

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN (*SERVICE QUALITY*) FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI UNIVERSITAS STIKUBANK SEMARANG

Novita Mariana¹, Rara Sriartati Redjeki², Purwatiningtyas³

^{1,2,3}Fakultas Teknologi Informasi Universitas Stikubank Semarang
Jl. Tri Lomba Juang No 1 Mugas Semarang

E-mail : novita_mariana@edu.unisbank.ac.id¹, rara_artati@edu.unisbank.ac.id²,
purwati@edu.unisbank.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan di lingkungan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Stikubank Semarang. 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 SERQUAL. Sampel responden dipilih sebanyak 30 mahasiswa semester akhir yang sudah menyelesaikan skripsi. Instrument dinyatakan valid dengan nilai KMO lebih besar dari nilai uji 0,5 dan reliabel dengan nilai Cronbrach's Alpha lebih besar dari nilai uji 0,6 dengan menggunakan SPSS 19. Hasil nilai index kepuasan mahasiswa (*Customer Satisfaction Index*) sebesar 78,4% yang berarti fakultas mampu memberikan kualitas layanan yang memuaskan 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*

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the level of student satisfaction with the quality of service in the Information Technology Faculty of the University of Stikubank Semarang. From the results of observations and interviews, 5 variables were obtained, namely Lecturer, BAK, Infrastructure, Lectures, and Image / Brand Image where the items in each measuring variable used the SERQUAL dimension. The sample of respondents was selected as many as 30 final semester students who have completed their thesis. The instrument is 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 0.6 test value using SPSS 19. The results of the value of the student satisfaction index (*Customer Satisfaction Index*) are 78.4% which means The faculty is able to provide satisfactory service quality to students. From the IPA quadrant, it is found that infrastructure and lectures are in quadrant II (Priority Priority) where on average these variables are perceived to be very important by students and faculty have carried out the level of service performance as expected by students.

Keyword : *SERVQUAL, Quadrant IPA, Customer Satisfaction Index*

1. PENDAHULUAN

Fakultas Teknologi Informasi Universitas Stikubank Semarang memiliki tiga program studi yang ditawarkan, yaitu Program Diploma Tiga Manajemen Informatika, Program Sarjana Teknik Informatika dan Program Sarjana Sistem Informasi. Ketiga 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 dilingkungan 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.

Fakultas 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 resiko 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 fakultas teknologi informasi Universitas Stikubank dalam memberikan 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 usaha mewujudkan kepuasan mahasiswa.

2. 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. Instrumen dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Dimensi Servqual Variabel Dosen

DIMENSI SERVQUAL	INDIKATOR	KODE
Reliability	Dosen / Tenaga Pengajar mempunyai 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 Biro Administrasi Akademik.

DIMENSI SERVQUAL	INDIKATOR	KODE
Reliability	Bagian Administrasi Menyampaikan Informasi dengan tepat dan lengkap	BAK 01
Empaty	Bagian Administrasi memiliki sikap sensitive terhadap kerahasiaan data mahasiswa	BAK 02
Empaty	Bagian administrasi selalu ramah dan sopan dalam setiap melayani mahasiswa	BAK 03
Responsiveness	Bagian administrasi tanggap dan cepat dalam memberikan layanan kepada mahasiswa.	BAK 04
Responsiveness	Bagian administrasi menindak lanjuti setiap saran dan kritik	BAK 05
Responsiveness	Bagian administrasi mudah untuk dihubungi	BAK 06
Assurance	Bagian administrasi memiliki kompetensi dan pengetahuan yang baik akan tugas atau pekerjaannya.	BAK 07

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	Tersedianya 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 profesional lulusan dalam maupun luar negeri.	CTR02

Assurance	Memiliki Akreditasi Unggul	Nilai yang	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:

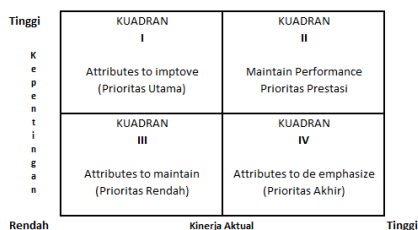
- Menentukan skor rata-rata kepentingan (*Means Importance Score/MIS*) dan skor rata-rata kepuasan (*Means Satisfaction Score/MSS*)
- Menentukan nilai Factor pembobotan (*Weight Factors/WF*) yaitu prosentase dari score *MIS* per variable dibagi dengan total nilai *MIS* semua variable yang diukur
- Menentukan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

Tabel 6. Skala Customer Satisfaction Index.

Score <i>CSI</i>	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 terdiri dari 4 kuadran seperti terlihat pada gambar 1.



Gambar 1. Matrik Kuadran *IPA*

3. 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 agama dan 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 :

- Komunikasi lisan ke lisan,
- Keperluan individu konsumen,
- Pengalaman atau kesan yang pernah dialami pada masa lalu,
- 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:

- Gap antara ekspektasi konsumen dengan persepsi manajemen. Manajemen seringkali tidak mampu memahami dengan baik dan tepat apa yang diinginkan konsumennya atau bagaimana konsumen menilai dari komponen jasa yang ditawarkan.
- 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 diharapkannya. 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.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Reabilitas

Hasil uji reabilitas dengan menggunakan SPSS disajikan dalam tabel berikut :

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 Layanan dan 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

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

Berdasarkan tabel 9 diatas dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata kepentingan layanan dan rata-rata kinerja aktualnya yang ada di fakultas adalah sebagai berikut:

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

Nilai CSI (Customer Satisfaction Index)

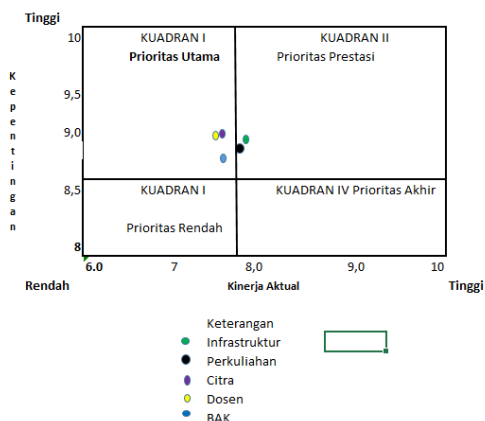
Berikut ini hasil perhitungan nilai index kepuasan mahasiswa.

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
Infrastuktur	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 mahasiswa terhadap kinerja layanan fakultas selama ini memuaskan. Hasil memuaskan ini tentunya tidak lepas dari upaya fakultas dan jajarannya untuk selalu memberikan layanan yg terbaik kepada mahasiswa terkait permasalahan dan kebutuhan mereka selama studi.

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 Layanan kedalam Diagram Kuadran Matrik IPA.

Berdasarkan diagram matrik kuadran 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.

5. KESIMPULAN

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

- Instrument yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa

terhadap dimensi kualitas layanan valid dan reliabel setelah di uji menggunakan SPSS .

- Semua variable yang diukur dengan dimensi SERVQUAL menunjukkan hasil yang memuaskan hal itu tercermin dari hasil nilai rata-rata kepentingan dan kinerja actual layanan.
- 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.
- 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 kinerja layanannya 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., Ramdansyah, 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.
<http://dx.doi.org/10.4236/ajibm.2016.62012>

Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi
Ketiga. Yogyakarta: Andi
Yogyakarta