



Analisis Kinerja Layanan Pendidikan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Berau Terhadap Persepsi Kepuasan Mahasiswa

Fitriah Agustika ¹, Dony Obara ², Sadrak Siregar ³, Ngakan Made Bayu Aditya ⁴,
Vip Paramarta ⁵

Pascasarjana Magister Manajemen, Universitas Sangga Buana Bandung

Alamat: Jl. PHH Mustofa No.41, Cikutra, Kota Bandung, Jawa Barat.

Korespondensi: herfizahnaurah1986@gmail.com*, vip@usbykp.ac.id

Abstract The aim of this research is to analyze the level of student satisfaction with the quality of services within the Berau College of Agricultural Sciences. From the results of observations and interviews, 5 variables were obtained, namely Lecturers, BAAK, Infrastructure, Lectures, and Image/Brand Image where the items in each measurement variable used the SERVQUAL dimension. The sample of respondents was selected as 30 final semester students who had completed their thesis. The instrument was declared valid with a KMO value greater than the test value of 0.5 and reliable with a Cronbrach's Alpha value greater than the test value of 0.6 using SPSS 19. The results of the student satisfaction index (Customer Satisfaction Index) were 78.4%, which means The faculty is able to provide satisfactory quality services to students. From the science quadrant, it is found that Infrastructure and Lectures are in quadrant II (Presentation Priorities) where on average these variables are perceived as very important by students and the faculty has carried out a level of service performance in accordance with what students expect.

Keywords: SERVQUAL, IPA Quadrant, Customer Satisfaction Index

Abstrak Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Berau. Dari hasil observasi dan interview di dapatkan 5 variabel yaitu Dosen, BAAK, Infrastruktur, Perkuliahan, dan Citra/Brand Image dimana item-item di masing-masing variabel pengukurannya menggunakan dimensi SERVQUAL. Sampel responden dipilih sebanyak 30 mahasiswa semester akhir yang sudah menyelesaikan skripsi. Instrument dinyatakan valid dengannilai KMO lebih besar dari nilai uji 0,5 dan reliabel dengan nilai Cronbrach's Alpha lebih besardari nilai uji 0,6 dengan menggunakan SPSS 19. Hasil nilai index kepuasan mahasiswa (*CustomerSatisfaction Index*) sebesar 78,4% yang berarti fakultas mampu memberikan kualitas layanan yangmemuaskan kepada para mahasiswa. Dari kuadran IPA didapatkan bahwa Infrastruktur dan Perkuliahan berada pada kuadran II (Prioritas Prsetasi) dimana secara rata-rata variabel-variabel tersebut dipersepsi sangat penting oleh mahasiswa dan fakultas telah melakukan tingkat kinerja layanan sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa.

Kata kunci : SERVQUAL, Kuadran IPA, Customer Satisfaction Index

PENDAHULUAN

Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Berau memiliki dua Jurusan yang ditawarkan, yaitu Program SI Agribisnis dan S1 Agroteknologi. Dua Program Studi tersebut saat ini banyak ditawarkan juga oleh perguruan tinggi lain baik PTN maupun PTS. Kepuasan mahasiswa adalah salah satu faktor yang sangat penting untuk mendatangkan manfaat bagi fakultas. Seperti halnya industri jasa lainnya kepuasan pelanggan (mahasiswa) memiliki peranan penting dalam memenangkan sebuah persaingan. Menurut Millind M. Lele dan Jagdish N. Sheth (1995) di sampaikan bahwa perusahaan-perusahaan yang sukses selalu menempatkan kepuasan pelanggan pada prioritas paling tinggi.

Mahasiswa sudah selayaknya dianggap sebagai konsumen yang mempunyai ekspektasi tinggi dari nilai layanan yang didapat dari proses pendidikan dan atribut-atribut yang menyertainya selama mereka studi. Mahasiswa yang puas dengan kualitas layanan di lingkungan fakultas diharapkan dapat memberikan efek timbal balik ke fakultas, misalnya menyampaikan nilai-nilai positif fakultas kepada calon mahasiswa baru atau masyarakat terkait dalam bentuk *word-of-mouth communication*, selain itu bisa juga mahasiswa melanjutkan studi yang lebih tinggi di tempat yang sama atau memberikan rekomendasi kepada calon mahasiswa baru untuk mendaftar ke program studi yang sama. Kepuasan mahasiswa sekaligus menjadi salah satu faktor penting bagi fakultas dalam rangka memenangkan persaingan dari para pesaing dalam menyelenggarakan program-program yang sama. Yang lebih penting lagi kepuasan mahasiswa dalam keseluruhan pengalaman belajar (*learning experience*) merupakan komitmen profesional yang harus senantiasa diupayakan keterwujudannya oleh FTI sebagai lembaga pendidikan yang bermutu.

STIPER Berau dituntut untuk mampu memberikan kualitas layanan yang dinilai baik dan positif oleh mahasiswa selama mereka menempuh studi baik yang sifatnya *tangibles* maupun *Intangibles*. Evaluasi jasa pelanggan biasanya atribut yang digunakan adalah (Tjiptono, 2008) :

- a) *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b) *Reliability*, yaitu kemampuan untuk mewujudkan janji yang pernah disampaikan dalam bentuk kinerja layanan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c) *Responsibility*, yaitu daya tanggap dosen maupun karyawan dalam rangka melayani mahasiswa dengan baik dan memuaskan.
- d) *Assurance*, yaitu dapat berupa pengetahuan dan kemampuan dosen dan karyawan, kesopanan dan sifat yang bias dipercaya yang sebaiknya dimiliki oleh dosen dan karyawan, bebas dari bahaya dan resikonya serta keragu-raguan.
- e) *Empathy*, meliputi dosen dan karyawan mudah dihubungi, komunikasi terjalin dengan baik, mampu memberikan perhatian yang sifatnya pribadi, dan mampu untuk memahami hal-hal yang dibutuhkan oleh mahasiswa.

Menurut Rangkuti (2006) Gap muncul jika konsumen mempunyai persepsi kualitas layanan (*quality of service*) yang didapatnya lebih tinggi daripada yang diinginkannya atau lebih rendah daripada memadai atau mencukupi kepentingan pelanggan tersebut. Oleh karena itu pelanggan bisa merasakan sangat puas atau sebaliknya sangat tidak puas atau kecewa. Shia et.al. (2016). Mengingat pentingnya kepuasan mahasiswa bagi keberlangsungan hidup sebuah fakultas, memunculkan pertanyaan sejauh mana kinerja kualitas layanan Universitas Stikubank

dalam membeikan kepuasan kepada mahasiswa. Berdasarkan informasi dari beberapa kali hasil audiensi perwakilan mahasiswa dengan fakultas masih banyak keluhan-keluhan dari mahasiswa seputar layanan yang ada selama ini. Hal tersebut bisa menjadi salah satu indikasi belum optimalnya fakultas dalam usahamewujudkan kepuasan mahasiswa.

LANDASAN TEORI

Kinerja Layanan

Menurut Cronin dan Taylor (1990) Kinerja layanan adalah aktifitas atau benefit yang bisa diberikan oleh seseorang kepada orang lain yang pada intinya tidak berwujud atau tidak juga berefek kepemilikan sesuatu. Seperti diketahui oleh banyak orang sebelumnya bahwa layanan yang baik pastinya akan memberikan makna yang baik pula. Pengertian “memberi layanan” mungkin juga akan diartikan secara positif dan dijalankan secara positif pula. Pengertian positifnya apa yang dianjurkan tatanan hidup melanggar apa yang dianjurkan dalam tatanan hidup dan kehidupan manusia. Oleh karena itu aspek agamadan legalitas yang ada tidak boleh ditinggalkan dalam memberi sebuah layanan khususnya soal moral dan etika.

Ekpektasi konsumen dalam model kualitas jasa dibentuk berdasarkan hal-hal sebagai berikut :

- a) Komunikasi lisan ke lisan,
- b) Keperluan individu konsumen,
- c) Pengalaman atau kesan yang pernah dialami pada masa lalu,
- d) Promosi atau iklan yang diberikan perusahaan jasa.

Konsumen pada umumnya akan memilih dan mencari pemberi jasa berdasarkan 4 hal diatas, dan konsumen akan membandingkan jasa yang sudah didapatkan dengan apa yang harapkannya. Jika ada gap negatif antara harapan dengan apa yang didapatkan, konsumen umumnya akan kehilangan minat terhadap jasa yang ditawarkan. Sebaliknya, jika gapnya positif atas jasa yang mereka terima dibandingkan dengan harapannya, konsumen cenderung akan merasa puas dan akan membeli atau menggunakan lagi jasa tersebut.

Dalam model kinerja jasa layanan Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) mengidentifikasi lima gap yang mengakibatkan gagalnya layanan sebuah jasa. Gap tersebut adalah:

- 1) Gap antara ekspektasi konsumen dengan persepsi manajemen. Manajemen seringkali tidak mampu memahami dengan baik dan tepat apa yang diinginkan konsumennya atau bagaimanakah konsumen menilai dari komponen jasa yang ditawarkan.
- 2) Gap antara persepsi manajemen terhadap spesifikasi dari kualitas jasa. Manajemen

seringkali belum mempunyai standar mutu yang sudah ditetapkan dengan jelas, atau bisa saja terjadi standar mutu sudah ditetapkan dengan jelas oleh manajemen tetapi tidak realistis, atau standar mutu jelas dan realistis, tetapi rendahnya komitmen manajemen untuk mewujudkannya.

- 3) Gap antara spesifikasi kualitas jasa terhadap pemberian jasa. Ada beberapa unsur yang berpengaruh terhadap pemberian jasa. Karyawan mungkin mempunyai beban kerja yang terlalu banyak atau belum mendapatkan cukup bekal pelatihan. Unsur lainnya yang cukup berpengaruh misalnya peralatan yang tidak berfungsi dengan baik atau personil memiliki moral yang rendah.
- 4) Gap antara penyerahan jasa terhadap komunikasi eksternal. Ekspektasi pelanggan dipengaruhi oleh janji yang disampaikan pemberi jasa melalui komunikasi eksternalnya.
- 5) Gap antara jasa yang dirasakan konsumen dengan jasa yang diharapkan. Gap ini ada jika satu atau lebih dari gap-gap yang telah disebutkan tadi terjadi.

Dimensi-Dimensi Kualitas Layanan (SERVQUAL)

a. Tampilan fisik (*Tangibles*)

Menurut Cronin dan Taylor (1992) *tangibles* adalah sesuatu hal yang nampak atau berwujud pada sebuah layanan jasa harus dengan tepat memproyeksikan kualitas jasa yang akan diberikan. Tampilan fisik meliputi kondisi gedung, peralatan modern yang mendukung, penampilan staf atau karyawan, kebersihan dan kerapian staf atau karyawan.

b. Reliabilitas (*Reliability*)

Reliabilitas adalah kemampuan individu atau organisasi untuk memberi atau menyampaikan layanan sesuai dengan yang sudah dijanjikan. Oleh karena itu jasa semestinya dilakukan dengan cermat dan konsisten. Indikator dari reliabilitas meliputi :

- a) Memenuhi janji yang telah dibuat dan disepakati.
- b) Memberi perhatian yang tulus untuk membantu menyelesaikan masalah konsumen.
- c) Melakukan transaksi dengan sikap baik dan ramah.
- d) Layanan ditampilkan dan dipenuhi sesuai dengan yang sudah dijanjikan.
- e) Meminimalisasi kesalahan-kesalahan dalam memberikan layanan kepada customer.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsivitas berarti itikad baik untuk cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan masalah dan memberikan layanan kepada pelanggan. Oleh karena itu individu atau perusahaan harus tanggap, cepat dan kreatif dalam menghadapi permintaan dan masalah konsumen. Mampu menjelaskan dengan jelas, dan mudah dimengerti oleh konsumen. Tidak merasa terlalu sibuk untuk memberi tanggapan atas permintaan maupun

keluhan konsumen.

d. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi Jaminan (*Assurance*) dalam sebuah layanan jasa membutuhkan pengetahuan dan keramahan serta kemampuan untuk memperoleh kepercayaan selama memberikan layanan kepada konsumen. Jaminan dapat berupa :

- a) Perilaku dalam melayani yang dapat menumbuhkan kepercayaan pada konsumen.
- b) Memberikan rasa aman dan terjamin dalam setiap transaksi dengan konsumen.
- c) Senantiasa untuk bersikap sopan dan ramah.
- d) Mampu untuk menjawab apa saja yang ditanyakan konsumen mengenai produk-produk yang dijual atau ditawarkan.

e. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan kemampuan untuk memberi perhatian yang sifatnya lebih pribadi atau intim kepada para konsumen. Menurut Cronin dan Taylor (1992) indikator dari empati meliputi :

- a) Mampu untuk memberi keintiman dalam memberikan layanan.
- b) Mampu memberikan layanan kepada konsumen secara personal.
- c) Senantiasa peduli dan perhatian terhadap kepentingan konsumen serta memahami kebutuhan khusus konsumen.

METODOLOGI

Metode penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dan deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis, faktual dan akurat terkait fakta-fakta, sifat-sifat hubungan antar fenomena yang sedang diteliti.

Instrumen Pengukuran

Berdasarkan hasil observasi, interview dan studi pustaka maka dibuatlah instrumen untuk mengukur penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kinerja layanan. Terdapat lima (5) variable disertai dengan dimensi kualitas layanan yang akan diukur. Instrument dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Dimensi Servqual Variabel Dosen

| DIMENSI SERVQUAL | INDIKATOR | KODE |
|---------------------|--|------|
| Reliability | Dosen / Tenaga Pengajar mempunya kompetensi dan menguasai materi yang akan disampaikan. | D01 |
| Reliability | Dosen / Tenaga Pengajar mampu mengkomunikasikan dan mempresentasikan materi ajar dengan baik | D02 |
| Reliability | Dosen / Tenaga Pengajar mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan dari mahasiswa dengan jelas dan baik | D03 |
| Reliability | Dosen / Tenaga Pengajar konsisten dalam melakukan system penilaian | D04 |
| Empaty | Dosen / Tenaga Pengajar mampu menunjukkan sikap profesionalismenya. | D05 |
| Empaty | Dosen / Tenaga Pengajar Menyediakan dan memiliki waktu diluar kelas. | D06 |
| Empaty | Dosen / Tenaga Pengajar memiliki kreatifitas dalam melakukan variasi dalam menyampaikan materi ajar. | D07 |
| Responsiveness | Dosen / Tenaga Pengajar mudah dihubungi oleh mahasiswa. | D08 |
| Assurance | Dosen / Tenaga Pengajar selalu mengupdate terkait pengetahuan terkini di bidang keahliannya. | D09 |
| Assurance | Fakultas / Program Studi memiliki Dosen / Tenaga Pengajar yang mencukupi. | D10 |

Tabel 2. Dimensi Servqual Variabel Administrasi Akademik.

| DIMENSI SERVQUAL | INDIKATOR | KODE |
|------------------|--|-------|
| Reliability | Bagian Administrasi Menyampaikan Informasi dengan tepat dan lengkap | BAK01 |
| Empaty | Bagian Administrasi memiliki sikap sensitive terhadap kerahasiaan data mahasiswa | BAK02 |
| Empaty | Bagian administrasi selalu ramah dan sopan dalam setiap melayani mahasiswa | BAK03 |
| Responsiveness | Bagian administrasi tanggap dan cepat dalam memberikan layanan kepada mahasiswa. | BAK04 |
| Responsiveness | Bagian administrasi menindak lanjuti setiap saran dan kritik | BAK05 |
| Responsiveness | Bagian administrasi mudah untuk dihubungi | BAK06 |
| Assurance | Bagian administrasi memiliki kompetensi dan pengetahuan yang baik akan tugas atau pekerjaanya. | BAK07 |

Tabel 3. Dimensi Servqual Variabel Infrastruktur

| DIMENSI SERVQUAL | INDIKATOR | KODE |
|------------------|--|-------|
| Tangible | Lokasi kampus strategis dan mudah diakses | INF01 |
| Tangible | Ruang Kelas yang Bersih, Rapi dan Nyaman. | INF02 |
| Tangible | Tersedianya Fasilitas pendukung yang memadai didalam kelas | INF03 |
| Tangible | Tersedianya fasilitas untuk Parkir | INF04 |
| Tangible | Tersedianya Kantin yang representative | INF05 |
| Tangible | Tersedianya toilet yang bersih dan Nyaman. | INF06 |
| Tangible | Tersedianya Tempat untuk ibadah yang bersih, rapi dan nyaman | INF07 |
| Tangible | Tersediannya Ruang untuk diskusi yang representative | INF08 |
| Tangible | Gedung yang bagus, menarik dan nyaman. | INF09 |

| | | |
|----------------|--|-------|
| Responsiveness | Tersedianya Fasilitas Wifi | INF10 |
| Responsiveness | Kemudahan Akses wifi dan kecepatan akses internet | INF11 |
| Tangible | Tersedianya Fasilitas Ruang Perpustakaan yang Representatif | INF12 |
| Tangible | Jumlah koleksi buku di perpustakaan yang memadai | INF13 |
| Responsiveness | Kemudahan dalam proses peminjaman buku buku perpustakaan. | INF14 |
| Tangible | Tersedianya Ruang Laboratorium computer yang representative | INF15 |
| Tangible | Spesifikasi Computer yang digunakan di laboratorium memiliki fitur yang handal | INF16 |
| Tangible | Jumlah computer yang tersedia cukup untuk keperluan mahasiswa | INF17 |
| Tangible | Tersedianya Sistem Smart Campus yang baik. | INF18 |

Tabel 4. Dimensi Servqual Variabel Perkuliahan.

| DIMENSI SERVQUAL | INDIKATOR | KODE |
|------------------|---|-------|
| Reliability | Isi Kurikulum sesuai dengan visi, misi dan tujuan program studi | KLH01 |
| Assurance | Kurikulum Selalu ditinjau untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan dan kebutuhan mahasiswa | KLH02 |
| Responsiveness | Mengundang dosen-dosen tamu atau praktisi untuk pengkayaan pengetahuan terkini. | KLH03 |
| Assurance | Struktur matakuliah mengikuti perkembangan up to date yang relevan dengan lingkungan terkini. | KLH04 |
| Reliabilitas | Relevansi matakuliah dengan kebutuhan kompetensi di dunia kerja | KLH05 |
| Responsiveness | Tersedianya Matakuliah Pilihan yang bervariasi. | KLH06 |
| Responsiveness | Tersedianya Perkuliahan Semester Pendek | KLH07 |
| Responsiveness | Tersedianya E-Learning yang baik | KLH08 |

Tabel 5. Dimensi Servqual Variabel Citra/Brand Image

| DIMENSI SERVQUAL | INDIKATOR | KODE |
|------------------|--|-------|
| Assurance | Kampus memiliki Brand Image yang baik | CTR01 |
| Assurance | Didukung tenaga pengajar yang professional lulusan dalam maupun luar negeri. | CTR02 |
| Assurance | Memiliki Nilai Akreditasi yang Unggul | CTR03 |
| Reliability | Memiliki Jaringan Kerjasama dengan Industri | CTR04 |
| Reliability | Memiliki kerjasama dengan universitas lain dari dalam negeri maupun dari luar negeri | CTR05 |
| Assurance | Memiliki Pengalaman yang matang di dunia pendidikan tinggi. | CTR06 |

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner untuk mengukur dimensi kualitas layanan tiap-tiap variable dimana setiap variable akan dinilai dari tingkat kepentingannya dan tingkat aktual /kinerja layanannya.

Untuk pengukuran jawaban responden digunakan skala 1 sd 10 yaitu, sangat tidak penting 1<---->10 sangat penting (untuk mengukur nilai kepentingan), dan sangat tidak memuaskan 1<----> 10 Sangat memuaskan (untuk mengukur nilai kinerja kepuasan).

Pengujian instrument melalui Uji validitas dengan cara membandingkan nilai komponen matriks atau factor loadingnya dengan nilai lebih besar dari 0.4 dan nilai KMO and Bartlett's Test lebih besar dari 0.5. Sementara itu untuk uji reabilitas menggunakan nilai Cronbach Alpha dengan nilai lebih besar dari 0.6 (Hair et al., 1998).

Sampel yang digunakan untuk penelitian ini adalah sebanyak 30 mahasiswa semester akhir yang sudah menyelesaikan semua matakuliah dan ujian skripsi. Sampel ini diambil dengan maksud bahwa mahasiswa tersebut sudah secara lengkap mendapatkan dan merasakan kinerja layanan dari fakultas. Pengambilan sampel responden dilakukan di masa pandemi covid 19 yaitu bulan juli sd awal bulan agustus 2020

Customer Satisfaction Index (CSI)

CSI digunakan untuk menghitung nilai index tingkat kepuasan mahasiswa, dimana nilai CSI akan memberikan gambaran kepada fakultas terkait kepuasan mahasiswa terhadap kinerja kualitas layanan yang sudah dilakukan. Nilai CSI di hitung dengan cara sebagai berikut:

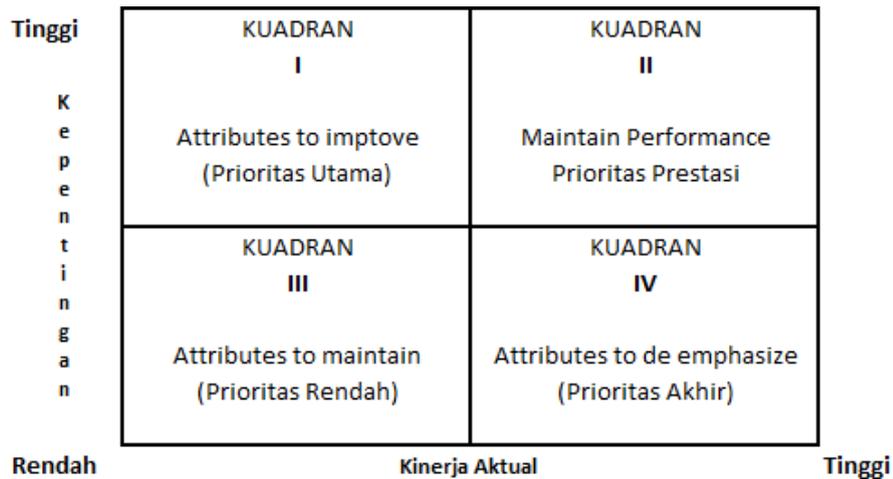
- a) Menentukan skor rata-rata kepentingan (*Means Importance Score/MIS*) dan skor rata-rata kepuasan (*Means Satisfaction Score/MSS*)
- b) Menentukan nilai Factor pembobotan (*Weight Factors/WF*) yaitu prosentase dari score *MIS* per variable dibagi dengan total nilai *MIS* semua variable yang diukur
- c) Menentukan score pembobotan (*Weight Score/WS*) yaitu perkalian antara *WF* dengan *MSS*
- d) Menentukan index kepuasan mahasiswa dengan menggunakan skala kepuasan berkisar dari 0 –100 %.

Tabel 6. Skala Customer Satisfaction Index.

| Score CSI | Keterangan |
|----------------|------------------|
| 80.1 % sd 100% | Sangat Memuaskan |
| 65.1 % sd 80 % | Memuaskan |
| 50.1% sd 65% | Cukup Memuaskan |
| 34.1% sd 50% | Kurang Memuaskan |
| 0.00% Sd 34.0% | Tidak Memuaskan |

Matrik *Importance Performance Analysis (IPA)*

Matrik IPA digunakan untuk pemetaan variable-variabel yang diukur dari dimensi kualitas layanan dari hasil penilaian yang sudah dilakukan mahasiswa yaitu nilai tingkat kepentingan dan nilai aktual kinerja layanan. Matrik terdiridari 4 kuadran seperti terlihat pada gambar 1.



Gambar 1. Matrik Kuadran IPA

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Reabilitas

Tabel 7. Uji Reliabilitas

| Dimensi Yang Di Uji | Nilai Uji | Cronbach's Alpha | Ket |
|---------------------|-----------|------------------|----------|
| Tingkat Kepentingan | 0.6 | 0.894 | Reliabel |
| Tingkat Kinerja | 0.6 | 0.931 | Reliabel |

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa variable yang diuji dengan menggunakan nilai Cronbach's Alpha semuanya Reliabel.

Uji Validitas

Hasil uji Validitas dengan menggunakan SPSS disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 8. Uji Validitas

| Variabel | Nilai KMO & Bartlett's Test | Nilai Uji | Keterangan |
|--------------|-----------------------------|-----------|------------|
| Dosen | 0.627 | 0.5 | Valid |
| BAK | 0.825 | 0.5 | Valid |
| Infrastuktur | 0.576 | 0.5 | Valid |
| Perkuliahan | 0.748 | 0.5 | Valid |
| Citra | 0.596 | 0.5 | Valid |

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa variable yang diuji dengan menggunakan nilai KMO & Bartlett's Test semuanya valid.

Nilai Rata-Rata Kepentingan Layanandan Kinerja Aktual.

Berikut ini disajikan tabel hasil pengolahan data nilai rata-rata kepentingan dan nilai rata-rata kinerja actual.

Tabel 9. Nilai Rata-Rata

| Variabel | Nilai Rata-Rata Kepentingan | Nilai Rata-Rata Kinerja Aktual |
|--------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Dosen | 8.69 | 7.83 |
| BAK | 8.83 | 7.74 |
| Infrastuktur | 8.94 | 7.94 |
| Perkuliahan | 8.82 | 7.88 |
| Citra | 8.88 | 7.81 |
| TOTAL | 44.17 | 39.20 |

Tabel 9. dapat disimpulkan bahwa kepentingan layanan dan rata-rata kinerja aktualnya yang ada di fakultas adalah sebagai berikut:

- a) Nilai rata-rata kepentingan tertinggi sebesar 8,93 adalah pada variable infrastruktur sedangkan nilaiterendahnya sebesar 8,69 pada variable dosen.
- b) Nilai rata-rata kinerja actual tertinggi sebesar 7,94 ada pada variable infrastruktur sedangkan nilaiterendahnya sebesar 7,74 ada pada variable BAK.

Nilai CSI (Customer Satisfaction Index)

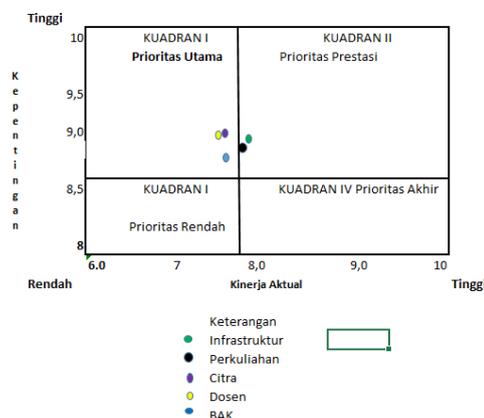
Berikut ini hasil perhitungan nilaiindex kepuasan mahasiswa.

Tabel 10. Nilai *Customer Satisfaction Index*

| Variabel | MIS | WF % | MSS | WS |
|------------------|--------------|------------|--------------|--------------|
| Dosen | 8.69 | 19.68% | 7.83 | 1.54 |
| BAK | 8.83 | 20.00 | 7.74 | 1.55 |
| Infrastruktur | 8.94 | 20.25 | 7.94 | 1.60 |
| Perkuliahan | 8.82 | 19.98 | 7.88 | 1.57 |
| Citra | 8.88 | 20.10 | 7.81 | 1.57 |
| TOTAL | 44.17 | 100 | 39.20 | 7.84 |
| Nilai CSI | | | | 78.4% |

Merujuk pada table 10 dimana nilai *CSI* sebesar 78,4% yang berarti kepuasan mahasiwa terhadap kinerja layanan fakultas selama ini memuaskan. Hasil memuaskan initentunya tidak lepas dari upaya fakultas dan jajaranya untuk selalu memberikan layanan yg terbaik kepada mahasiswa terkait permasalahan dan kebutuhan mereka selamastudi.

Hasil ini perlu dipertahankan atau bahkan ditingkatkan agar kualitas layanan fakultas dari semua aspek dapat sangat memuaskan di waktu yang akan datang.



Gambar 2. Hasil Pemetaan Variabel Layanankedalam Diagram Kuadran Matrik IPA.

Berdasarkan diagram matrikkudran IPA memperlihatkan bahwa kinerja layanan untuk variable infrastruktur dan perkuliahan berada pada kuadran II (Prioritas Prestasi) yang mempunyai arti secara rata-rata variabel-variabel tersebut dipersepsi sangat penting oleh mahasiswa dan fakultas telah melakukan tingkat kinerja layanan sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa. Variabel infrastruktur dan perkuliahan menjadi variable unggulan difakultas dalam hal layanan kepada mahasiswa, untuk itu perlu untuk dipertahankan atau bahkan ditingkatkan kinerjanya. Sementara itu variable dosen, BAK dan Citra/Brand Image berada pada kuadran I (Prioritas Utama) yang mempunyai arti secara rata-rata variable tersebut dianggap penting oleh mahasiswa tetapi fakultas belum mampu memenuhi kepuasan kinerja layanan sesuai dengan keinginan mahasiswa. Ketiga variabel tersebut perlu mendapatkan perhatian menjadi prioritas perbaikan di periode berikutnya khususnya nilai-nilai item yang belum maksimal.

KESIMPULAN

Dari hasil yang sudah disampaikan di dalam bab pembahasan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a) Instrumen yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dimensi kualitas layanan valid dan reliabel setelah di uji menggunakan SPSS .
- b) Semua variable yang diukur dengan dimensi SERVQUAL menunjukkan hasil yang memuaskan hal itu tercermin dari hasil nilai rata-rata kepentingan dan kinerja actual layanan.
- c) Nilai index kepuasan mahasiswa sebesar 78,4 % menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh fakultas selama mereka studi, atau dengan kata lain fakultas secara rata-rata mampu memberikan kualitas layanan yang memuaskan kepada mahasiswa.
- d) Infrastruktur dan Perkuliahan berada pada kuadran II (Prioritas Prestasi) yang mempunyai arti bahwa kualitas layanan dari variabel tersebut perlu untuk dipertahankan dan tetap ditingkatkan. Sementara itu variable dosen, BAK, dan citra/ brand image berada pada kuadran I (Prioritas Utama) perlu diperbaiki kinerjanya sesuai dengan nilai dari item-item layanan setiap variable yang dirasa masih belum memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Cronin dan Taylor, 1992, *Servperf Versus Servqual: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality*, Journal of Marketing vol. 58, Illinois State University
- Cronin, J. Joseph, Jr. and Steven A. Taylor (1992), *Measuring Service Quality*: Journal of Marketing vol. 58, Illinois State University
- Hair Anderson and Tatham Black, 1998, *Multivariate Data Analysis*, Prentice Hall, USA.
- Lele, Milind M, Jagdish N. Sheth. 1995. *Pelanggan Kunci Keberhasilan*, Mitra Utama, Jakarta.
- Parasuraman, Leonard L. Berry, and Valarie
- A. Zeithml. 1985. *A Conceptual Model Of Services Quality And Its Implications For Future Research*. Journal Of Marketing, Vol.49, P.41-50.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus*
- Shia, B.C., Chen, M., Ramdanyah, A.D., and Wang, S. (2016). *Measuring Customer Satisfaction toward Localization Website by WebQual and Importance Performance Analysis (Case Study on AliexPress Site in Indonesia)*. American Journal of Industrial and Business Management, 6, p117- 128.
- Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi Yogyakarta