

## **Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan di STMIK Masa Depan Tangerang**

**Muhammad Nashirul Haq<sup>1\*</sup>, Kelly Maysari<sup>2</sup>**  
STMIK Masa Depan  
m.nashirul@gmail.com<sup>1\*</sup>, mskelly289@gmail.com<sup>2</sup>

Received 9 Agustus 2024 | Revised 23 Agustus 2024 | Accepted 30 Agustus 2024

\*Korespondensi Penulis

### **Abstrak**

Penelitian dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan atribut apa saja yang dianggap penting oleh mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di STMIK Masa Depan Tangerang. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang berisi 21 pertanyaan yang mewakili 5 dimensi *servqual*. Kuesioner ini diisi oleh 100 responden yang merupakan mahasiswa yang saat ini masih aktif berkuliah di STMIK Masa Depan Tangerang dengan menggunakan skala *Likert*. Metode yang dipilih oleh penulis adalah metode *servqual* yaitu untuk mengetahui harapan, persepsi dan kesenjangan (*gap*) kualitas yang menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. Persepsi yang lebih besar atau sama dengan harapan menggambarkan kepuasan mahasiswa sedangkan persepsi yang lebih kecil dari harapan menggambarkan ketidakpuasan mahasiswa, kemudian digunakan metode *importance-performance* untuk mengetahui atribut apa saja yang dianggap penting oleh mahasiswa dan perlu diprioritaskan kampus.

**Kata Kunci:** Kepuasan Mahasiswa; Harapan; Persepsi; *Gap*; Tingkat Kepentingan

### **Abstract**

*The research was conducted to find out the level of satisfaction and what attributes are considered important by students to the quality of service at STMIK Masa Masa Tangerang. Data collection was carried out by distributing a questionnaire containing 21 questions representing 5 dimensions of servqual. This questionnaire was filled out by 100 respondents who are students who are currently still actively studying at STMIK Masa Masa Tangerang using the Likert scale. The method chosen by the author is the servqual method, which is to find out the expectations, perceptions and gaps in quality that describe the level of customer satisfaction. Perceptions that are greater or equal to expectations describe student satisfaction while perceptions that are smaller than expectations describe student dissatisfaction, then the importance-performance method is used to find out what attributes are considered important by students and need to be prioritized by the campus.*

**Keywords:** Student Satisfaction; Hope; Perception; Gap; Level of Importance

## **PENDAHULUAN**

Untuk mencapai keberhasilan di dunia pendidikan, perguruan tinggi harus mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap para mahasiswanya, sehingga para mahasiswa dapat melalui proses belajar mengajar dengan baik. Oleh karena itu maka para pimpinan, dosen dan karyawan harus memperhatikan kepuasan pelanggan dari sudut pandang mahasiswa sebagai konsumen.

Kepuasan mahasiswa menjadi faktor penting sehingga perguruan tinggi dituntut untuk meningkatkan kualitas untuk memenuhi kebutuhan mahasiswanya. Oleh karena itu perguruan tinggi

harus melakukan evaluasi supaya dapat melakukan perbaikan terhadap unsur-unsur yang terkait dengan pelayanan terhadap mahasiswa.

Sebelum melakukan evaluasi tentu nya harus dilakukan pengukuran kualitas layanan melalui Gap Analysis terutama layanan Gap antara jasa yang diharapkan dengan jasa yang dirasakan, sehingga tergambar dengan jelas output dimensi-dimensi layanan apa saja yang akan menjadi prioritas utama untuk diperbaiki atau dimensi-dimensi layanan mana saja yang harus diperbaiki tetapi tidak menjadi prioritas utama, sehingga evaluasi dan perbaikan yang dilakukan tepat sasaran.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Bagaimana kepuasan mahasiswa yang berkaitan dengan dimensi dan atribut jasa, dan atribut jasa apa yang dianggap penting oleh mahasiswa di STMIK Masa Depan Tangerang.”

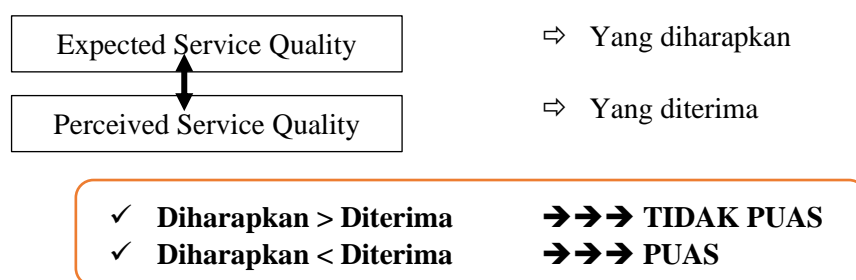
## Kajian Teori

### Kualitas Layanan

Dalam salah satu studi mengenai *SERVQUAL* oleh Parasuraman (1998) disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi Kualitas Layanan (*SERVQUAL*) berdasarkan (Lupiyoadi 2001, hal. 148): 1) *Tangible* (berwujud), merupakan tampilan kualitas fisik, seperti fasilitas, peralatan, personel, dan komunikasi; 2) *Reliability* (keandalan), merupakan kemampuan memformasikan kepercayaan pelayanan secara dependen dan akurat sesuai waktu yang dijanjikan, dengan cara yang sama (konsisten) dan tanpa kesalahan; 3) *Responsiveness* (keresponsifan), merupakan keinginan dan ketulusan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat; 4) *Assurance* (keyakinan), merupakan jaminan, kepastian dan ketenangan yang diberikan sesuai standar yang berlaku; dan 5) *Empathy* (empati), merupakan perhatian yang diberikan kepada pelanggan yang sifatnya *customize* atau disesuaikan dengan kebutuhan.

### Metode *SERVQUAL*

*SERVQUAL* (*Service Quality*) dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu kualitas yang diharapkan pelanggan (*expected Service*) dengan kenyataan yang diterima (*perceived Service*). Jika kenyataan lebih besar dari pada yang diharapkan maka pelanggan akan merasa puas. Namun jika harapan lebih besar dari kenyataan yang diterima maka pelanggan akan merasa tidak puas. Parasuraman, et.all (1998) mendefinisikan *service quality* sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka peroleh atau terima (Lupiyoadi 2001, hal. 147).



### Gap Analysis (Gap Model atau Kesenjangan Kualitas Layanan)

Tiga pakar pemasaran jasa, Leonard L. Berry, A. Parasuraman, dan Valerie A. Zeithaml mengidentifikasi lima kesenjangan (*gap*) yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas layanan (Lupiyoadi 2001, hal.150) :

Gap 1. *Gap* antara harapan konsumen dan persepsi manajemen

Gap 2. *Gap* antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa.

Gap 3. *Gap* antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa

Gap 4. *Gap* antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal

Gap 5. *Gap* antara jasa yang dirasakan dengan jasa yang diharapkan

### Model Kualitas Jasa (Gap Model)

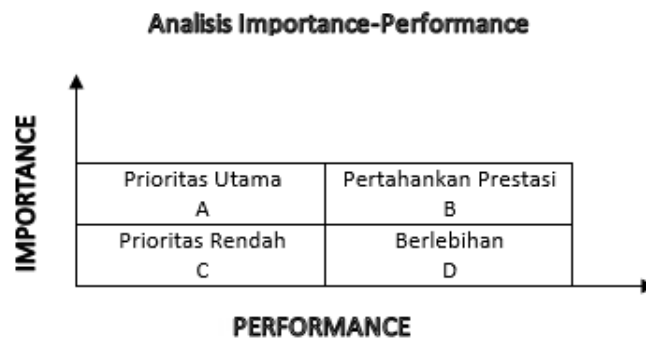


**Gambar 1.** Model Kualitas Jasa (Gap Model)

Sumber: Parasuraman, A., et al. (1985), “A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research”, *Journal of Marketing*, Vol. 49, hal 44.

### Analisis Importance-Performance

Analisis *Importance-Performance* digunakan untuk mengetahui atribut-atribut apa yang dianggap penting oleh konsumen sehingga pihak perusahaan dapat menitik beratkan usaha-usaha perbaikan untuk atribut yang benar-benar dianggap penting oleh konsumen (Supranto 1997, hal. 242). Alat analisis ini membagi peringkat kepentingan atribut dan peringkat kepuasan ke dalam empat kuadran, yaitu kuadran A, B, C, D. Nilai mean *importance* dan mean *performance* dihitung dari total skor untuk setiap atribut yang diperoleh. Nilai tersebut dijadikan dasar untuk menggambarkan suatu grafik dua dimensi, di mana sumbu horizontalnya adalah *performance* dan sumbu vertikalnya adalah *importance* (Supranto 1997, hal.255)



**Gambar 2.** Analisis Importance-Performance

### METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan survei. Dalam survei, informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner (Singarimbun et al. 1989, hal.3). Alat penelitian yang digunakan berupa 21 atribut pelayanan jasa sebagai penjabaran dari lima dimensi pelayanan berdasarkan metode *Servqual*. Penelitian dilakukan di STMIK Masa Depan Tangerang.

Populasi penelitian merupakan sekelompok mahasiswa yang masih aktif mengikuti kegiatan belajar mengajar STMIK Masa Depan Tangerang dengan sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data diperoleh dari hasil jawaban mahasiswa STMIK Masa Depan Tangerang yang telah mengisi kuesioner dan diperoleh dari literatur-literatur yang berhubungan dengan dunia pendidikan

maupun ilmiah, beserta hasil wawancara yang dilakukan dengan pimpinan, dosen dan mahasiswa di STMIK Masa Depan Tangerang dijadikan sebagai penunjang atau data sekunder terhadap penelitian ini

Penelitian ini memanfaatkan metode analisis kuantitatif berdasarkan perhitungan rumus dari data kuesioner yang telah diolah, dengan sebelumnya mengadakan uji Validitas Dan Reliabilitas, agar dapat memastikan pemahaman responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner, dengan bantuan program SPSS. Selain itu, dilakukan juga analisa *servqual* (*service quality*) dan analisa *importance-performance*, yang akan dijelaskan lebih lanjut dalam Landasan Teori pada bab berikutnya.

## HASIL dan PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Uji validitas didefinisikan sebagai ukuran seberapa cermat alat tes melakukan fungsinya. Cara pengukuran kesahihan atau uji validitas dilakukan terhadap hasil jawaban 30 responden sampling dengan mengkorelasikan skor masing-masing butir dengan skor totalnya. Langkah pengujian menggunakan *product moment correlation* antara butir (x) dengan factor (y) agar menghasilkan korelasi positif. Menurut Cronbach dikutip Azwar (1997, dikutip dari Widyasyatma 202, Hal 72) pengujian dianggap valid jika hasil koefisien validitas minimal 0,3.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

| Ekspektasi |                    |        | Persepsi |                    |        | Tingkat Kepentingan |                    |        |
|------------|--------------------|--------|----------|--------------------|--------|---------------------|--------------------|--------|
| Item       | Koefisien Korelasi | Status | Item     | Koefisien Korelasi | Status | Item                | Koefisien Korelasi | Status |
| 1          | 0,58               | Valid  | 1        | 0,56               | Valid  | 1                   | 0,55               | Valid  |
| 2          | 0,67               | Valid  | 2        | 0,57               | Valid  | 2                   | 0,67               | Valid  |
| 3          | 0,62               | Valid  | 3        | 0,56               | Valid  | 3                   | 0,57               | Valid  |
| 4          | 0,61               | Valid  | 4        | 0,53               | Valid  | 4                   | 0,56               | Valid  |
| 5          | 0,57               | Valid  | 5        | 0,49               | Valid  | 5                   | 0,76               | Valid  |
| 6          | 0,63               | Valid  | 6        | 0,51               | Valid  | 6                   | 0,61               | Valid  |
| 7          | 0,68               | Valid  | 7        | 0,53               | Valid  | 7                   | 0,69               | Valid  |
| 8          | 0,45               | Valid  | 8        | 0,53               | Valid  | 8                   | 0,61               | Valid  |
| 9          | 0,56               | Valid  | 9        | 0,58               | Valid  | 9                   | 0,68               | Valid  |
| 10         | 0,71               | Valid  | 10       | 0,66               | Valid  | 10                  | 0,65               | Valid  |
| 11         | 0,51               | Valid  | 11       | 0,63               | Valid  | 11                  | 0,49               | Valid  |
| 12         | 0,63               | Valid  | 12       | 0,59               | Valid  | 12                  | 0,43               | Valid  |
| 13         | 0,68               | Valid  | 13       | 0,58               | Valid  | 13                  | 0,51               | Valid  |
| 14         | 0,60               | Valid  | 14       | 0,55               | Valid  | 14                  | 0,49               | Valid  |
| 15         | 0,61               | Valid  | 15       | 0,56               | Valid  | 15                  | 0,45               | Valid  |
| 16         | 0,56               | Valid  | 16       | 0,56               | Valid  | 16                  | 0,70               | Valid  |
| 17         | 0,64               | Valid  | 17       | 0,52               | Valid  | 17                  | 0,63               | Valid  |
| 18         | 0,57               | Valid  | 18       | 0,58               | Valid  | 18                  | 0,84               | Valid  |
| 19         | 0,51               | Valid  | 19       | 0,64               | Valid  | 19                  | 0,87               | Valid  |
| 20         | 0,51               | Valid  | 20       | 0,52               | Valid  | 20                  | 0,78               | Valid  |
| 21         | 0,62               | Valid  | 21       | 0,51               | Valid  | 21                  | 0,74               | Valid  |

Sumber: Data Primer

Dari hasil pengujian dengan SPSS, semua pertanyaan memiliki koefisien lebih dari 0,3, sehingga semua pertanyaan dapat dianggap valid dan dapat digunakan untuk proses penelitian selanjutnya, dengan menggunakan 100 responden.

### Uji Reliabilitas

Menurut (Azwar 1997, dikutip Widyasyatma 2002, Hal 75), reliabilitas adalah sejauh mana suatu pengukuran yang dilakukan memberikan hasil yang relatif tidak berbeda bila dilakukan kembali terhadap subyek yang sama. Suatu pengukuran dikatakan *reliable* jika ditunjukkan oleh score koefisien reliabilitas antara 0 sampai dengan 1, yang mewakili tinggi rendahnya reliabilitas secara empiris. Koefisien reliabilitas semakin mendekati angka 1 artinya semakin *reliable*. Biasanya, koefisien yang besarnya berkisar 0,9 baru dapat dianggap memuaskan (Azwar 1997, dikutip dari Widyasyatma 2002, hal 75).

**Tabel 2.** Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel            | $\alpha$ (alfa) | Status |
|---------------------|-----------------|--------|
| Ekspektasi          | 0,9017          | Handal |
| Persepsi            | 0,9077          | Handal |
| Tingkat Kepentingan | 0,9104          | Handal |

Sumber: Data Primer

Dengan Demikian, setelah melihat hasil uji reliabilitas tersebut, alat ukur yang digunakan penulis dianggap cukup handal dan penelitian dapat dilanjutkan.

**Analisa Servqual pada Dimensi Pelayanan Jasa**

Nilai rata-rata kinerja berdasarkan **persepsi** mahasiswa akan dibandingkan dengan **ekspektasi** (harapan) di setiap dimensi jasa, sehingga bisa diketahui besarnya skor SERVQUAL yang menunjukkan kesenjangan (gap) yang terjadi antara harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan (kinerja) sesungguhnya yang diberikan oleh STMIK Masa Depan Tangerang.

Semakin besar skor servqual ( $\geq 0$  atau positif), maka semakin besar pula kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa, karena kinerja layanan di STMIK Masa Depan Tangerang bahkan melebihi apa yang diharapkan. Hal yang sama juga berlaku sebaliknya, semakin kecil skor *servqual* ( $<0$  atau negatif), semakin kecil pula kepuasan yang dirasakan mahasiswa. Atau dengan kata lain pelayanan yang diberikan STMIK Masa Depan Tangerang belum sesuai dengan yang diharapkan.

Pada pembahasan selanjutnya, akan disampaikan hasil olahan data kuesioner yang telah diisi oleh 100 mahasiswa mengenai persepsi dan harapan terhadap pelayanan di STMIK Masa Depan Tangerang, yang dilihat dari berbagai aspek atau dimensi pelayanan jasa seperti *tangible, reliability, assurance, responsiveness* dan *empathy*.

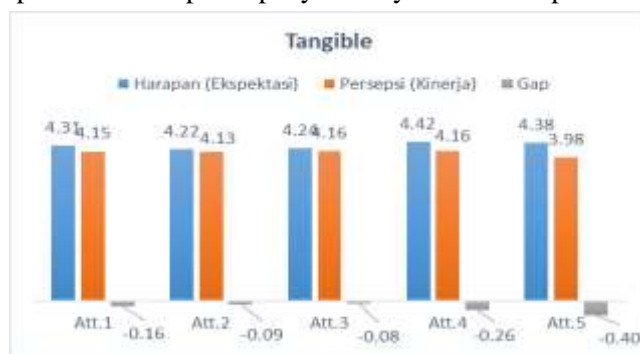
**Dimensi Tangible**

Merupakan gambaran terhadap tampilan kualitas fisik, seperti fasilitas maupun peralatan yang tersedia di STMIK Masa Depan Tangerang. Dari hasil olahan data kuesioner, mahasiswa merasa belum mendapatkan kepuasan dalam hal fasilitas (dimensi *Tangible*), yang ditunjukkan dengan nilai gap (selisih) antara persepsi dan harapan negatif (-0,20).

**Tabel 3.** Harapan dan Persepsi pada Dimensi Tangible

| No    | Tangible  | Harapan      | Persepsi    | Gap          | Keterangan |
|-------|---|--------------|-------------|--------------|------------|
|       |   | (Ekspektasi) | (Kinerja)   |              |            |
|       | <b>Rata-rata</b>  | <b>4.31</b>  | <b>4.12</b> | <b>-0.20</b> |            |
| Att.1 | Gedung atau bangunan Kampus yang memadai                | 4.31         | 4.15        | -0.16        | Tidak puas |
| Att.2 | Ruang kelas yang memadai                                | 4.22         | 4.13        | -0.09        | Tidak puas |
| Att.3 | Fasilitas parkir yang memadai                           | 4.24         | 4.16        | -0.08        | Tidak puas |
| Att.4 | Fasilitas perpustakaan yang memadai                     | 4.42         | 4.16        | -0.26        | Tidak puas |
| Att.5 | Ketersediaan Lab. Komputer sesuai kebutuhan perkuliahan | 4.38         | 3.98        | -0.40        | Tidak puas |

Gap terbesar terdapat pada Atribut no.5, yaitu “Ketersediaan Lab. Komputer” (-0,40), sehingga hal ini perlu mendapat perhatian dari pihak penyedia layanan di kampus.



**Gambar 2.** Gap Analysis pada Dimensi Tangible



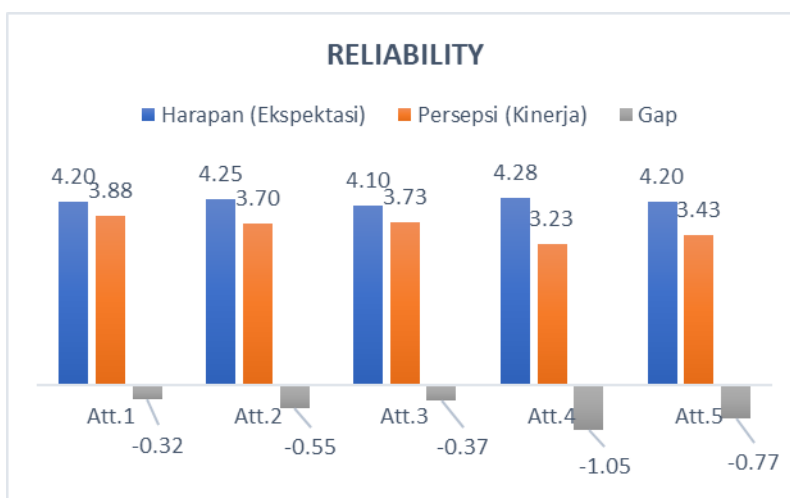
### Dimensi Reliability

Merupakan kemampuan memformasikan kepercayaan pelayanan secara dependen dan akurat sesuai waktu yang dijanjikan, dengan cara yang sama (konsisten) dan tanpa kesalahan. Dari hasil olahan data kuesioner, mahasiswa menganggap bahwa STMIK Masa Depan masih memiliki ruang yang cukup luas untuk peningkatan kepuasan pada dimensi *Reliability*. Hal ini dapat dilihat pada nilai gap (selisih) antara persepsi dan harapan negatif (-0,61) yang nilai gap nya jauh lebih besar daripada Dimensi *Tangible* (-0,20).

**Tabel 3.** Harapan dan Persepsi pada Dimensi Reliability

| No     | Reliability  | Harapan (Ekspektasi) | Persepsi (Kinerja) | Gap          | Keterangan |
|--------|--|----------------------|--------------------|--------------|------------|
|        | <b>Rata-rata</b>   | <b>4.21</b>          | <b>3.59</b>        | <b>-0.61</b> |            |
| Att.6  | Dosen selalu hadir tepat waktu                                 | 4.20                 | 3.88               | -0.32        | Tidak puas |
| Att.7  | Dosen menguasai materi perkuliahan                             | 4.25                 | 3.70               | -0.55        | Tidak puas |
| Att.8  | Dosen memberikan mata kuliah dengan jelas dan mudah dipahami   | 4.10                 | 3.73               | -0.37        | Tidak puas |
| Att.9  | Dosen siap membantu mahasiswa bila kesulitan dalam perkuliahan | 4.28                 | 3.23               | -1.05        | Tidak puas |
| Att.10 | Materi UTS dan UAS yang berkaitan dengan materi perkuliahan    | 4.20                 | 3.43               | -0.77        | Tidak puas |

Gap terbesar terdapat pada Atribut no.4, yaitu “Dosen siap membantu mahasiswa jika kesulitan dalam perkuliahan” (-0,40). Mengapa hal ini terjadi, salah satunya bisa disebabkan ketatnya jadwal perkuliahan sehingga kebutuhan mahasiswa untuk berkomunikasi dan mendapat bantuan perkuliahan dari Dosen sangat terbatas. Namun



**Gambar 3.** Gap Analysis pada Dimensi Reliability

### Dimensi Assurance

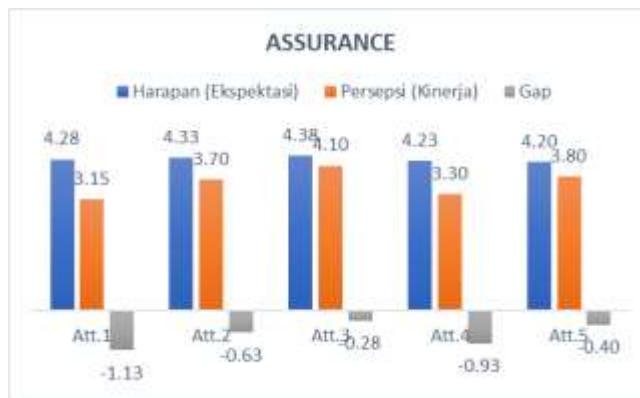
Merupakan keinginan dan ketulusan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat. Dari hasil penelitian, menunjukkan adanya gap (-0,67) pada dimensi *Assurance* yang artinya mahasiswa masih kurang puas terhadap kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan yang diberikan. Jika dibandingkan, nilai gap nya setara dengan Dimensi *Reliability* (0,61)

**Tabel 4.** Harapan dan Persepsi pada Dimensi Assurance

| No     | Assurance  | Harapan (Ekspektasi) | Persepsi (Kinerja) | Gap          | Keterangan |
|--------|--|----------------------|--------------------|--------------|------------|
|        | <b>Rata-rata</b>   | <b>4.28</b>          | <b>3.61</b>        | <b>-0.67</b> |            |
| Att.11 | Karyawan menguasai informasi seputar pelayanan mahasiswa | 4.28                 | 3.15               | -1.13        | Tidak puas |
| Att.12 | Karyawan sopan dalam melayani mahasiswa                  | 4.33                 | 3.7                | -0.63        | Tidak puas |
| Att.13 | Pemberian KHS dilakukan tepat waktu                      | 4.38                 | 4.1                | -0.28        | Tidak puas |

|        |   |      |     |       |            |
|--------|---|------|-----|-------|------------|
| Att.14 | Rentang waktu pengisian KRS sudah cukup                       | 4.23 | 3.3 | -0.93 | Tidak puas |
| Att.15 | Menggunakan teknologi dalam proses pembelajaran dan pelayanan | 4.2  | 3.8 | -0.4  | Tidak puas |

Adanya gap yang besar (-1.13) pada Atribut “Karyawan menguasai informasi seputar mahasiswa” dapat diatasi dengan cara memberikan pelatihan atau training terhadap petugas pelayanan mahasiswa, atau melalui penyampaian informasi yang mudah dipahami oleh mahasiswa.



Gambar 4. Gap Analysis pada Dimensi Assurance

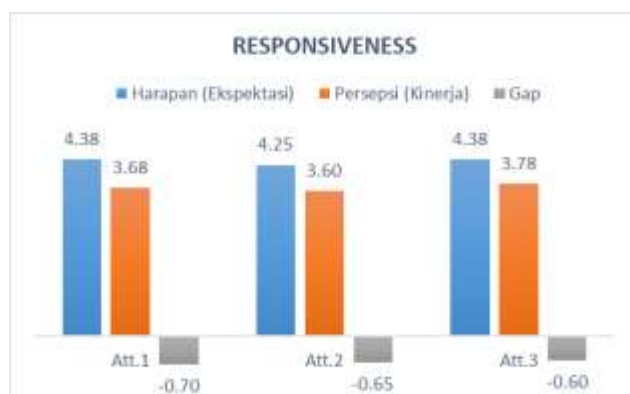
### Dimensi Responsiveness

Merupakan jaminan, kepastian dan ketenangan terhadap layanan yang diberikan sesuai standar yang berlaku. Dari gap Dimensi *Responsiveness*, mendapat nilai (-0,65) dengan nilai gap masing-masing atribut nya berkisar angka yang mirip (antara 0,60 sampai 0,70), menunjukkan standar layanan yang kurang memuaskan bagi mahasiswa.

Tabel 5. Harapan dan Persepsi pada Dimensi Responsiveness

| No               | Responsiveness  | Harapan (Ekspektasi) | Persepsi (Kinerja) | Gap          | Keterangan |
|------------------|---|----------------------|--------------------|--------------|------------|
| <b>Rata-rata</b> |   | <b>4.34</b>          | <b>3.69</b>        | <b>-0.65</b> |            |
| Att.16           | Jam kerja bagian administrasi yang sesuai kebutuhan mahasiswa | 4.38                 | 3.68               | -0.70        | Tidak puas |
| Att.17           | Karyawan selalu dapat ditemui pada jam kerja                  | 4.25                 | 3.60               | -0.65        | Tidak puas |
| Att.18           | Pelayanan karyawan dilakukan dengan cepat dan kooperatif      | 4.38                 | 3.78               | -0.60        | Tidak puas |

Gap terbesar ada pada atribut “Jam kerja bagian administrasi yang sesuai kebutuhan mahasiswa” dengan nilai (-0,7). Jika hal ini merupakan tuntutan dari mahasiswa, maka usulan penulis untuk perbaikan adalah dengan memanfaatkan sistem informasi dan komunikasi yang dapat mengalirkan informasi diluar jam kerja, misalkan melalui sarana WhatsApp group atau media lain yang dianggap cukup mewakili.



Gambar 5. Gap Analysis pada Dimensi Responsiveness

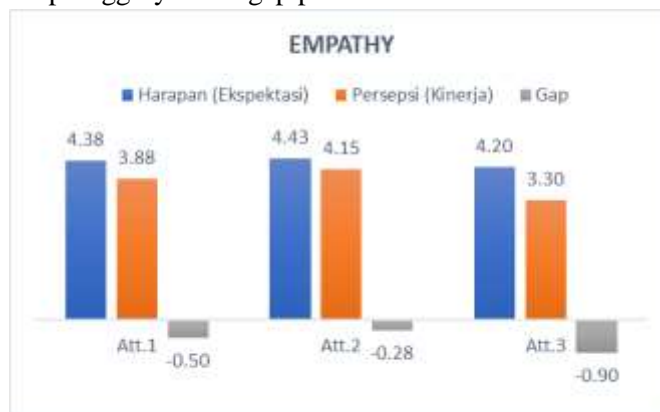
### Dimensi Empathy

Merupakan perhatian yang diberikan kepada pelanggan yang sifatnya *customize* atau disesuaikan dengan kebutuhan. Secara rata-rata, dimensi *Empathy* mendapat nilai (-0,56), sehingga hal ini menunjukkan layanan yang dianggap masih belum cukup memuaskan.

**Tabel 6.** Harapan dan Persepsi pada Dimensi Empathy

| No     | Empathy  | Harapan (Ekspektasi) | Persepsi (Kinerja) | Gap          | Keterangan |
|--------|--|----------------------|--------------------|--------------|------------|
|        | <b>Rata-rata</b>   | <b>4.34</b>          | <b>3.78</b>        | <b>-0.56</b> |            |
| Att.19 | Karyawan bersedia membantu kesulitan yang dihadapi mahasiswa             | 4.38                 | 3.88               | -0.50        | Tidak puas |
| Att.20 | Karyawan bersedia meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan mahasiswa | 4.43                 | 4.15               | -0.28        | Tidak puas |
| Att.21 | Karyawan dengan senang hati dan sabar melayani kebutuhan mahasiswa       | 4.20                 | 3.30               | -0.90        | Tidak puas |

Dari hasil olahan data kuesioner, menunjukkan gap yang cukup besar pada atribut "Karyawan dengan senang hati dan sabar melayani kebutuhan mahasiswa" dengan nilai (-0,90). Jumlah mahasiswa yang tidak sebanding dengan keterbatasan jumlah pegawai STMIK Masa Depan Tangerang turut memberikan andil terhadap tingginya nilai gap pada atribut ini.



**Gambar 6.** Gap Analysis pada Dimensi Empathy

### Analisis Importance-Performance

Setelah melakukan *gap analysis* untuk mendapatkan gambaran terhadap kepuasan mahasiswa terhadap atribut jasa yang ada, selanjutnya adalah melakukan Analisa *Importance-Performance* untuk mengidentifikasi atribut pelayanan jasa yang perlu dititik beratkan dalam upaya peningkatan layanan kepada mahasiswa STMIK Masa Depan Tangerang. Selanjutnya adalah melakukan Analisa *Importance-Performance* untuk mengidentifikasi atribut pelayanan jasa yang perlu dititik beratkan dalam upaya peningkatan layanan kepada mahasiswa STMIK Masa Depan Tangerang.

**Tabel 7.** Analisa Importance Performance

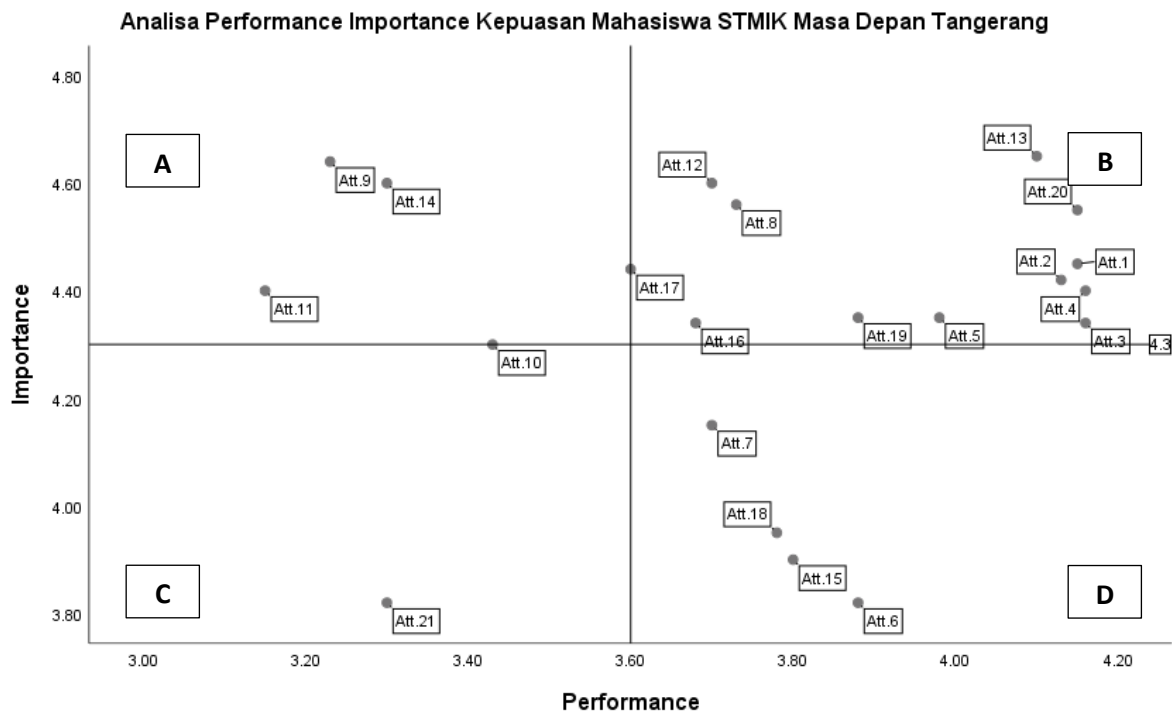
| No | Atribut Jasa                             | Att.  | Performance (x) | Importance (y) | Kuadran | Keterangan           |
|----|--|-------|-----------------|----------------|---------|----------------------|
| 1  | Gedung atau bangunan Kampus yang memadai | Att.1 | 4.15            | 4.45           | B       | Pertahankan Prestasi |
| 2  | Ruang kelas yang memadai                 | Att.2 | 4.13            | 4.42           | B       | Pertahankan Prestasi |
| 3  | Fasilitas parkir yang memadai            | Att.3 | 4.16            | 4.34           | B       | Pertahankan Prestasi |
| 4  | Fasilitas perpustakaan yang memadai      | Att.4 | 4.16            | 4.40           | B       | Pertahankan Prestasi |



|                          |  |        |             |             |   |                      |
|--------------------------|--|--------|-------------|-------------|---|----------------------|
| 5                        | Ketersediaan Lab. Komputer sesuai kebutuhan perkuliahan                  | Att.5  | 3.98        | 4.35        | B | Pertahankan Prestasi |
| 6                        | Dosen selalu hadir tepat waktu   | Att.6  | 3.88        | 3.82        | D | Berlebihan           |
| 7                        | Dosen menguasai materi perkuliahan                                       | Att.7  | 3.70        | 4.15        | C | Prioritas Rendah     |
| 8                        | Dosen memberikan mata kuliah dengan jelas dan mudah dipahami             | Att.8  | 3.73        | 4.56        | A | Prioritas Utama      |
| 9                        | Dosen siap membantu mahasiswa bila kesulitan dalam perkuliahan           | Att.9  | 3.23        | 4.64        | A | Prioritas Utama      |
| 10                       | Materi UTS dan UAS yang berkaitan dengan materi perkuliahan              | Att.10 | 3.43        | 4.30        | C | Prioritas Rendah     |
| 11                       | Karyawan menguasai informasi seputar pelayanan mahasiswa                 | Att.11 | 3.15        | 4.40        | A | Prioritas Utama      |
| 12                       | Karyawan sopan dalam melayani mahasiswa                                  | Att.12 | 3.70        | 4.60        | A | Prioritas Utama      |
| 13                       | Pemberian KHS dilakukan tepat waktu                                      | Att.13 | 4.10        | 4.65        | B | Pertahankan Prestasi |
| 14                       | Rentang waktu pengisian KRS sudah cukup                                  | Att.14 | 3.30        | 4.60        | A | Prioritas Utama      |
| 15                       | Menggunakan teknologi dalam proses pembelajaran dan pelayanan            | Att.15 | 3.80        | 3.90        | D | Berlebihan           |
| 16                       | Jam kerja bagian administrasi yang sesuai kebutuhan mahasiswa            | Att.16 | 3.68        | 4.34        | A | Prioritas Utama      |
| 17                       | Karyawan selalu dapat ditemui pada jam kerja                             | Att.17 | 3.60        | 4.44        | A | Prioritas Utama      |
| 18                       | Pelayanan karyawan dilakukan dengan cepat dan kooperatif                 | Att.18 | 3.78        | 3.95        | D | Berlebihan           |
| 19                       | Karyawan bersedia membantu kesulitan yang dihadapi mahasiswa             | Att.19 | 3.88        | 4.35        | B | Pertahankan Prestasi |
| 20                       | Karyawan bersedia meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan mahasiswa | Att.20 | 4.15        | 4.55        | B | Pertahankan Prestasi |
| 21                       | Karyawan dengan senang hati dan sabar melayani kebutuhan mahasiswa       | Att.21 | 3.30        | 3.82        | C | Prioritas Rendah     |
| <b>Average/Rata-rata</b> |  |        | <b>3.76</b> | <b>4.33</b> |   |                      |

Setiap atribut pelayanan jasa ditempatkan ke dalam diagram yang memiliki 4 kuadran (A, B, C dan D) yang masing-masing memberi petunjuk kepada pimpinan STMIK Masa Depan untuk mengambil kebijakan dalam rangka meningkatkan kinerja kampus dan hasil analisisnya dapat dilihat sebagai berikut:

## Diagram Kartesius Analisis Importance Performance Kuadran A



**Gambar 7.** Diagram Kartesius Analisis Importance Performance

Menunjukkan atribut-atribut jasa yang dianggap penting oleh pelanggan namun pihak kampus belum melaksanakan sesuai keinginan mahasiswa, sehingga mahasiswa merasa tidak puas. Kuadran ini sebaiknya mendapat **prioritas utama**, seperti atribut sbb:

- Att. 9: “Dosen siap membantu mahasiswa bila kesulitan dalam perkuliahan”
- Att 11: “Karyawan menguasai informasi seputar pelayanan mahasiswa”
- Att. 14: “Rentang waktu pengisian KRS” sudah cukup

### Kuadran B

Menunjukkan unsur-unsur jasa yang dianggap penting oleh mahasiswa dan pihak kampus telah melaksanakannya dengan baik sehingga cukup memuaskan para mahasiswa.

### Kuadran C

Menunjukkan unsur-unsur jasa yang dianggap kurang penting bagi mahasiswa dan kualitas pelayanan dari pihak kampus juga biasa-biasa saja. Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran C merupakan atribut dengan prioritas rendah sehingga tidak perlu mendapat prioritas utama.

### Kuadran D

Menunjukkan unsur-unsur jasa yang dianggap kurang penting oleh mahasiswa, namun pihak kampus melaksanakan pelayanannya dengan baik sekali.

## PENUTUP

Berdasarkan analisis yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya, maka kesimpulan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

Analisis *SERVQUAL* mendapati nilai negatif pada setiap atribut dimensi jasa. Kondisi tersebut menunjukkan belum ada dimensi jasa yang kinerjanya dirasakan telah sesuai atau bahkan melebihi harapan mahasiswa. Walau demikian dapat diketahui bahwa dimensi *Tangible* memberi sumbangan tertinggi kepada kepuasan mahasiswa (Gap -0,20), diikuti oleh dimensi *Empathy* (Gap -0,56), *Reliability* (Gap -0,61), *Responsiveness* (Gap -0,65), dan *Assurance* (Gap -0,67)

Analisis *Importance Performance* mengungkapkan bahwa atribut-atribut jasa yang perlu di prioritaskan oleh pihak kampus karena dianggap penting bagi mahasiswa namun kinerjanya masih dirasakan kurang:

- a. Att. 9: Dosen siap membantu mahasiswa bila kesulitan dalam perkuliahan
- b. Att 11: Karyawan menguasai informasi seputar pelayanan mahasiswa
- c. Att. 14: Rentang waktu pengisian KRS sudah cukup

Sedangkan atribut-atribut yang harus dipertahankan kinerjanya oleh kampus karena dianggap penting oleh mahasiswa dan pihak kampus telah melaksanakannya dengan baik sehingga memuaskan para mahasiswa adalah:

- a. Att. 1: Gedung atau bangunan kampus yang memadai
- b. Att. 2: Ruang kelas yang memadai
- c. Att. 3: Fasilitas parkir yang memadai
- d. Att. 4: Fasilitas perpustakaan yang memadai
- e. Att. 5: Ketersediaan Lab. Komputer sesuai kebutuhan perkuliahan
- f. Att. 8: Dosen Memberikan mata kuliah dengan jelas dan mudah dipahami
- g. Att. 12: Karyawan sopan dalam melayani mahasiswa
- h. Att. 13: Pemberian KHS dilakukan tepat waktu
- i. Att. 16: Jam kerja bagian administrasi yang sesuai kebutuhan mahasiswa
- j. Att. 17: Karyawan selalu dapat ditemui pada jam kerja
- k. Att. 19: Karyawan bersedia membantu kesulitan yang di hadapi mahasiswa
- l. Att. 20: Karyawan bersedia meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan mahasiswa

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifudin, 1997, *Reliabilitas dan Validitas*, Edisi III, Pustaka Pelajar Yogyakarta.
- Cooper, Donald R. & C. William Emory, 1996, *Metode Penelitian Bisnis*, Jilid – 1, Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Lehmann, DR, 1989, *Market Research & Analysis*, 3<sup>rd</sup> Edition, Prentice Hall International, Inc, New Jersey.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 1989, *Metode Penelitian Survey*, Edisi Revisi, LP3ES, Jakarta.
- Supranto, Johannes, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Widyasyatma, August Deva, 2002, *Analisis Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar IM3 Smart*, Tesis Sekolah Pasca Sarjana Universitas Gajah Mada