribut 1 yaitu *Tangible* 1 dengan pernyataan ruang pelayanan Fakultas memiliki peralatan yang modern.
- Atribut 4 yaitu *Tangible* 4 dengan pernyataan ruang pelayanan Fakultas sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang diperlukan.
- Atribut 5 yaitu *Reliability* 1 dengan pernyataan pelayanan Fakultas diberikan sesuai waktu yang dijanjikan.
- Atribut 6 yaitu *Reliability* 6 dengan pernyataan pada saat mahasiswa memiliki masalah, bagian layanan Fakultas bersimpati dan memastikan masalah terselesaikan.
- Atribut 7 yaitu *Reliability* 7 dengan pernyataan bagian layanan Fakultas dapat diandalkan.
- Atribut 8 yaitu *Reliability* 8 dengan pernyataan bagian layanan Fakultas memberikan layanan sesuai janji.
- Atribut 11 yaitu *Responsiveness* 2 dengan pernyataan staf layanan Fakultas memberikan layanan yang cepat.
- Atribut 17 yaitu *Assurance* 4 dengan pernyataan staf layanan Fakultas selalu mendapatkan dukungan dari Universitas dalam melaksanakan tugas-tugas mereka.
- Atribut 18 yaitu *Assurance* 5 dengan pernyataan universitas memberikan perhatian penuh kepada mahasiswa terkait layanan Fakultas.
- Atribut 20 yaitu *Emphaty* 2 dengan pernyataan staf layanan Fakultas memahami kebutuhan mahasiswa.
- Atribut 21 yaitu *Emphaty* 3 dengan pernyataan staf layanan Fakultas memberikan layanan dengan sepenuh hati.
- Atribut 22 yaitu *Emphaty* 4 dengan pernyataan jam layanan Fakultas sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh responden dan kinerja/pelayanannya sangat memuaskan. Terdapat 3 atribut yang berada pada kuadran II, antara lain:

- Atribut 9 yaitu *Reliability* 5 dengan pernyataan data di bagian layanan Fakultas akurat.
- Atribut 15 yaitu *Assurance* 2 dengan pernyataan mahasiswa merasa aman dalam melakukan aktifitas di dalam kampus.

- Atribut 16 yaitu *Assurance* 3 dengan pernyataan staf layanan Fakultas selalu bersikap sopan.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh responden dan kinerja/pelayanannya kurang memuaskan. Terdapat 5 atribut yang berada pada kuadran III, antara lain:

- Atribut 2 yaitu *Tangible* 2 dengan pernyataan ruang pelayanan Fakultas memiliki fasilitas fisik yang menarik.
- Atribut 3 yaitu *Tangible* 3 dengan pernyataan staf layanan Fakultas berpenampilan menarik.
- Atribut 12 yaitu *Responsiveness* 3 dengan pernyataan staf layanan Fakultas selalu berusaha membantu mahasiswa.
- Atribut 13 yaitu *Responsiveness* 4 dengan pernyataan staf layanan Fakultas tetap memberikan layanan maksimal kepada mahasiswa disaat mereka sibuk.
- Atribut 19 yaitu *Emphaty* 1 dengan pernyataan Staf layanan Fakultas memberikan perhatian personal kepada setiap mahasiswa.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh rsponden tetapi kinerja/pelayanannya memuaskan. Terdapat 2 atribut yang berada pada kuadran IV, antara lain:

- Atribut 10 yaitu *Responsiveness* 1 dengan pernyataan bagian layanan Fakultas memberikan informasi kepada mahasiswa tentang layanan yang diberikan.
- Atribut 14 yaitu *Assurance* 1 dengan pernyataan mahasiswa percaya pada kemampuan staf layanan Fakultas.

5.9.2. Matriks IPA Berdasarkan Kategori Dimensi

Langkah pertama untuk membuat matriks IPA berdasarkan kategori dimensi adalah mengumpulkan data/nilai tingkat kepentingan (*importance*) dan data/nilai tingkat kinerja (*performance*) untuk masing-masing dimensi, yang dapat dilihat pada tabel 5.11.

Langkah kedua adalah menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) yang dinotasikan dengan \bar{Y} dan tingkat kinerja (*performance*) yang dinotasikan dengan \bar{X} , dengan mengikuti persamaan berikut.

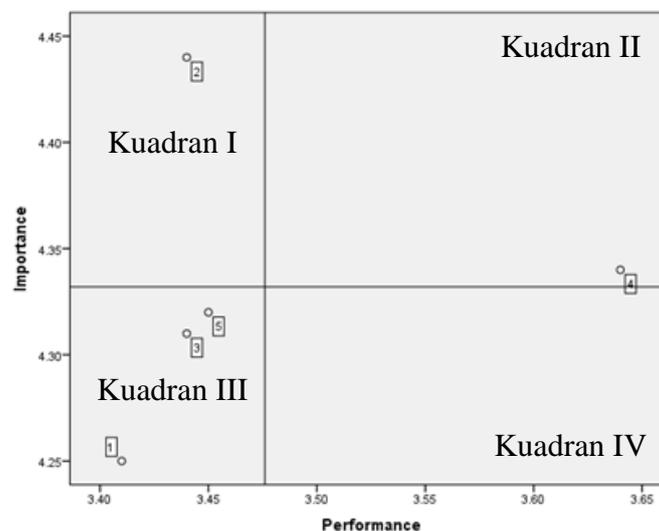
$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{n} = \frac{3,41 + 3,44 + 3,44 + 3,64 + 3,45}{5} = 3,48$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{n} = \frac{4,25 + 4,44 + 4,31 + 4,34 + 4,32}{5} = 4,33$$

Tabel 5.11. Data/Nilai Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan Tingkat Kinerja (*Performance*) Berdasarkan Kategori Dimensi

No.	Kode	Nilai Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) - Y_i	Nilai Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>) - X_i
1	Tangibles	4,25	3,41
2	Reliability	4,44	3,44
3	Responsiveness	4,31	3,44
4	Assurance	4,34	3,64
5	Emphaty	4,32	3,45

Langkah ketiga adalah memetakan nilai-nilai dari tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) yang ada pada tabel 5.11 pada matriks IPA dengan menambahkan nilai dari \bar{X} dan \bar{Y} yang akan membagi matriks IPA menjadi 4 kuadran.



Gambar 5.2. Matriks IPA Berdasarkan Dimensi

Berdasarkan gambar 5.2 dapat ditentukan prioritas perbaikan dari setiap dimensi dengan melihat posisi kuadran yang ditempati oleh dimensi, adalah sebagai berikut:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Dimensi yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh responden tetapi kinerja/pelayanannya tidak memuaskan. Dimensi yang berada pada kuadran I merupakan prioritas utama untuk segera dilakukan perbaikan. Terdapat 1 dimensi yang berada pada kuadran I, yaitu: Dimensi *Reliability*.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Dimensi yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh responden dan kinerja/pelayanannya sangat memuaskan. Terdapat 1 dimensi yang berada pada kuadran II, yaitu: Dimensi *Assurance*.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Dimensi pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh responden dan kinerja/pelayanannya kurang memuaskan. Terdapat 3 dimensi yang berada pada kuadran III, yaitu: Dimensi *Tangibles*, Dimensi *Responsiveness*, dan Dimensi *Emphaty*.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Dimensi yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh responden tetapi kinerja/pelayanannya memuaskan. Tidak ada dimensi yang berada pada kuadran IV.

BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Dari penelitian ini diperoleh beberapa kesimpulan, antara lain:

1. Atribut yang menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan nilai tingkat kepentingan/harapan (*expectation*) adalah atribut ke-4 dari dimensi *Reliability* yang berisi pernyataan tentang mahasiswa merasa penting untuk pihak fakultas memberikan pelayanan sesuai janji. Diikuti oleh atribut ke-5 dari dimensi *Reliability*, yaitu mahasiswa Fakultas Teknik UEU merasa penting bagi pelayanan memberikan data yang akurat. Sedangkan dimensi yang menurut mahasiswa/i Fakultas Teknik merupakan faktor terpenting dalam pelayanan akademik adalah Dimensi *Reliability*, yaitu kehandalan staf fakultas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
2. Atribut yang menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan nilai tingkat kinerja/persepsi (*perception*) adalah atribut ke-1 dari dimensi *Tangible*, yaitu bahwa fakultas memiliki fasilitas fisik yang modern pada bagian pelayanannya, menempati skor terendah dari penilaian mahasiswa. Sedangkan dimensi dengan kinerja terendah adalah Dimensi *Tangibles*, dilihat dari persepsi mahasiswa/i Fakultas Teknik UEU, yang artinya tampilan fisik tempat layanan bagi mahasiswa/i dinilai sebagai yang memiliki kinerja paling tidak baik.
3. Atribut yang menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan skor kepuasan (skor SERVQUAL) adalah atribut ke-4 dari dimensi *Reliability* (*Reliability* 4) yang berisi pernyataan tentang bagian layanan fakultas memberikan layanan sesuai janji. *Reliability* adalah yang dimensi dengan tingkat kepuasan terendah. Diikuti oleh *Responsiveness* dan *Emphaty* dengan skor kepuasan sama, kemudian *Tangible* dan terakhir *Assurance*.
4. Dari hasil pemetaan dengan matriks IPA berdasarkan atribut, terdapat 12 atribut yang menjadi prioritas utama, yaitu: Atribut ke-1 yaitu *Tangible* 1 dengan pernyataan ruang pelayanan Fakultas memiliki peralatan yang modern, atribut ke-4 yaitu *Tangible* 4 dengan pernyataan ruang pelayanan Fakultas sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang diperlukan, atribut ke-5 yaitu *Reliability* 1 dengan pernyataan pelayanan Fakultas diberikan sesuai waktu yang dijanjikan, atribut ke-6 yaitu *Reliability* 2 dengan pernyataan pada saat mahasiswa memiliki masalah, bagian layanan Fakultas bersimpati

dan memastikan masalah terselesaikan, atribut ke-7 yaitu *Reliability* 3 dengan pernyataan bagian layanan Fakultas dapat diandalkan, atribut ke-8 yaitu *Reliability* 4 dengan pernyataan bagian layanan Fakultas memberikan layanan sesuai janji, atribut ke-11 yaitu *Responsiveness* 2 dengan pernyataan staf layanan Fakultas memberikan layanan yang cepat, atribut ke-17 yaitu *Assurance* 4 dengan pernyataan staf layanan Fakultas selalu mendapatkan dukungan dari Universitas dalam melaksanakan tugas-tugas mereka, atribut ke-18 yaitu *Assurance* 5 dengan pernyataan Universitas memberikan perhatian penuh kepada mahasiswa terkait layanan Fakultas, atribut ke-20 yaitu *Emphaty* 2 dengan pernyataan staf layanan Fakultas memahami kebutuhan mahasiswa, atribut ke-21 yaitu *Emphaty* 3 dengan pernyataan staf layanan Fakultas memberikan layanan dengan sepenuh hati, dan atribut ke-22 yaitu *Emphaty* 4 dengan pernyataan jam layanan Fakultas sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Sedangkan dari hasil pemetaan matriks IPA berdasarkan dimensi, prioritas utama perbaikan bagi pelayanan Fakultas Teknik UEU adalah Dimensi *Reliability* yaitu kehandalan dalam memenuhi janji kepada mahasiswa/i.

6.2. Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini antara lain:

1. Pihak layanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul harus memperbaiki layanan yang sesuai janji, ini merupakan faktor dengan tingkat kepentingan tertinggi namun memiliki skor kepuasan terendah. Memberikan layanan sesuai janji misalnya selalu tersedia petugas yang siap melayani di jam-jam pelayanan, untuk pelayanan surat menyurat selesai sesuai dengan waktu yang dijanjikan, dan lain sebagainya.
2. Hal kedua yang harus menjadi perbaikan bagi layanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul adalah adanya peralatan fisik atau kantor yang modern pada bagian pelayanan, yang tampilannya sesuai dengan harapan mahasiswa/i sebagai pelanggan, sehingga meningkatkan rasa lebih menghargai kepada layanan itu sendiri.
3. Untuk penelitian selanjutnya dapat diperluas objek penelitiannya menjadi pelayanan pada perguruan tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ekawati, Ni Wayan dan Giantari, I Gusti Ayu Ketut. (2012). Tingkat Kepuasan Mahasiswa, Dosen dan Alumni Terhadap Kegiatan Belajar di PS DIII Keuangan dan Perbankan Universitas Udayana. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, Vol.8, No.2. Juli 2012
- Huybers, Twan. (2011). Student Evaluation of Teaching: Performance-Importance Analysis and Best-Worst Scaling. *Research and Development in Higher Education: Reshaping Higher Education*, 34 (pp.161–173). Gold Coast, Australia, 4-7 July 2011.
- Kotler, Philip. (1998). *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Madiah, Azka. (2012). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus Program Studi Pascasarjana Kajian Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia). Fakultas Ekonomi dan Manajemen. Institut Pertanian Bogor
- Mourkani, Gholamreza Shams and Shohoodi, Maryam. (2013). Quality Assurance in Higher Education: Combining Internal Evaluation and Importance-Performance Analysis Models. *Middle-East Journal of Scientific Research* 15 (5): 643-651
- Nasution, M.N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Noer, Lissa Rosdiana. (2016). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Research and Technologies*. Vol.2. No.1. Juni 2016. P-ISSN No. 2460–5972. E-ISSN No. 2477–6165
- Rizal Nugraha, Ambar Harsono, dan Hari Adiarto. (2013). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, No.04, Vol.01, ISSN: 2338-5081. Maret 2013
- Setiawan, Eko. (2007). Modified IPA- II Sebagai Upaya Identifikasi Potensi Perbaikan di Institusi Pendidikan Tinggi. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*. Vol.5. No.3. April 2007. Hal.123-132
- Shahin, Arash. (2004).
- Silva, Fátima de Jesus Henriques and Fernandes, Paula Odete. (2010). Importance-Performance Analysis As A Tool In Evaluating Higher Education Service Quality: The Empirical Results Of Estig (IPB). *Creating Global Competitive Economies: A 360-Degree Approach*
- Simbolon, Freddy. (2012). Pengukuran Kualitas Layanan di Universitas Kristen Indonesia (UKI). *BINUS Business Review*. Vol.3. No.2. November 2012: 944-958
- Tóth, Zsuzsanna Eszter. Course Evaluation by Importance-Performance Analysis and Improving Actions at the Budapest University of Technology and Economics. *Talent Care and Cultivation in the Scientific Workshops of BME Project*

- Yola, Melfa dan Budianto, Duwi. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, Vol.12, No.12, April 2013:301-309, ISSN 2088-4842
- Wardhani, Shita Lusi dan Purbandono, Rahmat. (2014). Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Perguruan Tinggi Swasta di Yogyakarta: Metode Importance-Performance Analysis (IPA). *JRMB*. Volume 9. No.1. Juni 2014

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Susunan Organisasi Tim Peneliti Dan Pembagian Tugas.

No.	Nama / NIDN	Instansi Asal	Bidang Ilmu	Alokasi Waktu (jam/minggu)	Uraian Tugas
1	Taufiqur Rachman, ST, MT / 0315077803	Universitas Esa Unggul	Teknik Industri	2	- Mengkoordinir tugas-tugas ketua dan anggota peneliti.
				1	- Menyiapkan perijinan penelitian.
				2	- Menyiapkan sarana penelitian.
				5	- Mengumpulkan data-data penelitian.
				5	- Mengolah data.
				5	- Menyusun laporan penelitian.

Lampiran 2 (1). Biodata Ketua Dan Anggota

Ketua Peneliti

A. Identitas Diri

1	Nama Lengkap (dengan gelar)	Taufiqur Rachman, ST, MT
2	Jenis Kelamin	L (Laki-laki)
3	Jabatan Fungsional	Asisten Ahli
4	NIP/NIK/Identitas lainnya	105030320
5	NIDN	0315077803
6	Tempat dan Tanggal Lahir	Jakarta, 15 Juli 1978
7	E-mail	taufiqur.rahman@esaunggul.ac.id
8	Nomor Telepon/HP	081398666156
9	Alamat Kantor	Jl. Arjuna Utara No. 9, Tol Tomang, Kebon Jeruk, Jakarta Barat 11510
10	Nomor Telepon/Faks	-
11	Lulusan yang Telah Dihadirkan	S-1 = 2 org; S-2 = 0 org; S-3 = 0 org
12	Mata Kuliah yg Diampu	1. Pengantar Aplikasi Komputer
		2. Pengetahuan Bahan/Material Teknik
		3. Manajemen Sains
		4. Riset Operasional
		5. Manajemen Operasional
		6. Manajemen Kualitas
		7. Keselamatan dan Kesehatan Kerja Industri
		8. Manajemen Rantai Pasokan

B. Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2	S-3
Nama Perguruan Tinggi	Institut Sains dan Teknologi Nasional	Universitas Indonesia	
Bidang Ilmu	Teknik Mesin	Teknik Industri	
Tahun Masuk-Lulus	1996-2002	2009-2011	
Judul Skripsi/Tesis/ Disertasi	Aplikasi Metode Helgesson-Birnie Untuk Meningkatkan Efisiensi dan Mengurangi Waktu Menganggur Pada Proses Pembuatan Muffler Tipe VCRM 08 – 4009 Di PT. CSI	Perancangan Pengukuran Efisiensi Kinerja Program Studi Di Perguruan Tinggi Dengan Pendekatan Integrasi Balanced Scorecard (BSC) dan Data Envelopment Analysis (DEA)	
Nama Pembimbing/ Promotor	Ir. Erizal, MT	Dr. T. Yuri M Zagloel, Msc	

C. Pengalaman Penelitian Dalam 5 Tahun Terakhir

(Bukan Skripsi, Tesis, maupun Disertasi)

No.	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber*	Jml (Juta Rp)
1	2014	Aplikasi Metode <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) Untuk Penentuan Prioritas Perbaikan Berdasarkan Hasil Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen (IKMKD)	UEU	4.700.000
2	2014	Perancangan dan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pada TPA Kecamatan Pulogadung	Penelitian Unggulan DIKTI	50.000.000
3				
Dst.				

*Tuliskan sumber pendanaan baik dari skema penelitian DIKTI maupun dari sumber lainnya.

D. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber*	Jml (Juta Rp)
1				
2				
Dst.				

*Tuliskan sumber pendanaan baik dari skema pengabdian kepada masyarakat DIKTI maupun dari sumber lainnya.

E. Publikasi Artikel Ilmiah Dalam Jurnal dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Judul Artikel Ilmiah	Nama Jurnal	Volume/Nomor/Tahun
1	Design of Department Performance Efficiency Measurement at Higher Education with Integration of Balanced Scorecard (BSC) and Data Envelopment Analysis (DEA) Approach	Jurnal Teknik Industri INOVISI, ISSN 0216-9673	Volume 7, Nomor 1, April 2011, Hal. 7-16
2			
Dst.			

F. Pemakalah Seminar Ilmiah (*Oral Presentation*) dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Nama Pertemuan Ilmiah/Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan Tempat
1			
2			
Dst.			

G. Karya Buku dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Judul Buku	Tahun	Halaman	Penerbit
1				
2				
Dst.				

H. Perolehan HKI dalam 5-10 Tahun Terakhir

No.	Judul/Tema HKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ ID
1				
2				
Dst.				

I. Pengalaman Merumuskan Kebijakan Publik/Rekayasa Sosial Lainnya dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Judul/Tema/Jenis Rekayasa Sosial Lainnya yang Telah Diterapkan	Tahun	Tempat Penerapan	Respon Masyarakat
1				
2				
Dst.				

J. Penghargaan dalam 10 tahun Terakhir (dari pemerintah, asosiasi atau institusi lainnya)

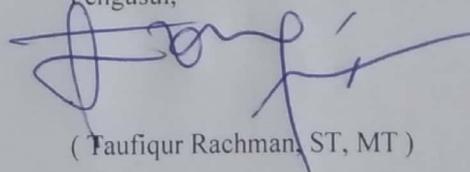
No.	Jenis Penghargaan	Institusi Pemberi Penghargaan	Tahun
1			
2			
Dst.			

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidak-sesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan Hibah Penelitian Internal.

Jakarta, 31 Oktober 2017

Pengusul,



(Taufiqur Rachman, ST, MT)

SURAT PERNYATAAN KETUA PENGUSUL

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Taufiqur Rachman, ST, MT
NIDN : 0315077803
Pangkat / Golongan : III/B
Jabatan Fungsional : Asisten Ahli

Dengan ini menyatakan bahwa proposal saya dengan judul:

**EVALUASI DAN PENENTUAN PRIORITAS PERBAIKAN
KUALITAS PELAYANAN FAKULTAS
(STUDI KASUS FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS ESA UNGGUL)**

Yang diusulkan dalam skema Hibah Penelitian Internal untuk tahun anggaran 2017 bersifat original dan belum pernah dibiayai oleh lembaga/sumber dana lain.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mengembalikan seluruh biaya penugasan yang sudah diterima.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 31 Oktober 2017

Yang menyatakan,

Mengetahui,
Kepala Lembaga Penelitian
dan Pengabdian Masyarakat UEU,

(Dr. Hasyim, SE, M.M., M.Ed)
NIP/NIDN: 201040164



(Taufiqur Rachman, ST, MT)
NIP/NIDN: 0105030320/0315077803

Lampiran 4. Kuesioner Tahap Pertama

KUESIONER PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS ESA UNGGUL TAHUN 2017

Mohon berikan jawaban yang sebenar-benar nya. Jawaban Saudara dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.

Program Studi :

Angkatan :

PETUNJUK UMUM :

Pilihlah salah satu dari alternatif jawaban yang disediakan dengan cara menyilang pada kolom yang tersedia. Ada lima alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:

1 = Sangat Tidak Setuju

3 = Cukup Setuju

5 = Sangat Setuju

2 = Tidak Setuju

4 = Setuju

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1.	Ruang pelayanan Fakultas memiliki peralatan yang modern					
2.	Ruang pelayanan Fakultas memiliki fasilitas fisik yang menarik					
3.	Staf layanan Fakultas berpenampilan menarik					
4.	Ruang pelayanan Fakultas sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang diperlukan					
5.	Pelayanan Fakultas diberikan sesuai waktu yang dijanjikan					
6.	Pada saat mahasiswa memiliki masalah, bagian layanan Fakultas bersimpati dan memastikan masalah terselesaikan					
7.	Bagian layanan Fakultas dapat diandalkan					
8.	Bagian layanan Fakultas memberikan layanan sesuai janji					
9.	Data di bagian layanan Fakultas akurat					
10.	Bagian layanan Fakultas memberikan informasi kepada mahasiswa tentang layanan yang diberikan					
11.	Staf layanan Fakultas memberikan layanan yang cepat					
12.	Staf layanan Fakultas selalu berusaha membantu mahasiswa					
13.	Staf layanan Fakultas tetap memberikan layanan maksimal kepada mahasiswa disaat mereka sibuk					
14.	Mahasiswa percaya pada kemampuan staf layanan Fakultas					
15.	Mahasiswa merasa aman dalam melakukan aktifitas di dalam kampus					
16.	Staf layanan Fakultas selalu bersikap sopan					
17.	Staf layanan Fakultas selalu mendapatkan dukungan dari Universitas dalam melaksanakan tugas-tugas mereka					
18.	Universitas memberikan perhatian penuh kepada mahasiswa terkait layanan Fakultas					
19.	Staf layanan Fakultas memberikan perhatian personal kepada setiap mahasiswa					
20.	Staf layanan Fakultas memahami kebutuhan mahasiswa					
21.	Staf layanan Fakultas memberikan layanan dengan sepenuh hati					
22.	Jam layanan Fakultas sesuai dengan kebutuhan mahasiswa					

Lampiran 5. Kuesioner Tahap Kedua

KUESIONER PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS ESA UNGGUL TAHUN 2017

Mohon berikan jawaban yang sebenar-benar nya. Jawaban Saudara dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.

Program Studi :

Angkatan :

No.	Pernyataan	Tingkat Kepentingan					Tingkat Kepuasan				
		Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
1.	Ruang pelayanan Fakultas memiliki peralatan yang modern										
2.	Ruang pelayanan Fakultas memiliki fasilitas fisik yang menarik										
3.	Staf layanan Fakultas berpenampilan menarik										
4.	Ruang pelayanan Fakultas sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang diperlukan										
5.	Pelayanan Fakultas diberikan sesuai waktu yang dijanjikan										
6.	Pada saat mahasiswa memiliki masalah, bagian layanan Fakultas bersimpati dan memastikan masalah terselesaikan										
7.	Bagian layanan Fakultas dapat diandalkan										
8.	Bagian layanan Fakultas memberikan layanan sesuai janji										
9.	Data di bagian layanan Fakultas akurat										
10.	Bagian layanan Fakultas memberikan informasi kepada mahasiswa tentang layanan yang diberikan										
11.	Staf layanan Fakultas memberikan layanan yang cepat										
12.	Staf layanan Fakultas selalu berusaha membantu mahasiswa										
13.	Staf layanan Fakultas tetap memberikan layanan maksimal kepada mahasiswa disaat mereka sibuk										
14.	Mahasiswa percaya pada kemampuan staf layanan Fakultas										
15.	Mahasiswa merasa aman dalam melakukan aktifitas di dalam kampus										
16.	Staf layanan Fakultas selalu bersikap sopan										
17.	Staf layanan Fakultas selalu mendapatkan dukungan dari Universitas dalam melaksanakan tugas-tugas mereka										
18.	Universitas memberikan perhatian penuh kepada mahasiswa terkait layanan Fakultas										
19.	Staf layanan Fakultas memberikan perhatian personal kepada setiap mahasiswa										
20.	Staf layanan Fakultas memahami kebutuhan mahasiswa										
21.	Staf layanan Fakultas memberikan layanan dengan sepenuh hati										
22.	Jam layanan Fakultas sesuai dengan kebutuhan mahasiswa										

Lampiran 6. Tabulasi Data Kuesioner Tahap Pertama

NO.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	4	5
2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5
3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	5	5	4	4	3	4	3	4
4	2	4	4	3	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	2
5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	2
6	3	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	5	3	3	3	3	4	5
7	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	4	2	3	4	2
8	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3
9	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3
10	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
11	2	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	3	4	5	3	3	4	4
12	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	2	3	4	3
13	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4
14	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	1	1	3	1	1	1	1
15	4	3	3	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4
16	5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4
17	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3
18	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
19	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	3	3
20	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	4	3	3
21	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	3
22	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	2	4	5	3
23	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
24	3	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
25	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4
26	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4
27	3	4	3	3	4	2	4	3	4	2	3	3	3	4	5	5	4	1	5	4	4	4
28	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	2
29	4	5	2	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	4	4	5	2	3	2	1	2	4
30	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4

NO.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
31	2	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	2	4	3	4	4
32	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
33	3	3	5	5	3	4	5	4	5	2	4	3	2	4	5	5	3	3	2	3	3	5
34	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3
35	1	2	3	1	3	2	2	2	3	2	1	4	3	4	3	4	3	1	3	3	2	2
36	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	4	4	4
37	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
38	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5
39	1	2	3	1	3	2	2	2	3	2	1	4	3	4	3	4	3	1	3	3	2	2
40	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
41	3	3	4	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	2	3	2	2	2	3
42	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	5	4	4	3	2	4	3	2
43	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	4	3
44	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
45	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
46	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3
47	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
48	4	3	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4
49	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	5	4	4	5	3	3	4	5
51	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
52	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
53	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3
54	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3
55	5	4	4	4	3	3	4	5	5	5	3	3	3	4	4	3	4	3	2	2	3	4
56	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
57	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
58	4	3	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
59	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4
60	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
61	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	5	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
64	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
65	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4

NO.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
66	4	4	4	4	1	3	2	2	3	1	2	3	1	4	5	4	4	2	2	3	3	1
67	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4
68	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
69	3	2	3	3	3	4	4	4	3	5	3	4	3	4	5	4	1	2	3	3	3	4
70	4	2	5	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4
71	2	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4
72	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4
73	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4
74	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
75	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4
76	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4
77	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	2	3	3	4
78	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4
79	4	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	2	4	4	5	4	3	4	2	3	3
80	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	4	2	2	4	2	2
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5
82	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
83	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
84	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3
85	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	3	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3
86	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2
88	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	1	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3
89	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3
90	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
91	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
92	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	4
93	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4

Lampiran 7. Tabulasi Data Kuesioner Tahap Kedua

Tabulasi Data Skala Tingkat Kepentingan/Harapan (*Expectation*)

NO.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5
6	5	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5
7	3	2	2	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4
8	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
9	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
10	2	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4
11	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5
17	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
19	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
20	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	3	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5

NO.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
29	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
30	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4
31	2	3	2	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	2	3	4	5
32	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4
33	3	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	3	4	2	3	4	5	4	4	3	5
34	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
35	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
36	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5
37	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
38	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	2	3	4	3
39	5	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3
40	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	5	4	3	5
41	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
42	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
43	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	5	3	4	5	2	5
44	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3
45	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
46	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	5	4	4	5
53	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
54	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4
55	4	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
56	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4
58	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
59	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5
60	5	4	3	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	5	5	3	5	4	4
61	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5
62	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
63	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

NO.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
64	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4
65	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4
68	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
69	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4
70	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
73	4	4	3	5	5	4	5	4	3	4	4	3	5	5	3	3	4	3	4	4	3	4
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	3	3	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	3	4	5	4
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5
86	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
87	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
88	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
89	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5
90	3	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
92	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
93	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
95	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Tabulasi Data Skala Tingkat Kinerja/Persepsi (*Perception*)

NO.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4
4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	3	4	5
6	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
7	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
8	2	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
9	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
10	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4
12	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5
13	4	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	2	4	4	5	4	3	4	2	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3
19	3	3	5	4	3	3	5	3	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
20	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
22	2	2	3	3	1	3	1	1	3	1	3	2	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3
23	2	1	1	2	3	2	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
24	2	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
25	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	4	4	4	3	5	5	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5
27	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3
29	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
30	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	3	2	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3	4
32	4	4	3	4	5	5	4	5	4	3	5	4	3	4	3	3	5	5	4	4	4	5
33	4	5	3	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3

34	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	3
35	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	3	5	5	5	4	5	3	3	3	3
36	5	5	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4
37	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
38	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	3
39	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3
40	4	3	4	4	4	5	3	3	3	5	4	3	4	5	4	4	3	3	5	4	4	5
41	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
42	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4
43	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	4	3	4	3	4
44	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5
48	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	5	4	4
49	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4
50	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5
51	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	2	3	3	2	3	5	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
54	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	3	4	5	4	1	1	3	2	2	3
55	4	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	1	3
56	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	2	2	2	3	3	2
57	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
58	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3
59	3	4	5	4	3	2	4	2	4	3	4	3	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3
60	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
61	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	2	2	4	3	4	3
62	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	2	2	2	3	4	2	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	1	1	4	4	3	5
64	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
65	1	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	3	3	3	4	2	1	3	3	3	2
66	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	1	3	3	3	3
68	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4

70	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
71	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	4
72	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
73	5	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
74	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
79	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
80	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
83	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
84	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
85	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
86	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	1
88	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2
89	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3
90	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	2
91	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
92	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
93	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
95	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3
96	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3

Lampiran 8. Output Uji Validitas dan Reliabilitas

Factor Analysis

Notes		
Output Created		18-OCT-2017 15:10:48
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	93
Missing Value Handling	Definition of Missing	MISSING=EXCLUDE: User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	LISTWISE: Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		FACTOR /VARIABLES VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 /MISSING LISTWISE /ANALYSIS VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 /PRINT INITIAL KMO AIC EXTRACTION ROTATION /CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25) /EXTRACTION PC /CRITERIA ITERATE(25) /ROTATION VARIMAX /METHOD=CORRELATION.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,19
	Maximum Memory Required	3008 (2,938K) bytes

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.719
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	84.976
	df	6
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		Tan1	Tan2	Tan3	Tan4
Anti-image Covariance	Tan1	.543	-.247	-.076	-.223
	Tan2	-.247	.595	-.092	-.144
	Tan3	-.076	-.092	.929	-.002
	Tan4	-.223	-.144	-.002	.653
Anti-image Correlation	Tan1	.681 ^a	-.434	-.107	-.374
	Tan2	-.434	.719 ^a	-.123	-.231
	Tan3	-.107	-.123	.837 ^a	-.003
	Tan4	-.374	-.231	-.003	.748 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Communalities

	Initial	Extraction
Tan1	1.000	.729
Tan2	1.000	.682
Tan3	1.000	.186
Tan4	1.000	.612

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
Tan1	.854
Tan2	.826
Tan3	.431
Tan4	.782

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Factor Analysis

Notes

Output Created		18-OCT-2017 15:12:59
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	93
Missing Value Handling	Definition of Missing	MISSING=EXCLUDE: User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	LISTWISE: Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		FACTOR /VARIABLES VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 /MISSING LISTWISE /ANALYSIS VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 /PRINT INITIAL KMO AIC EXTRACTION ROTATION /CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25) /EXTRACTION PC /CRITERIA ITERATE(25) /ROTATION VARIMAX /METHOD=CORRELATION.
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,13
	Maximum Memory Required	4248 (4,148K) bytes

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.848
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	216.062
	Df	10
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		Rel1	Rel2	Rel3	Rel4	Rel5
Anti-image Covariance	Rel1	.550	-.096	-.041	-.103	-.116
	Rel2	-.096	.597	-.070	-.092	-.059
	Rel3	-.041	-.070	.417	-.192	-.016
	Rel4	-.103	-.092	-.192	.310	-.124
	Rel5	-.116	-.059	-.016	-.124	.573
Anti-image Correlation	Rel1	.897 ^a	-.167	-.085	-.249	-.206
	Rel2	-.167	.915 ^a	-.141	-.213	-.102
	Rel3	-.085	-.141	.817 ^a	-.534	-.032
	Rel4	-.249	-.213	-.534	.780 ^a	-.295
	Rel5	-.206	-.102	-.032	-.295	.890 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Communalities

	Initial	Extraction
Rel1	1.000	.622
Rel2	1.000	.578
Rel3	1.000	.689
Rel4	1.000	.805
Rel5	1.000	.588

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.283	65.667	65.667	3.283	65.667	65.667
2	.546	10.912	76.579			
3	.489	9.789	86.368			
4	.460	9.194	95.562			
5	.222	4.438	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
Rel1	.789
Rel2	.760
Rel3	.830
Rel4	.897
Rel5	.767

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Factor Analysis

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.792
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	114.341
	df	6
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		Res1	Res2	Res3	Res4
Anti-image Covariance	Res1	.620	-.199	-.140	-.099
	Res2	-.199	.589	-.096	-.170
	Res3	-.140	-.096	.606	-.209
	Res4	-.099	-.170	-.209	.572
Anti-image Correlation	Res1	.804 ^a	-.329	-.228	-.167
	Res2	-.329	.789 ^a	-.160	-.293
	Res3	-.228	-.160	.795 ^a	-.354
	Res4	-.167	-.293	-.354	.780 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Communalities

	Initial	Extraction
Res1	1.000	.617
Res2	1.000	.647
Res3	1.000	.628
Res4	1.000	.661

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.553	63.815	63.815	2.553	63.815	63.815
2	.557	13.918	77.732			
3	.481	12.026	89.758			
4	.410	10.242	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
Res1	.786
Res2	.804
Res3	.792
Res4	.813

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Factor Analysis

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.668
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	72.281
	df	6
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		Ass1	Ass2	Ass3	Ass4
Anti-image Covariance	Ass1	.744	-.175	-.080	-.211
	Ass2	-.175	.702	-.280	.065
	Ass3	-.080	-.280	.618	-.234
	Ass4	-.211	.065	-.234	.740
Anti-image Correlation	Ass1	.741 ^a	-.243	-.118	-.285
	Ass2	-.243	.638 ^a	-.425	.090
	Ass3	-.118	-.425	.654 ^a	-.347
	Ass4	-.285	.090	-.347	.652 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Communalities

	Initial	Extraction
Ass1	1.000	.532
Ass2	1.000	.503
Ass3	1.000	.656
Ass4	1.000	.466

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.157	53.915	53.915	2.157	53.915	53.915
2	.804	20.100	74.015			
3	.630	15.747	89.762			
4	.410	10.238	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
Ass1	.729
Ass2	.709
Ass3	.810
Ass4	.683

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Factor Analysis

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.805
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	155.176
	df	10
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		Emp1	Emp2	Emp3	Emp4	Emp5
Anti-image Covariance	Emp1	.729	-.071	.021	-.157	-.102
	Emp2	-.071	.549	-.206	-.097	-.085
	Emp3	.021	-.206	.532	-.183	.006
	Emp4	-.157	-.097	-.183	.439	-.174
	Emp5	-.102	-.085	.006	-.174	.665
Anti-image Correlation	Emp1	.850 ^a	-.112	.034	-.277	-.147
	Emp2	-.112	.825 ^a	-.381	-.198	-.140
	Emp3	.034	-.381	.770 ^a	-.378	.009
	Emp4	-.277	-.198	-.378	.775 ^a	-.322
	Emp5	-.147	-.140	.009	-.322	.842 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Communalities

	Initial	Extraction
Emp1	1.000	.426
Emp2	1.000	.630
Emp3	1.000	.598
Emp4	1.000	.744
Emp5	1.000	.506

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.903	58.067	58.067	2.903	58.067	58.067
2	.758	15.162	73.229			
3	.601	12.018	85.247			
4	.419	8.377	93.624			
5	.319	6.376	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
Emp1	.653
Emp2	.794
Emp3	.773
Emp4	.862
Emp5	.711

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Reliability

Notes

Output Created		18-OCT-2017 12:12:54
Comments		
Input	Data	E:\Hibah Internal Taufiq 2017\Data Kuesioner.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	93
	Matrix Input	E:\Hibah Internal Taufiq 2017\Data Kuesioner.sav
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	93	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	93	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,724	4

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	93	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	93	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,864	5

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	93	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	93	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,808	4

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	93	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	93	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,711	4

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	93	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	93	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,809	5

Lampiran 9 : Luaran Penelitian

Draft Jurnal (ditujukan ke jurnal INOVISI)

EVALUASI DAN PENENTUAN PRIORITAS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN FAKULTAS (STUDI KASUS FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS ESA UNGGUL)

Taufiqur Rachman

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul, Jakarta

email: taufiqur.rahman@esaunggul.ac.id

Abstract

The expected long-term goal of this research is to improve the service quality of Faculty of Engineering Esa Unggul University. While the specific targets to be achieved in this study is to get a picture of expectation from the students about the academic service of Faculty of Engineering Esa Unggul University, furthermore, to get a description of the perception of students' about service performance of Faculty of Engineering Esa Unggul University, each attribute and determine the priority of each attribute in accordance with the Matrix Importance Performance Analysis (IPA). The design of this research using quantitative non-experiment method, and also form of descriptive analysis. Data collection method is survey using questionnaire to obtain the type of data in the form of primary perception and expectations of respondents ie students of the Faculty of Engineering Esa Unggul University in the Academic Year 2017/2018. Method of data analysis using descriptive analysis to see the level of expectation and satisfaction/performance/ perception about academic service of Faculty of Engineering Esa Unggul University based on five dimension SERVQUAL. Furthermore, mathematical methods with quadrants are used to map and see attributes that become improvement priorities for services quality at Esa Unggul University based on Importance Performance Analysis (IPA) matrix. This research is expected to be useful as a reference material to make changes in an effort to make continuous improvement based on priority to satisfy customers, especially for things that are considered important by the customer. The outcome of this research is the publication of scientific articles in unaccredited national journals. The results showed that from the IPA to the dimension, there are dimensions that become the main priority of improvement for the administration and academic services of UEU Faculty of Engineering, namely the Reliability dimension, that is the reliability in fulfilling the promise to the students.

Keywords : *SERVQUAL, Importance-Performance Analysis, Customer Satisfaction*

Abstrak

Tujuan jangka panjang yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul. Sedangkan target spesifik yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran harapan dari mahasiswa tentang pelayanan akademik Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul, terlebih lagi, untuk mendapatkan gambaran tentang persepsi siswa tentang kinerja pelayanan Fakultas Universitas Teknik Esa Unggul, masing-masing atribut dan menentukan prioritas masing-masing atribut sesuai dengan matriks *Importance Performance Analysis* (IPA). Perancangan penelitian ini menggunakan metode non eksperimen kuantitatif, dan juga bentuk analisis deskriptif. Metode pengumpulan data adalah survei dengan menggunakan kuesioner untuk mendapatkan jenis data berupa persepsi primer dan harapan responden yaitu mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul pada Tahun Akademik 2017/2018. Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif untuk melihat tingkat harapan dan kepuasan/kinerja/persepsi tentang pelayanan akademik Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul berdasarkan SERVQUAL lima dimensi. Selanjutnya, metode matematis dengan kuadran digunakan untuk memetakan dan melihat atribut yang menjadi prioritas peningkatan kualitas layanan di Universitas Esa Unggul berdasarkan matriks Analisis Pentingnya Hasil (IPA). Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan referensi untuk melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan terus menerus berdasarkan prioritas untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan. Hasil dari penelitian ini adalah publikasi artikel ilmiah dalam jurnal nasional yang tidak terakreditasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari IPA sampai dimensi, ada dimensi yang menjadi prioritas utama perbaikan administrasi dan pelayanan akademik Fakultas Teknik UEU, yaitu dimensi *Reliability*, yaitu keandalan dalam memenuhi janji kepada siswa.

Kata Kunci : *SERVQUAL, Importance-Performance Analysis, Kepuasan Pelanggan*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Semakin tingginya kesadaran masyarakat akan nilai perguruan tinggi mengakibatkan peningkatan tuntutan dari masyarakat terhadap kualitas perguruan tinggi. Menurut Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT), tuntutan yang diberikan masyarakat kepada perguruan tinggi meliputi jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*), dan perbaikan kualitas (*quality improvement*). Upaya menerapkan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pendidikan perguruan tinggi ini difasilitasi BAN-PT dengan program akreditasi berkala bagi universitas negeri dan swasta di Indonesia. (Madiah, 2012)

Fakultas Teknik merupakan salah satu fakultas di Universitas Esa Unggul yang menyadari bahwa memenuhi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pendidikan tinggi bukan sekadar untuk mendapatkan nilai akreditasi yang baik dari BAN-PT tetapi juga memberikan pelayanan terbaik agar menjadi program studi yang diminati oleh masyarakat.

Universitas Esa Unggul telah melakukan pengukuran dan evaluasi terkait dengan pelayanan Fakultas pada setiap semester semenjak tahun 2002 yang dinamakan evaluasi pelayanan dan fasilitas, namun untuk beberapa tahun ini pengukuran dan evaluasi tersebut sudah tidak dilakukan. Selain itu, atribut pernyataan yang terdapat dalam pengukuran dan evaluasi pelayanan Fakultas di Universitas Esa Unggul hanya terdiri dari 3 pernyataan dan belum menggunakan atribut dari SERVQUAL.

Berdasarkan hasil pengamatan dan data terakhir yang tersedia, Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul memperoleh indeks pelayanan dan fasilitas sebesar 2,38 (dalam skala 4) pada semester Genap 2009/2010, yang terdiri dari 3 atribut pernyataan, yaitu: 1) Keramahan, Kesopanan dan Keinginan Membantu Memberikan Informasi Dari Petugas/Staf Jurusan/Fakultas, 2) Keprofesionalan (Kemampuan Untuk Membantu Anda Sesuai Dengan Tugasnya) Petugas/Staf Jurusan/Fakultas, dan 3) Ketersediaan/Keberadaan Petugas Pada Jam Kerja Di Tempatnya. Setelah periode evaluasi tersebut tidak tersedia lagi data pengukuran dan evaluasi pelayanan yang dilakukan oleh Universitas Esa Unggul khususnya untuk Fakultas.

Dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan kualitas kegiatan proses belajar mengajar, program studi di perguruan tinggi harus selalu melakukan pengukuran dan evaluasi. Salah satu komponen yang dilibatkan dalam kegiatan tersebut adalah mahasiswa/i sebagai pengguna langsung dari pelayanan perguruan tinggi. Selain itu, perguruan tinggi juga harus melakukan tindak lanjut dari hasil pengukuran dan evaluasi tersebut sebagai bentuk dari *continuous improvement* (perbaikan terus menerus).

Mengukur kualitas layanan menjadi hal penting bagi penyelenggara pendidikan tinggi, salah satunya adalah program studi. Hal ini dilakukan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kinerja perguruan tinggi. Kualitas layanan menekankan pada kepuasan mahasiswa sebagai hal yang perlu menjadi perhatian penyelenggara pendidikan. Hal tersebut ditujukan untuk dapat menarik mahasiswa, melayani kebutuhan mahasiswa, serta mempertahankannya. Layanan disebut berkualitas apabila layanan yang diterima sesuai dengan layanan yang diharapkan. Adanya timbal balik dari penerima layanan menjadi cara efektif untuk mengetahui kualitas layanan program studi sebagai penyelenggara pendidikan tinggi yang harus dipertahankan maupun ditingkatkan dalam rangka memajukan institusi yang bersangkutan. Diharapkan melalui penilaian tersebut, program studi sebagai pihak penyelenggara pendidikan tinggi dapat meningkatkan kualitas layanannya dengan segera dan secara efektif. (Simbolon 2012)

Kepuasan mahasiswa terkait erat dengan kesesuaian antara harapan dan kenyataan dari kualitas pelayanan pendidikan yang didapat. Apabila program studi di perguruan tinggi memperlakukan mahasiswa sebagai pelanggan dengan mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan, maka program studi dapat menyiapkan rencana strategis yang tepat untuk meningkatkan kualitasnya. Evaluasi kepuasan mahasiswa ini dapat digunakan untuk mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan pendidikan yang perlu diperbaiki, dipertahankan, bahkan dikurangi akan mengakibatkan kesalahan alokasi sumber daya seperti dana, tenaga kerja, dan waktu. Kesalahan alokasi sumber daya menyebabkan upaya peningkatan mutu menjadi tidak efektif dan mengurangi kepuasan mahasiswa.

Untuk menelaah kepuasan mahasiswa terkait kualitas pelayanan program studi, diperlukan instrumen pengukuran yang tepat. Parasuraman, Zeithmal, dan Berry menciptakan sebuah skala multi-dimensi yang dinamakan SERVQUAL yang mengukur kenyataan dan ekspektasi kualitas jasa dari sudut pandang pelanggan (Parasuraman, 1988). Adee dalam Legcevic (2009) menyatakan, dalam mengukur kualitas jasa program studi di perguruan tinggi, lima dimensi SERVQUAL yang digunakan adalah *tangibles* (penampilan fisik dari fasilitas program studi, peralatan, penampilan personal, dan materi komunikasi), *reliability* (kesanggupan program studi untuk melakukan jasa yang dijanjikan secara andal dan tepat), *responsiveness* (keinginan program studi untuk membantu mahasiswa dan menyediakan jasa secara cepat), *assurance* (pengetahuan dan pertimbangan staf program studi serta kemampuan untuk melahirkan kepercayaan

mahasiswa), dan *empathy* (kemampuan staf program studi untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa). (Madiah, 2012)

Tantangan yang paling penting dalam peningkatan kualitas adalah ketidakmampuan dan kesalahan evaluator/pengambil keputusan dalam penentuan prioritas perbaikan. (Mourkani & Shohoodi, 2013). Hal ini dapat terjadi karena evaluator/pengambil keputusan tidak mengetahui tingkat kepentingan dari mahasiswa/i terhadap pernyataan yang ada dalam evaluasi.

Untuk memberikan gambaran kepada evaluator/pengambil keputusan yang ada di perguruan tinggi, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan karena memiliki salah satu tujuan untuk menentukan prioritas perbaikan dari atribut yang diperoleh dari dimensi SEVQUAL berdasarkan matriks IPA. Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat sebagai bahan acuan melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus berdasarkan prioritas untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan.

Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mendapatkan gambaran penilaian tentang harapan (*expectation*) mahasiswa terhadap pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul.
2. Mendapatkan gambaran penilaian tentang kinerja/persepsi (*perception*) mahasiswa terhadap pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul.
3. Mendapatkan gambaran penilaian tentang skor kepuasan (skor SERVQUAL) terhadap pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul.
4. Memetakan masing-masing atribut dan menentukan prioritas perbaikan setiap atribut sesuai dengan matriks IPA.

STUDI LITERATUR

Kualitas Pelayanan

Pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi kepada mahasiswanya banyak menggunakan Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) lulusan dan lamanya masa studi. Suatu perguruan tinggi yang mampu mencetak lulusan yang memiliki IPK tinggi dan masa studi singkat dijadikan sebagai indikator bahwa perguruan tinggi tersebut telah memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswanya. Ukuran ini lebih menekankan pada hasil akhir (*output*) dari proses pendidikan di perguruan tinggi.

Dalam konsep *Total Quality Management* (TQM), hasil akhir dari suatu proses sangat dipengaruhi oleh kualitas dalam proses. Oleh karena itu, pengukuran terhadap kualitas pelayanan dalam proses pendidikan di perguruan tinggi juga sangat penting untuk dilakukan.

Setiap perguruan tinggi memiliki karakteristik masing-masing dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswanya. Pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa oleh perguruan tinggi dilaksanakan oleh unit-unit pelayanan yang terdapat pada perguruan tinggi tersebut, seperti unit pelayanan administrasi akademik, unit pelayanan keuangan, unit pelayanan kemahasiswaan, unit pelayanan perpustakaan, unit pelayanan alumni, dan lain-lain.

Dalam era persaingan yang sangat ketat antar perguruan tinggi, maka masing-masing perguruan tinggi berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswanya. Pelayanan yang baik kepada mahasiswa dapat dilihat dari sejauhmana pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa.

Kotler dan Clarke (dalam Hasan, 2008) mendefinisikan kepuasan sebagai pernyataan perasaan dari seseorang yang telah memperoleh kinerja pelayanan atau hasil untuk pemenuhan terhadap harapannya.

Kepuasan merupakan sebuah fungsi dari tingkat relatif dari apa yang diharapkan dan kenyataan apa yang diterima. Harapan seorang mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dari sebuah perguruan tinggi dapat muncul sebelum mahasiswa tersebut masuk ke perguruan tinggi (Palacio, A.B, *et al.*, 2002), sedangkan menurut Carey *et al.* (dalam Muluk, 2008) menjelaskan bahwa harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dari perguruan tinggi dapat muncul selama mereka menjalani proses pendidikan.

Kualitas pelayanan diartikan sebagai sebuah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kepuasan kepada pengguna pelayanan (Tjiptono, 2008). Kualitas pelayanan berhubungan dengan pelayanan apa yang diharapkan oleh pengguna pelayanan dan kemampuan perusahaan penyedia pelayanan memenuhi harapan pengguna pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan dapat diukur dari sejauhmana perusahaan penyedia pelayanan mampu memenuhi harapan pengguna pelayanan. Dengan demikian terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi (menentukan) kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang diterima (*perceived service*) pengguna layanan (Parasuraman, *et al.*, 1985). Apabila pelayanan yang diterima pengguna pelayanan atau pelayanan yang

dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna pelayanan, maka kualitas pelayanan tersebut dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna pelayanan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada pelayanan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan sangat tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pengguna pelayanan secara konsisten.

Pelayanan Perguruan Tinggi Pengukuran Kepuasan Mahasiswa/i

Menurut Kanji et al. (1999), kepuasan pelanggan sebagai ukuran kinerja organisasi adalah fitur kunci untuk TQM. Sedangkan Elliott dan Healy (2001), menyatakan kepuasan mahasiswa adalah sikap jangka pendek yang dihasilkan dari evaluasi pengalaman mereka dengan layanan pendidikan yang diterima.

Menurut Zairi (1995), mahasiswa/i yang merupakan pelanggan dari pelayanan pendidikan seharusnya dapat mengukur kualitas output dan menilai kualitas yang sama seperti pada industri. Konsep mahasiswa sebagai pelanggan bukanlah hal yang baru. Yorke (1999), berpendapat bahwa hubungan pemasok/pelanggan ini sulit untuk ditentukan, karena mahasiswa/i juga merupakan "*partner*" dalam proses pembelajaran. Sirvanci (1996), mengidentifikasi empat peran yang berbeda bagi mahasiswa/i: *Product-in-process*, pelanggan fasilitas internal, pekerja dalam proses pembelajaran dan pelanggan internal untuk pengiriman materi pembelajaran. Dari peran ganda ini jelas mengapa pengidentifikasian pelanggan adalah masalah rumit dalam pendidikan tinggi.

Menurut Wiers-Jenssen et al, (2002), kepuasan mahasiswa adalah tentang menilai layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan tinggi. Survei kepuasan mahasiswa dapat dianggap sebagai alat yang lebih komprehensif untuk mengidentifikasi kekuatan institusional serta wilayah yang akan ditingkatkan dan meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa/i. Hal ini dapat dianggap sebagai instrumen manajerial lembaga untuk beradaptasi dengan keadaan ekonomi yang berubah. Menurut Brennan dan Williams, (2004), terdapat berbagai instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan umpan balik mahasiswa/i, baik kualitatif maupun kuantitatif. (Tóth, 2010)

Metode SERVQUAL

Kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang memuaskan kepada para pelanggan, merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan tingkat keberhasilan dalam mempertahankan perusahaan dalam menghadapi persaingan. Suatu layanan dapat dikatakan memuaskan apabila sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Metode *Servqual* dapat digunakan sebagai alat ukur suatu kualitas layanan. Nilai *servqual* dapat diperoleh melalui selisih antara nilai persepsi pelanggan dengan nilai dari harapan pelanggan. Nilai ini berfungsi untuk menunjukkan kesenjangan antara persepsi dengan harapan pelanggan.

Menurut Parasuraman, et.al, (1990), kualitas suatu produk baik barang maupun jasa perlu ditentukan melalui dimensi-dimensinya. Kelima dimensi pokok suatu kualitas jasa model *service quality* sebagai berikut: (Noer, 2016)

- 1) Tampilan Elemen Fisik/Berwujud (*Tangible*)
Dimensi ini mencakup ketersediaan fasilitas fisik, peralatan, sumber daya manusia, materi-materi untuk komunikasi yang merupakan bukti nyata dari pelayanan.
- 2) Keandalan (*Reliability*)
Dimensi ini mencakup kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati.
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Dimensi ini mencakup kemampuan dan kesediaan para karyawan dalam membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan memberikan jasa secara cepat.
- 4) Jaminan/Keyakinan (*Assurance*)
Dimensi ini mencakup perilaku karyawan yang dapat menumbuhkan kepercayaan dari pelanggan terhadap perusahaan sehingga perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan ini berarti bahwa para karyawan menguasai pengetahuan dan keterampilan dalam menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan serta selalu bersikap sopan.
- 5) Empati (*Emphaty*)

Hal ini mencakup pemahaman masalah oleh perusahaan kepada para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggannya dan juga jam operasi yang nyaman.

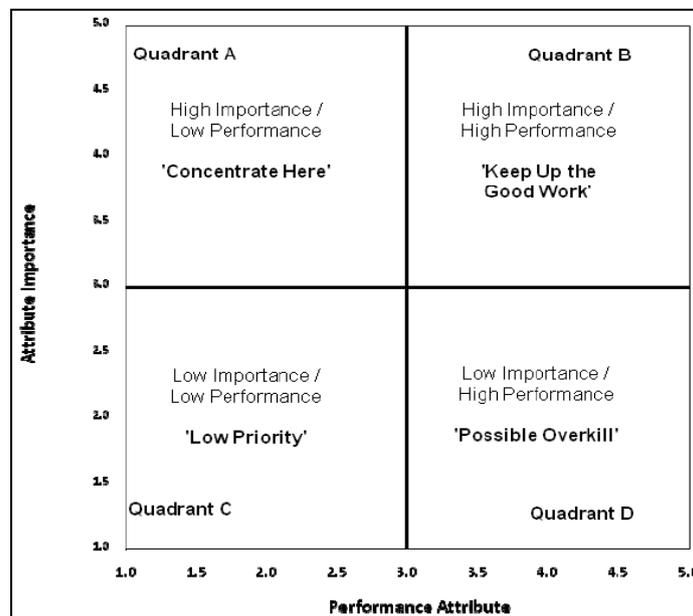
Metode *Importance-Performance Analysis (IPA)*

Teknik analisis ini dikemukakan pertama kali oleh John. A. Martilla dan John C. James dalam Nasution (2001). Dalam teknik ini responden diminta untuk meranking berbagai atribut atau elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap atribut tersebut. Selain itu responden juga diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing atribut tersebut.

Metode IPA adalah alat yang dapat digunakan untuk menilai kinerja yang dirasakan pengajar serta pandangan siswa tentang tingkat kepentingan relatif dari setiap aspek yang dievaluasi. Metode IPA memberikan gambaran visual yang mudah untuk menentukan kinerja dan tingkat kepentingan dalam kotak empat kuadran. Metode IPA telah diterapkan dalam konteks pendidikan tinggi pada tingkat yang berbeda. Ortinau et al, (1989) adalah aplikasi pertama dari metode IPA untuk evaluasi mahasiswa di tingkat subjek individu. Aplikasi yang serupa dilaporkan oleh Attarian (1996) dan Lewis (2004). Pada tingkat analisa yang lebih tinggi, metode IPA telah digunakan untuk mengevaluasi kurikulum oleh Nale et al (2000), sebuah dukungan administratif universitas oleh O'Neill dan Palmer (2004) dan sebuah universitas secara keseluruhan oleh Pike (2004). Huybers, Twan. (2011)

Metode IPA terdiri dari sepasang sumbu koordinat di mana “kepentingan” (sumbu Y) dan “kepuasan” (sumbu X) dibandingkan dari berbagai elemen yang terlibat dalam pelayanan (lihat Gambar 2.2). Setiap kuadran menggabungkan tingkat kepentingan dan kinerja unsur layanan yang diberikan oleh pelanggan/pengguna dan memiliki nilai yang berbeda dalam hal pengelolaan dan rata-rata data tingkat kepentingan dan data atribut kinerja adalah titik awal matriks IPA. (Silva & Fernandes, 2010)

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan (harapan) dan pelaksanaan (kinerja), maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.



(Sumber: Martilla & James, 1977 dalam Silva & Fernandes, 2010)

Gambar 1. Matriks *Importance-Performance Analysis*

Martilla & James (1977) menyatakan bahwa empat kuadran dalam Matriks Importance-Performance Analysis ditandai sebagai: (Silva & Fernandes, 2010)

- A. *Concentrate here* (Konsentrasi disini) - kepentingan tinggi, kinerja rendah. Membutuhkan perhatian segera untuk perbaikan dan kelemahan utama.
- B. *Keep Up The Good Work* (Pertahankan Kinerja Yang Sudah Baik) - kepentingan tinggi, kinerja tinggi. Menunjukkan peluang untuk mencapai atau mempertahankan keunggulan kompetitif dan kekuatan utama.

- C. *Low Priority* (Prioritas rendah) - kepentingan rendah, kinerja rendah. Kelemahan minor dan tidak memerlukan upaya tambahan.
- D. *Possibel Overkill* (Kemungkinan berlebihan) - kepentingan rendah, kinerja tinggi. Menunjukkan bahwa sumber daya bisnis yang berkomitmen untuk atribut ini berlebihan dan harus ditempatkan di tempat lain.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian menggunakan metoda kuantitatif *non-experiment*, berupa analisis deskriptif untuk melihat tingkat kepentingan/harapan (*expectation*) dan kepuasan/kinerja/persepsi (*perception*) terhadap pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Selanjutnya metode matematika dengan kuadran digunakan untuk memetakan dan melihat atribut yang menjadi prioritas perbaikan bagi pelayanan Program Studi Teknik Industri Universitas Esa Unggul berdasarkan matriks *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan menggunakan alat kuesioner yang berisi tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*) dari pernyataan-pernyataan yang ada dalam kuesioner, yang akan diisi oleh sejumlah responden, yaitu mahasiswa aktif Program Studi Teknik Industri Universitas Esa Unggul, dengan menggunakan alat ukur kuesioner untuk menjawab perumusan masalah penelitian pada bab 1.

Objek dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul kampus Utama Kebon Jeruk. Dimana yang menjadi objek penelitian adalah pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul yang diberikan kepada mahasiswa baik secara *on-line* maupun *off-line*. Sehingga populasi dan sampel dari penelitian ini adalah mahasiswa/i Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul yang aktif pada Tahun Akademik 2016/2017.

Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (*Service Quality/ SERVQUAL*) yang terdiri dari lima dimensi: *Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance*, yang memiliki 22 indikator pernyataan. Dimana variabel SERVQUAL ini terdiri dari dua ukuran, yaitu kepentingan/harapan (*expectation*) dan kepuasan/kinerja/persepsi (*perception*).

Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan sumber data terdapat dua kategori yaitu: data primer yang merupakan hasil survei terhadap responden yang telah ditentukan dan akan menghasilkan nilai tingkat kepentingan/harapan (*expectation*) dan tingkat kepuasan/kinerja/persepsi (*perception*). Selain itu terdapat data sekunder berupa data jumlah mahasiswa pada Tahun Akademik 2017/2018 yang akan menjadi populasi dan sampel dalam penelitian.

Teknik Pengolahan dan Analisis Data

22 atribut pernyataan berdasarkan 5 dimensi SERVQUAL yang disesuaikan dengan pelayanan Program Studi Teknik Industri Universitas Esa Unggul disusun ke dalam sebuah kuesioner untuk mengetahui tingkat kepentingan/harapan (*expectation*) dan tingkat kepuasan/kinerja/persepsi (*perception*) dari mahasiswa Program Studi Teknik Industri Universitas Esa Unggul dengan menggunakan skala likert. Kuesioner yang telah terisi akan diolah dengan metode SERVQUAL sehingga diperoleh nilai tingkat kepentingan/harapan (*expectation*) dan tingkat kepuasan/kinerja/persepsi (*perception*).

Selanjutnya dengan menggunakan metode *Improvement-Performance Analysis* (IPA) yang membutuhkan dua data/nilai, yaitu tingkat kepuasan/kinerja/persepsi (*perception*) dan tingkat kepentingan/harapan (*expectation*). Untuk data/nilai tingkat kinerja dan harapan diperoleh dari kuesioner. Setelah itu dilakukan pengolahan data sesuai dengan metode IPA, yaitu:

1. Menghitung skor rata-rata untuk tingkat kinerja dan tingkat kepentingan untuk menentukan nilai dari sumbu pada Matriks IPA.
2. Menghitung rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja dan tingkat kepentingan untuk menentukan dua buah garis yang berpotongan tegak lurus yang akan menjadi batasan pada Matriks IPA.
3. Membuat matriks IPA dan memetakan atau menempatkan skor rata-rata ke dalam matriks tersebut.
4. Langkah selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap hasil pemetaan matriks IPA yang akan menghasilkan prioritas tindakan perbaikan yang harus dilakukan oleh Program Studi berdasarkan pernyataan-pernyataan yang telah ditentukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Kepentingan/Harapan (*Expectation*)

Hasil dari penyebaran kuesioner tahap kedua adalah nilai tingkat kepentingan/harapan (*expectation*) dari mahasiswa/i terhadap pelayanan Fakultas Teknik Univeritas Esa Unggul, yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Nilai Tingkat Kepentingan/Harapan (*Expectation*) Pelayanan Fakultas Teknik UEU

No	Dimensi	Kode	Nilai Tingkat Kepentingan/Harapan		Prioritas Perbaikan	
			Atribut	Dimensi	Atribut	Dimensi
1	<i>Tangibles</i>	Tan 1	4,39	4,25	9	5
2		Tan 2	4,18		20	
3		Tan 3	4,04		22	
4		Tan 4	4,40		5	
5	<i>Reliability</i>	Rel 1	4,45	4,44	3	1
6		Rel 2	4,40		6	
7		Rel 3	4,35		13	
8		Rel 4	4,51		1	
9		Rel 5	4,47		2	
10	<i>Responsiveness</i>	Res 1	4,29	4,31	16	4
11		Res 2	4,40		7	
12		Res 3	4,29		17	
13		Res 4	4,26		18	
14	<i>Assurance</i>	Ass 1	4,21	4,34	19	2
15		Ass 2	4,37		10	
16		Ass 3	4,37		11	
17		Ass 4	4,40		8	
18	<i>Emphaty</i>	Emp 1	4,37	4,32	12	3
19		Emp 2	4,14		21	
20		Emp 3	4,31		14	
21		Emp 4	4,31		15	
22		Emp 5	4,44		4	

Tingkat harapan menunjukkan tingkat kepentingan, dari sisi mahasiswa, atribut mana yang paling penting untuk diperhatikan dalam tingkat pelayanan. Maka untuk penentuan prioritas perbaikan pada tingkat kepentingan/harapan (*expectation*) diperoleh dari nilai terbesar, yang bearti semakin besar nilai tingkat kepentingan/harapan (*expectation*) maka semakin besar juga harapan yang ingin puaskan dari atribut atau dimensi tersebut.

Dari tabel 1 dapat diketahui bahwa atribut yang menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan nilai tingkat kepentingan/harapan (*expectation*) adalah atribut ke-4 Dimensi *Reliability* yang berisi pernyataan tentang mahasiswa merasa penting untuk pihak fakultas memberikan pelayanan sesuai janji. Diikuti oleh atribut ke-5 Dimensi *Reliability*, yaitu mahasiswa/i Fakultas Teknik UEU merasa penting bagi pelayanan memberikan data yang akurat.

Terlihat bahwa tingkat kepentingan pelayanan pada peringkat 1 sampai 3 berada pada dimensi *Reliability*, dan hal ini sesuai juga apabila dilihat dari rerata per diminesi, maka dimensi yang menurut mahasiswa Fakultas Teknik Industri merupakan faktor terpenting dalam pelayanan akademik adalah dimensi *Reliability*, yaitu kehandalan staf fakultas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.

Tingkat Kinerja/Persepsi (*Persepsi*)

Dari hasil penyebaran kuesioner tahap kedua juga akan diperoleh nilai tingkat kinerja/persepsi (*perception*) dari mahasiswa/i terhadap pelayanan Fakultas Teknik Univeritas Esa Unggul, yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 2.

Berkebalikan dengan tingkat kepentingan pada bagian 2 atau dari hasil analisa tabel 2, maka untuk penentuan prioritas perbaikan pada tingkat kinerja/persepsi (*perception*) diperoleh dari nilai terendah, yang bearti semakin rendah nilai tingkat kinerja/persepsi (*perception*) maka semakin rendah juga kinerja yang dirasakan dari atribut atau dimensi tersebut.

Tabel 2. Nilai Tingkat Kinerja/Persepsi (*Perception*) Pelayanan Fakultas Teknik UEU

No	Dimensi	Kode	Nilai Tingkat Kinerja/Persepsi		Prioritas Perbaikan	
			Atribut	Dimensi	Atribut	Dimensi
1	<i>Tangibles</i>	Tan 1	3,30	3,41	1	1
2		Tan 2	3,33		3	
3		Tan 3	3,52		16	
4		Tan 4	3,51		12	
5	<i>Reliability</i>	Rel 1	3,42	3,44	8	2
6		Rel 2	3,36		7	
7		Rel 3	3,51		13	
8		Rel 4	3,30		2	
9		Rel 5	3,60		19	
10	<i>Responsiveness</i>	Res 1	3,56	3,44	18	3
11		Res 2	3,33		4	
12		Res 3	3,53		17	
13		Res 4	3,34		5	
14	<i>Assurance</i>	Ass 1	3,60	3,64	20	5
15		Ass 2	3,71		21	
16		Ass 3	3,76		22	
17		Ass 4	3,51		14	
18	<i>Emphaty</i>	Emp 1	3,35	3,45	6	4
19		Emp 2	3,44		9	
20		Emp 3	3,47		10	
21		Emp 4	3,51		15	
22		Emp 5	3,49		11	

Dari tabel 2 dapat diketahui bahwa atribut yang menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan nilai tingkat kinerja/persepsi (*perception*) adalah atribut *Tangible* yang pertama, yaitu bahwa fakultas memiliki fasilitas fisik yang modern pada bagian pelayanannya, menempati skor terendah dari penilaian mahasiswa. Kontras dengan hasil dari tingkat kepentingan, ternyata atribut ke-4 Dimensi *Reliability* yang merupakan faktor terpenting dalam pelayanan, dinilai memiliki kinerja yang rendah, artinya mahasiswa Fakultas Teknik UEU memandang bahwa selama ini pelayanan fakultas belum memberikan sesuai dengan janji. Peringkat ke-3 dengan skor kinerja terendah adalah pada atribut ke-2 Dimensi *Tangible* yaitu mahasiswa tidak sependapat bahwa ruang layanan Fakultas Teknik memiliki tampilan fisik yang menarik.

Melihat bahwa terdapat dua butir terbawah berada pada dimensi *tangibles*, maka dimensi yang juga merupakan dimensi dengan kinerja terendah adalah *Tangibles*, dilihat dari persepsi mahasiswa Fakultas Teknik UEU. Yang artinya tampilan fisik tempat layanan bagi mahasiswa dinilai sebagai yang memiliki kinerja paling tidak baik dari hasil survey kali ini.

Skor Kepuasan (Skor SERVQUAL)

Diperoleh dengan cara mencari selisih dari nilai tingkat kepentingan/harapan dengan nilai tingkat kinerja/persepsi, dengan mengikuti persamaan berikut.

$$\text{Skor Kepuasan (Skor SERVQUAL)} = X_i - Y_i$$

Dimana:

- X_i = Nilai tingkat kinerja/persepsi
- Y_i = Nilai tingkat kepentingan/harapan

Untuk skor kepuasan (skor SERVQUAL) dapat dilihat pada tabel 3.

Untuk penentuan prioritas perbaikan pada skor kepuasan (*skor SERVQUAL*) diperoleh dari nilai terendah, yang berarti semakin rendah skor kepuasan (*skor SERVQUAL*) maka semakin besar kesenjangan antara harapan yang diinginkan responden dengan kinerja yang dirasakan dari atribut atau dimensi tersebut. Atau dalam penelitian ini adalah skor yang memiliki nilai negatif terbesar

Tabel 3. Skor Kepuasan (Skor SERVQUAL) Pelayanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul

No	Dimensi	Kode	Skor Kepuasan		Prioritas Perbaikan	
			Atribut	Dimensi	Atribut	Dimensi
1	Tangibles	Tan 1	-1,09	-0,84	2	4
2		Tan 2	-0,85		12	
3		Tan 3	-0,53		22	
4		Tan 4	-0,90		10	
5	Reliability	Rel 1	-1,03	-1	5	1
6		Rel 2	-1,04		4	
7		Rel 3	-0,85		13	
8		Rel 4	-1,21		1	
9		Rel 5	-0,88		11	
10	Responsiveness	Res 1	-0,73	-0,87	17	2
11		Res 2	-1,07		3	
12		Res 3	-0,76		16	
13		Res 4	-0,92		8	
14	Assurance	Ass 1	-0,61	-0,7	20	5
15		Ass 2	-0,66		19	
16		Ass 3	-0,61		21	
17		Ass 4	-0,90		9	
18	Empathy	Emp 1	-1,02	-0,87	6	3
19		Emp 2	-0,70		18	
20		Emp 3	-0,84		14	
21		Emp 4	-0,80		15	
22		Emp 5	-0,95		7	

Dilihat dari indikator atau butir pertanyaan pada tabel 3 dapat diketahui bahwa atribut yang menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan skor kepuasan (*skor SERVQUAL*) adalah atribut ke-4 dari DIMensi *Reliability* (*Reliability* 4) yang berisi pernyataan tentang Bagian layanan program studi memberikan layanan sesuai janji. Artinya mahasiswa merasa memberikan pelayanan sesuai janji adalah faktor yang sangat penting, namun kenyataannya seringkali pihak layanan tidak memberikan pelayanan sesuai janji, apabila dilihat dari persepsi mahasiswa. Butir terendah yang kedua adalah pada atribut ke-1 DIMensi *Tangible*, yaitu bagian layanan akademik fakultas memiliki peralatan yang modern, hal ini juga dirasa penting oleh mahasiswa namun pada kenyataannya, mahasiswa merasa bahwa peralatan fisik pada layanan akademik fakultas tidak modern atau diluar harapan mahasiswa.

Apabila tingkat kepuasan dilihat dari dimensi-dimensi pada penelitian ini, maka seperti yang terlihat pada tabel 3, *Reliability* adalah yang dimensi dengan tingkat kepuasan terendah. Diikuti oleh *Empathy* dan *Responsiveness* dengan skor kepuasan sama, kemudian *Tangible* dan terakhir *Assurance*. Kelima dimensi dan ke 22 butir tingkat kepuasan dalam penelitian ini menunjukkan skor negatif, artinya tingkat harapan diatas (melebihi) tingkat penilaian mahasiswa terhadap kualitas layanan yang dirasakan.

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Matriks IPA Berdasarkan Kategori Atribut

Langkah pertama untuk membuat matriks IPA berdasarkan kategori atribut adalah mengumpulkan data/nilai tingkat kepentingan (*importance*) dan data/nilai tingkat kinerja (*performance*) untuk masing-masing atribut, yang dapat dilihat pada tabel 4.

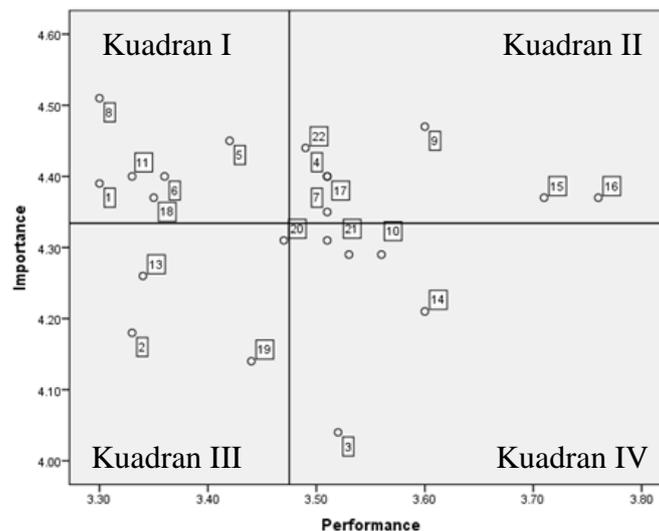
Tabel 4. Data/Nilai Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan Tingkat Kinerja (*Performance*) Berdasarkan Kategori Atribut

No	Kode	Nilai Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) - Y_i	Nilai Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>) - X_i
1	Tan 1	4,39	3,30
2	Tan 2	4,18	3,33
3	Tan 3	4,04	3,52
4	Tan 4	4,40	3,51
5	Rel 1	4,45	3,42

Tabel 4. Data/Nilai Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan Tingkat Kinerja (*Performance*) Berdasarkan Kategori Atribut (Lanjutan)

No	Kode	Nilai Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) - Y_i	Nilai Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>) - X_i
6	Rel 2	4,40	3,36
7	Rel 3	4,35	3,51
8	Rel 4	4,51	3,30
9	Rel 5	4,47	3,60
10	Res 1	4,29	3,56
11	Res 2	4,40	3,33
12	Res 3	4,29	3,53
13	Res 4	4,26	3,34
14	Ass 1	4,21	3,60
15	Ass 2	4,37	3,71
16	Ass 3	4,37	3,76
17	Ass 4	4,40	3,51
18	Emp 1	4,37	3,35
19	Emp 2	4,14	3,44
20	Emp 3	4,31	3,47
21	Emp 4	4,31	3,51
22	Emp 5	4,44	3,49

Langkah selanjutnya adalah memetakan nilai-nilai dari tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) yang ada pada tabel 4 pada matriks IPA dengan menambahkan nilai dari \bar{X} dan \bar{Y} yang akan membagi matriks IPA menjadi 4 kuadran seperti yang tersaji pada gambar 2.



Gambar 2. Matriks IPA Berdasarkan Atribut

Berdasarkan gambar 2 dapat ditentukan prioritas perbaikan dari setiap atribut dengan melihat posisi kuadran yang ditempati oleh atribut, adalah sebagai berikut:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh responden namun kinerja/pelayanannya tidak memuaskan. Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini menjadi prioritas pertama untuk segera dilakukan perbaikan. Terdapat 12 atribut yang berada pada kuadran I, antara lain: Atribut 1 yaitu *Tangible* 1 dengan pernyataan ruang pelayanan Fakultas memiliki peralatan yang modern, Atribut 4 yaitu *Tangible* 4 dengan pernyataan ruang pelayanan Fakultas sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang diperlukan, Atribut 5 yaitu *Reliability* 1 dengan pernyataan pelayanan Fakultas diberikan sesuai waktu yang dijanjikan., Atribut 6 yaitu *Reliability* 6 dengan pernyataan pada saat mahasiswa memiliki masalah, bagian layanan Fakultas bersimpati dan memastikan masalah terselesaikan., Atribut 7

yaitu *Reliability* 7 dengan pernyataan bagian layanan Fakultas dapat diandalkan, Atribut 8 yaitu *Reliability* 8 dengan pernyataan bagian layanan Fakultas memberikan layanan sesuai janji, Atribut 11 yaitu *Responsiveness* 2 dengan pernyataan staf layanan Fakultas memberikan layanan yang cepat., Atribut 17 yaitu *Assurance* 4 dengan pernyataan staf layanan Fakultas selalu mendapatkan dukungan dari Universitas dalam melaksanakan tugas-tugas mereka, Atribut 18 yaitu *Assurance* 5 dengan pernyataan universitas memberikan perhatian penuh kepada mahasiswa terkait layanan Fakultas, Atribut 20 yaitu *Emphaty* 2 dengan pernyataan staf layanan Fakultas memahami kebutuhan mahasiswa, Atribut 21 yaitu *Emphaty* 3 dengan pernyataan staf layanan Fakultas memberikan layanan dengan sepenuh hati, Atribut 22 yaitu *Emphaty* 4 dengan pernyataan jam layanan Fakultas sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh responden dan kinerja/pelayanannya sangat memuaskan. Terdapat 3 atribut yang berada pada kuadran II, antara lain: Atribut 9 yaitu *Reliability* 5 dengan pernyataan data di bagian layanan Fakultas akurat, Atribut 15 yaitu *Assurance* 2 dengan pernyataan mahasiswa merasa aman dalam melakukan aktifitas di dalam kampus, Atribut 16 yaitu *Assurance* 3 dengan pernyataan staf layanan Fakultas selalu bersikap sopan.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh responden dan kinerja/pelayanannya kurang memuaskan. Terdapat 5 atribut yang berada pada kuadran III, antara lain: Atribut 2 yaitu *Tangible* 2 dengan pernyataan ruang pelayanan Fakultas memiliki fasilitas fisik yang menarik., Atribut 3 yaitu *Tangible* 3 dengan pernyataan staf layanan Fakultas berpenampilan menarik., Atribut 12 yaitu *Responsiveness* 3 dengan pernyataan staf layanan Fakultas selalu berusaha membantu mahasiswa., Atribut 13 yaitu *Responsiveness* 4 dengan pernyataan staf layanan Fakultas tetap memberikan layanan maksimal kepada mahasiswa disaat mereka sibuk, Atribut 19 yaitu *Emphaty* 1 dengan pernyataan Staf layanan Fakultas memberikan perhatian personal kepada setiap mahasiswa.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh rsponden tetapi kinerja/pelayanannya memuaskan. Terdapat 2 atribut yang berada pada kuadran IV, antara lain: Atribut 10 yaitu *Responsiveness* 1 dengan pernyataan bagian layanan Fakultas memberikan informasi kepada mahasiswa tentang layanan yang diberikan, Atribut 14 yaitu *Assurance* 1 dengan pernyataan mahasiswa percaya pada kemampuan staf layanan Fakultas.

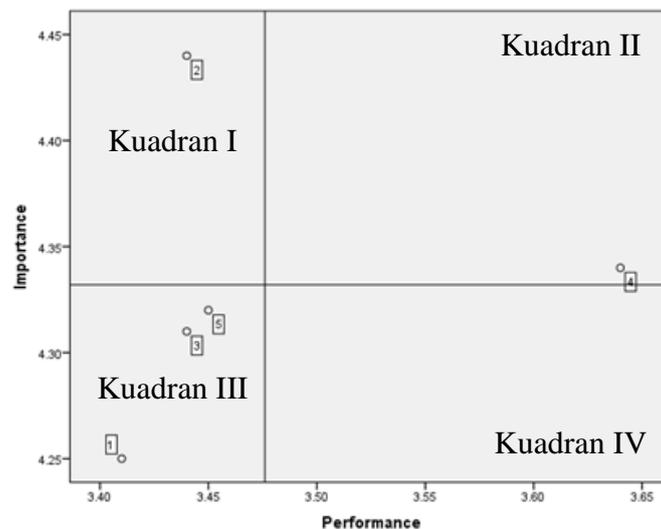
Matriks IPA Berdasarkan Kategori Dimensi

Langkah pertama untuk membuat matriks IPA berdasarkan kategori dimensi adalah mengumpulkan data/nilai tingkat kepentingan (*importance*) dan data/nilai tingkat kinerja (*performance*) untuk masing-masing dimensi, yang dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Data/Nilai Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan Tingkat Kinerja (*Performance*) Berdasarkan Kategori Dimensi

No	Kode	Nilai Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) - Y_i	Nilai Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>) - X_i
1	Tangibles	4,25	3,41
2	Reliability	4,44	3,44
3	Responsiveness	4,31	3,44
4	Assurance	4,34	3,64
5	Emphaty	4,32	3,45

Langkah selanjutnya adalah memetakan nilai-nilai dari tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) yang ada pada tabel 5 pada matriks IPA dengan menambahkan nilai dari \bar{X} dan \bar{Y} yang akan membagi matriks IPA menjadi 4 kuadran seperti gambar 3.



Gambar 3. Matriks IPA Berdasarkan Dimensi

Berdasarkan gambar 3 dapat ditentukan prioritas perbaikan dari setiap atribut dengan melihat posisi kuadran yang ditempati oleh atribut, adalah sebagai berikut:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)
Dimensi yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh responden tetapi kinerja/pelayanannya tidak memuaskan. Dimensi yang berada pada kuadran I merupakan prioritas utama untuk segera dilakukan perbaikan. Terdapat 1 dimensi yang berada pada kuadran I, yaitu: Dimensi *Reliability*.
2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
Dimensi yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh responden dan kinerja/pelayanannya sangat memuaskan. Terdapat 1 dimensi yang berada pada kuadran II, yaitu: Dimensi *Assurance*.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah)
Dimensi pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh responden dan kinerja/pelayanannya kurang memuaskan. Terdapat 3 dimensi yang berada pada kuadran III, yaitu: Dimensi *Tangibles*, Dimensi *Responsiveness*, dan Dimensi *Emphaty*.
4. Kuadran IV (Berlebihan)
Dimensi yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh responden tetapi kinerja/pelayanannya memuaskan. Tidak ada dimensi yang berada pada kuadran IV.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari penelitian ini diperoleh beberapa kesimpulan, antara lain:

1. Atribut yang menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan nilai tingkat kepentingan/harapan (*expectation*) adalah atribut ke-4 dari dimensi *Reliability* yang berisi pernyataan tentang mahasiswa merasa penting untuk pihak fakultas memberikan pelayanan sesuai janji. Diikuti oleh atribut ke-5 dari dimensi *Reliability*, yaitu mahasiswa Fakultas Teknik UEU merasa penting bagi pelayanan memberikan data yang akurat. Sedangkan dimensi yang menurut mahasiswa/i Fakultas Teknik merupakan faktor terpenting dalam pelayanan akademik adalah Dimensi *Reliability*, yaitu kehandalan staf fakultas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
2. Atribut yang menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan nilai tingkat kinerja/persepsi (*perception*) adalah atribut ke-1 dari dimensi *Tangible*, yaitu bahwa fakultas memiliki fasilitas fisik yang modern pada bagian pelayanannya, menempati skor terendah dari penilaian mahasiswa. Sedangkan dimensi dengan kinerja terendah adalah Dimensi *Tangibles*, dilihat dari persepsi mahasiswa/i Fakultas Teknik UEU, yang artinya tampilan fisik tempat layanan bagi mahasiswa/i dinilai sebagai yang memiliki kinerja paling tidak baik.

3. Atribut yang menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan skor kepuasan (skor SERVQUAL) adalah atribut ke-4 dari dimensi *Reliability* (*Reliability* 4) yang berisi pernyataan tentang bagian layanan fakultas memberikan layanan sesuai janji. *Reliability* adalah yang dimensi dengan tingkat kepuasan terendah. Diikuti oleh *Responsiveness* dan *Emphaty* dengan skor kepuasan sama, kemudian *Tangible* dan terakhir *Assurance*.
4. Dari hasil pemetaan dengan matriks IPA berdasarkan atribut, terdapat 12 atribut yang menjadi prioritas utama, yaitu: Atribut ke-1 yaitu *Tangible* 1 dengan pernyataan ruang pelayanan Fakultas memiliki peralatan yang modern, atribut ke-4 yaitu *Tangible* 4 dengan pernyataan ruang pelayanan Fakultas sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang diperlukan, atribut ke-5 yaitu *Reliability* 1 dengan pernyataan pelayanan Fakultas diberikan sesuai waktu yang dijanjikan, atribut ke-6 yaitu *Reliability* 2 dengan pernyataan pada saat mahasiswa memiliki masalah, bagian layanan Fakultas bersimpati dan memastikan masalah terselesaikan, atribut ke-7 yaitu *Reliability* 3 dengan pernyataan bagian layanan Fakultas dapat diandalkan, atribut ke-8 yaitu *Reliability* 4 dengan pernyataan bagian layanan Fakultas memberikan layanan sesuai janji, atribut ke-11 yaitu *Responsiveness* 2 dengan pernyataan staf layanan Fakultas memberikan layanan yang cepat, atribut ke-17 yaitu *Assurance* 4 dengan pernyataan staf layanan Fakultas selalu mendapatkan dukungan dari Universitas dalam melaksanakan tugas-tugas mereka, atribut ke-18 yaitu *Assurance* 5 dengan pernyataan Universitas memberikan perhatian penuh kepada mahasiswa terkait layanan Fakultas, atribut ke-20 yaitu *Emphaty* 2 dengan pernyataan staf layanan Fakultas memahami kebutuhan mahasiswa, atribut ke-21 yaitu *Emphaty* 3 dengan pernyataan staf layanan Fakultas memberikan layanan dengan sepenuh hati, dan atribut ke-22 yaitu *Emphaty* 4 dengan pernyataan jam layanan Fakultas sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Sedangkan dari hasil pemetaan matriks IPA berdasarkan dimensi, prioritas utama perbaikan bagi pelayanan Fakultas Teknik UEU adalah Dimensi *Reliability* yaitu kehandalan dalam memenuhi janji kepada mahasiswa/i.

Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini antara lain:

1. Pihak layanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul harus memperbaiki layanan yang sesuai janji, ini merupakan faktor dengan tingkat kepentingan tertinggi namun memiliki skor kepuasan terendah. Memberikan layanan sesuai janji misalnya selalu tersedia petugas yang siap melayani di jam-jam pelayanan, untuk pelayanan surat menyurat selesai sesuai dengan waktu yang dijanjikan, dan lain sebagainya.
2. Hal kedua yang harus menjadi perbaikan bagi layanan Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul adalah adanya peralatan fisik atau kantor yang modern pada bagian pelayanan, yang tampilannya sesuai dengan harapan mahasiswa/i sebagai pelanggan, sehingga meningkatkan rasa lebih menghargai kepada layanan itu sendiri.
3. Untuk penelitian selanjutnya dapat diperluas objek penelitiannya menjadi pelayanan pada perguruan tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ekawati, Ni Wayan dan Giantari, I Gusti Ayu Ketut. (2012). Tingkat Kepuasan Mahasiswa, Dosen dan Alumni Terhadap Kegiatan Belajar di PS DIII Keuangan dan Perbankan Universitas Udayana. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, Vol.8, No.2. Juli 2012
- Huybers, Twan. (2011). Student Evaluation of Teaching: Performance-Importance Analysis and Best-Worst Scaling. *Research and Development in Higher Education: Reshaping Higher Education*, 34 (pp.161–173). Gold Coast, Australia, 4-7 July 2011.
- Kotler, Philip. (1998). *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Madihah, Azka. (2012). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus Program Studi Pascasarjana Kajian Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia). Fakultas Ekonomi dan Manajemen. Institut Pertanian Bogor
- Mourkani, Gholamreza Shams and Shohoodi, Maryam. (2013). Quality Assurance in Higher Education: Combining Internal Evaluation and Importance-Performance Analysis Models. *Middle-East Journal of Scientific Research* 15 (5): 643-651
- Nasution, M.N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Noer, Lissa Rosdiana. (2016). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA).

Journal of Research and Technologies. Vol.2. No.1. Juni 2016. P-ISSN No. 2460–5972. E-ISSN No. 2477–6165

- Rizal Nugraha, Ambar Harsono, dan Hari Adianto. (2013). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). Jurnal Online Institut Teknologi Nasional, No.04, Vol.01, ISSN: 2338-5081. Maret 2013
- Setiawan, Eko. (2007). Modified IPA- II Sebagai Upaya Identifikasi Potensi Perbaikan di Institusi Pendidikan Tinggi. Jurnal Ilmiah Teknik Industri. Vol.5. No.3. April 2007. Hal.123-132
- Shahin, Arash. (2004).
- Silva, Fátima de Jesus Henriques and Fernandes, Paula Odete. (2010). Importance-Performance Analysis As A Tool In Evaluating Higher Education Service Quality: The Empirical Results Of Estig (IPB). Creating Global Competitive Economies: A 360-Degree Approach
- Simbolon, Freddy. (2012). Pengukuran Kualitas Layanan di Universitas Kristen Indonesia (UKI). BINUS Business Review. Vol.3. No.2. November 2012: 944-958
- Tóth, Zsuzsanna Eszter. Course Evaluation by Importance-Performance Analysis and Improving Actions at the Budapest University of Technology and Economics. Talent Care and Cultivation in the Scientific Workshops of BME Project
- Yola, Melfa dan Budianto, Duwi. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). Jurnal Optimasi Sistem Industri, Vol.12, No.12, April 2013:301-309, ISSN 2088-4842
- Wardhani, Shita Lusi dan Purbandono, Rahmat. (2014). Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Perguruan Tinggi Swasta di Yogyakarta: Metode Importance-Performance Analysis (IPA). JRMB. Volume 9. No.1. Juni 2014