

## EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKANLEMBAGA PENDIDIKAN TINGGI ABC DICIKARANG

**Farliana Sutariah**

Program Studi Teknik Industri, Universitas Indraprasta PGRI

E-Mail: farlianahadirman@yahoo.com

### **Abstrak**

Pendidikan merupakan salah satu industri jasa yang menyediakan pelayanan jasa kepada yang membutuhkan. Salah satu lembaga pendidikan tinggi di Cikarang menyelenggarakan dan mengembangkan pengetahuan, teknologi dan sebagai suatu masyarakat ilmiah yang penuh citra luhur dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Kondisi pelayanan pendidikan yang dilakukan belum optimal. Peningkatan kualitas layanan (*service*) dapat dilakukan menggunakan *servqual*. *Servqual* adalah suatu metode yang mengukur kualitas pelayanan dari sebuah penyedia layanan. Kualitas layanan diukur dari masing – masing dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*). Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan diperoleh 6 atribut ada pada kuadran I, 11 atribut ada pada kuadran II, 9 atribut ada pada kuadran III dan 4 atribut ada pada kuadran IV. Penyebab permasalahan dari atribut pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa serta masih memerlukan perbaikan dicari permasalahannya melalui *Root Cause Analysis* (RCA). Dalam hal ini sebaiknya lembaga pendidikan tinggi ini meningkatkan kualitas layanan, baik dari kinerja dosen, dan ditambahnya jumlah dosen agar proses belajar mengajar dapat berjalan dengan baik, demikian juga hubungan pegawai maupun fasilitas penunjang lainnya ditingkatkan.

**Kata Kunci:** Kualitas, Layanan, Kepuasan, *Servqual* , RCA

### **Abstract**

*Education is one service industry that provides services to students in need. One of Institute from Cikarang, Bekasi, west Java organized and developed the science, technology, and as a scientific community that is full of sublime imagery and educate the nation's life. The real conditions encountered by Institute is currently at in providing services to students especially on teaching staff (lecturers) as well as academic staff not yet optimal. An increase in the quality of service can be implemented using approach *servqual*. *Servqual* is a method for measuring the quality of service from a service provider. Quality of service is measured from each dimension (*tangible, responsiveness, reliability, assurance, Empathize*). For the result we know 5 element spread on 4 quadrant. Quadrant 1 are spread 6 things, Quadrant II are spread 11 thing, Quadrant III are spread 9 things and last Quadrant IV are spread 4 things. We investigate cause that need problem solving on Institute by *Root Cause Analyze* (RCA.) Based on the results of calculation and pay attention to the real conditions, interviews with students, obtained significant complaints with the research. In this case the Institute should improve the quality of service, both in terms of performance of teaching staff, and the number of teaching staff for teaching and learning process can be going well, so does the relationship of administration and facility staff and others supporting improved.*

**Keywords:** *Quality, Service, Servqual, Satisfaction, RCA*

### **Pendahuluan**

Mahasiswa adalah pelanggan utama perguruan tinggi, sudah seharusnya pelayanan pendidikan tinggi harus berorientasi kepada mahasiswa. Alifudin (2012) meyakini bahwa mengingatkan bahwa pelayanan pendidikan memang merupakan hak mahasiswa yang wajib dipenuhi perguruan tinggi sebagai penyedia jasa. Oleh karena

itu, menurut Aliffudin kurang tepat apabila memaknai konsep pelayanan pendidikan hanya dalam spektrum kompetisi antar perguruan tinggi.

Salah satu instansi pendidikan di Cikarang adalah pendidikan tinggi swasta. Lembaga pendidikan ini mempunyai 3 jurusan yaitu Manajemen Perkantoran, Ilmu Komputer dan Komputer Akuntansi. Pada kampus ini melayani perkuliahan, Praktikum, Administrasi dan Perpustakaan. Untuk memberikan mutu pelayanan yang baik harus melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap pelayanan yang selama ini diberikan. Agar perbaikan menunjukkan hasil yang signifikan, maka perlu mengetahui layanan yang dirasa mahasiswa perlu ditingkatkan.

Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap 30 orang responden mahasiswa, untuk mengetahui sebaran keluhan terhadap pelayanan kampus. Agar lebih terfokus maka penelitian ini dilakukan pada kegiatan pelayanan pendidikan. Sejumlah 53 % keluhan terhadap kegiatan perkuliahan. Sejumlah 15 % keluhan terhadap kegiatan praktikum. Sedangkan 32 % keluhan terhadap pelayanan perpustakaan serta pelayanan administrasi.

Kepuasan mahasiswa terkait erat dengan kesesuaian antara harapan dan kenyataan dari kualitas pelayanan pendidikan yang didapat dari kampus tersebut. Apabila lembaga pendidikan ini memperlakukan mahasiswa sebagai pelanggan dengan mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan, maka kampus ini 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 kampus politeknik ini diperlukan instrumen pengukuran yang tepat. Karena selama beberapa tahun, para peneliti akademis telah mencoba mengukur kualitas jasa dalam perguruan tinggi dengan skala satu dimensi.

### Tinjauan Pustaka

Terdapat tiga kata yang bisa mengacu pada istilah *service*, yakni jasa, layanan, dan servis. Sebagai jasa, *service* umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik (*intangible*) atau sektor industri spesifik, seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, transportasi, asuransi, perbankan, perhotelan, konstruksi dan lainnya. Sebagai layanan, istilah *service* menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok). Salah satu contohnya adalah layanan pelanggan (*customer service*). Sedangkan kata servis lebih mengacu pada konteks reparasi, misalnya servis sepeda motor atau peralatan elektronik (Arief, 2007).

Kartajaya (2006) menjelaskan kualitas sebagai tingkat *service* (jasa/layanan) yang diterima oleh konsumen adalah sama (*satisfied*) atau melebihi (*delighted*) dari ekspektasi yang diharapkan konsumen. Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas juga dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan ke arah perbaikan terus menerus. Hal ini dikenal dengan istilah Q MATCH (*Quality-meets Agreed Terms and Changes*) (Gaspersz, 2011).

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menyimpulkan dari hasil penelitiannya yang melibatkan 200 pelanggan (yang terbagi dalam empat perusahaan) berusia 25 tahun ke

atas, bahwa terdapat lima dimensi SERVQUAL (service quality/kualitas jasa) sebagai berikut:

1. Berwujud (*tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Hal ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan, dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. Empati (*emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Sallis dalam Alifuddin (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.

Sallis dalam Alifuddin (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.

Proses penyampaian jasa yang terjadi dalam lembaga perguruan tinggi (PT) tidak dapat dipisahkan dari keberadaan mahasiswa sebagai pelanggan jasa pendidikan yang ditawarkan. PT sebagai penyedia jasa harus mampu memenuhi harapan mahasiswanya dan meminimalisir adanya kesenjangan (*gap*) sesuai dengan kemampuannya. Mahasiswa sebagai pelanggan lembaga perguruan tinggi juga memiliki perilaku yang sama pada saat mereka melakukan pembelian sebuah barang dengan saat melakukan pembelian berupa jasa. Perilaku pembelian barang dan jasa keduanya terlihat dalam proses perolehan, konsumsi, pengalaman, serta ide-ide (Minor, 2002).

Dari penjelasan tersebut maka PT sebagai organisasi atau institusi penyedia jasa pendidikan hendaknya memperhatikan kepuasan dari mahasiswanya dengan menyediakan jasa yang dilaksanakan semaksimal mungkin, agar mahasiswa menjadi pelanggan pendidikan yang terpuaskan. Sementara rendahnya kualitas PT menyebabkan ketidakpuasan mahasiswa sebagai pelanggan. Mahasiswa yang tidak puas, cenderung memilih mundur atau transfer ke perguruan tinggi lain. Sementara yang tetap bertahan di perguruan tinggi tersebut, tidak akan memberikan pernyataan dukungan kepada calon pelanggan lain setelah lulus (Borden dalam Shekarchizadeh, 2011)

**Metodologi Penelitian**

Penelitian ini disusun untuk menggambarkan konsep analisis kepuasan mahasiswa melalui penilaian harapan dan kenyataan kualitas pelayanan pendidikan di kampus dari sisi mahasiswa sebagai pengguna jasa. Analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di kampus ini diperlukan karena semakin ketatnya persaingan antara politeknik sejenis. Untuk dapat memenangkan kompetisi, kampus ini harus melakukan perbaikan kualitas berkesinambungan. Perbaikan kualitas ini dapat dimulai dengan menganalisis kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan utama yang merasakan pelayanan pendidikan di kampus ini.

Konsep yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan pendidikan di Politeknik ini dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan jasa menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* yang disebut dengan SERVQUAL. Masing-masing dimensi SERVQUAL dituangkan dalam beberapa atribut pertanyaan. Analisis univariat yang dilakukan ialah analisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan mahasiswa, analisis tingkat kesesuaian kepuasan akan kualitas pelayanan, serta analisis uji beda.

Penelitian dilakukan terhadap Mahasiswa pada salah satu kampus Cikarang. Kampus di ini berlokasi di Jalan Industri no.57 Cikarang Provinsi Jawa Barat. Penelitian dilakukan pada bulan September 2014 sampai awal bulan November 2014.

Populasi yang digunakan ialah mahasiswa aktif periode 2011/2012, periode 2012/2013, dan mahasiswa aktif periode 2013/2014. Total populasi adalah 237 orang yang terbagi dalam kategori sebagai berikut:

**Tabel1. Jumlah Mahasiswa**

Angkatan Mahasiswa	Jumlah Orang
2012	67
2013	79
2014	101
Total	237

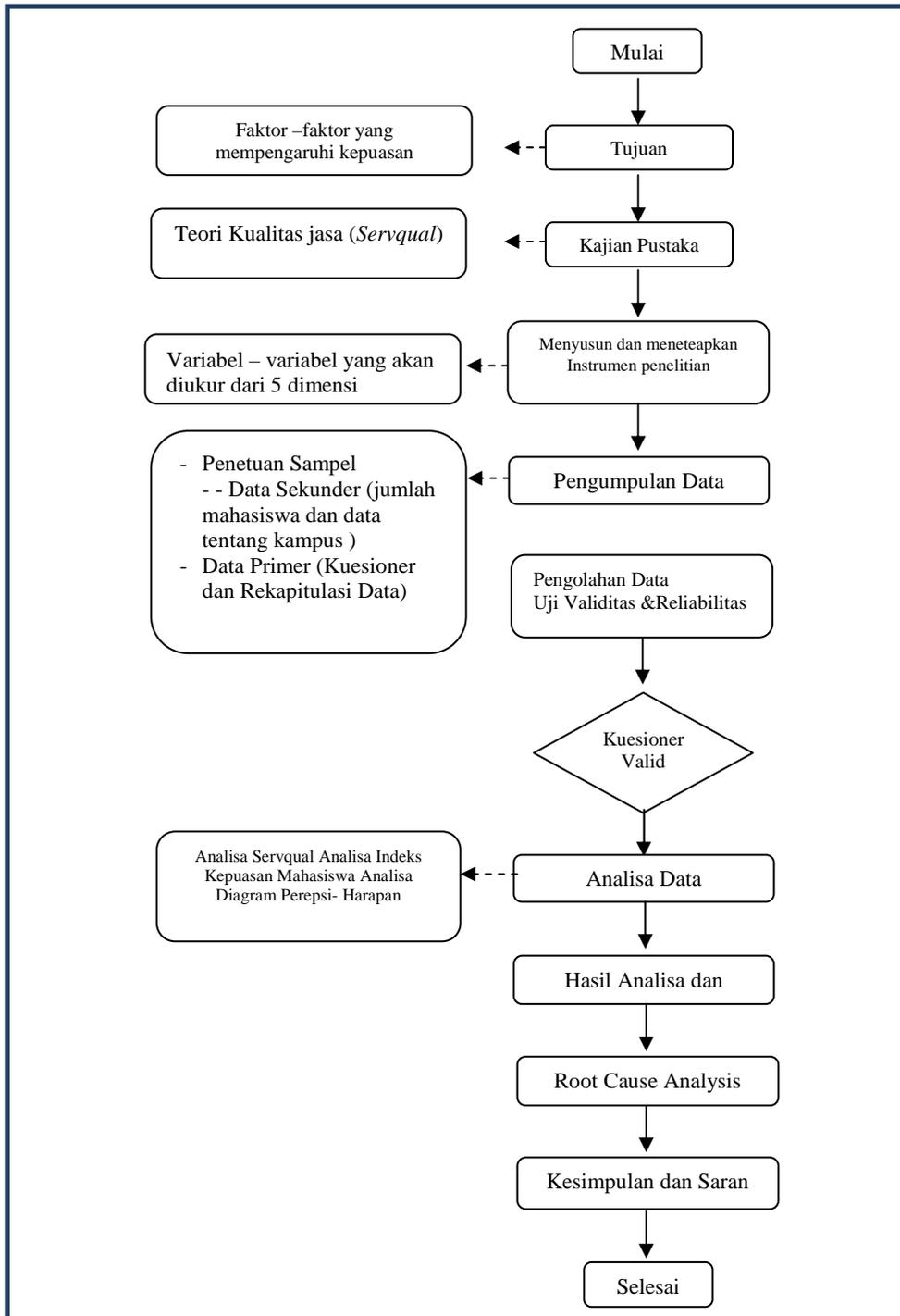
Pengambilan sampel dengan menggunakan slovin :

$$n = \frac{237}{1 + 237(0,1)^2} = 70,32 \approx 71 \text{ responden}$$

Jadi, jumlah responden yang diambil minimal 71 responden. Akan tetapi, dalam penelitian ini, responden yang digunakan sebanyak 80 responden. Hal ini dilakukan untuk menghindari terjadinya ketidaklengkapan pengisian kuesioner sehingga tidak dapat dimasukkan sebagai data penelitian . Teknik pengambilan sampel adalah dengan accidental sampling atau convenience sampling yang termasuk teknik non-probability sampling. Pemilihan teknik sampling ini dikarenakan keterbatasan waktu dan dana

penelitian. Pengambilan data melalui kuesioner dilakukan pada saat menemui mahasiswa yang sedang menunggu perkuliahan dimulai.

Hasil analisis kesenjangan tersebut kemudian dipetakan prioritasnya dalam *Importance-Performance Analysis*. Penelitian ini juga menilai adakah hubungan yang bermakna antara karakteristik mahasiswa sebagai pengguna jasa terhadap penilaian kualitas pelayanan pendidikan Politeknik. Adapun kerangka penelitian ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 1. Kerangka Penelitian

**Hasil dan Pembahasan**

Dalam penentuan kualitas pelayanan pendidikan mahasiswa dilakukan dengan menghitung tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan pendidikan di kampus melalui kenyataan layanan yang diterima dan harapan mahasiswa terhadap pelayanan kampus.

Pengukuran tingkat kepuasan (kualitas mutu pelayanan pendidikan Kampus) dilakukan dengan melakukan perbandingan antara kenyataan atas layanan yang diterima dengan harapannya sehingga didapat tingkat kesesuaian terhadap pelayanan kampus. Hal ini dinilai mencerminkan kualitas pelayanan pendidikan kampus dalam bentuk persen kesesuaian.

Kualitas pelayanan kampus kemudian dikategorikan berdasarkan nilai *cut-off point* kepuasan. Menurut Yuliana (2009), penentuan *cut-off point* dapat dilakukan dengan terlebih dahulu melihat distribusi data. Apabila sebaran data data normal, maka menggunakan nilai mean sebagai standar *cut-off point*. Jika datanya berdistribusi tidak normal, maka menggunakan nilai median.

Karena rerata total seluruh dimensi adalah 100,97%, maka nilai tersebut ditetapkan sebagai *cut-off point*. Sehingga persen kesesuaian kualitas pelayanan dengan nilai lebih dari 100,97% berada dalam kategori baik dan persen kesesuaian dengan nilai <100,97% dikategorikan sebagai kurang baik. Dengan demikian, kualitas pelayanan pendidikan di kampus dapat dikategorikan ke dalam kategori baik jika besar persen kesesuaiannya  $\geq 100,97\%$  dan jika persen kesesuaiannya <100,97% maka kualitas pelayanan kampus dikategorikan kurang baik.

Pada tabel di bawah, terlihat bahwa terdapat 12 atribut pertanyaan yang dikategorikan kurang baik, yaitu atribut ruang kuliah, penampilan dosen, kamar mandi, pegawai tanggap, dosen tanggap, jaminan masa depan, kerahasiaan informasi akademik, kurikulum sesuai, kompetensi pegawai, kompetensi dosen, perhatian pegawai, dan kesediaan diskusi dosen. Seluruh dimensi pelayanan pendidikan kampus kecuali assurance (95,28%) masuk dalam kategori baik.

**Tabel 2. Tingkat Kesesuaian Kepuasan Mahasiswa**

No	Item Pertanyaan	Dimensi	Rerata Kenyataan		Rerata Harapan		Keseuaian	
			Item	Dimensi	Item	Dimensi	Item	Dimensi
1	Ruang Kuliah	Tangible	2.988	3.102	2.963	3.057	100.844	101.460
2	Fasilitas pendukung		3.175		3.075		103.252	
3	Penampilan Dosen		2.988		3.050		97.951	
4	Penampilan Pegawai		3.238		3.113		104.016	
5	Parkir Kendaraan		3.150		3.000		105.000	
6	Keraturan TU		3.163		3.075		102.846	
7	Kamar Mandi		3.013		3.125		96.400	
0.1	Pegawai Tepat Waktu	Reliability	3.225	3.150	3.075	3.035	104.878	103.789
9	Dosen Tepat Waktu		3.000		2.913		103.004	
10	Administrasi		3.163		2.938		107.660	
11	Akademis		3.225		3.175		101.575	
12	Kejelasan Informasi		3.138		3.075		102.033	

(Sumber : Data primer yang diolah)

Tabel 3. Tingkat Kesesuaian Kepuasan Mahasiswa (lanjutan)

13	Pelayanan Pegawai Cepat	<i>Responsiveness</i>	3.300	3.125	3.050	3.094	108.197	101.010
14	Pegawai Tanggap		3.100		3.138		98.805	
15	Dosen Mudah dihubungi		2.900		3.113		93.173	
16	Dosen Tanggap		3.200		3.075		104.065	
17	Jaminan Masa Depan	<i>Assurance</i>	2.700	2.925	2.963	3.070	91.139	
18	Kerahasiaan Informasi Akademik		2.938		3.088		95.142	
19	Kurikulum Sesuai		3.038		3.125		97.200	
20	Kompetensi Pegawai		2.938		3.163		92.885	
21	Harapan Kompetensi Dosen		3.013		3.013		100.000	
22	Perhatian Pegawai	<i>Empathy</i>	2.975	3.058	2.975	2.960	100.000	103.332
23	Pegawai Pahami Mahasiswa		3.075		3.025		101.653	
24	Dosen Pahami Mahasiswa		3.138		3.075		102.033	
25	Kesediaan Diskusi Dosen		2.913		2.925		99.573	
26	Perhatian Dosen		3.025		2.950		102.542	
27	pelayanan Dijanjikan Pegawai		3.088		3.038		101.646	
28	Dosen Siap Bantu		3.213		3.050		105.328	
Nilai Rerata			3.070		3.072		3.031	

(Sumber : Data primer yang diolah)

Penentuan kualitas pelayanan dari sisi mahasiswa sebagai pengguna layanan kampus ditentukan berdasarkan nilai skor kenyataan atas pelayanan yang dirasakan mahasiswa dibandingkan dengan skor harapan dalam bentuk persentase kesesuaian. Dari hasil perhitungan diketahui bahwa persentase kesesuaian terendah adalah jaminan masa depan 91,14% dan persentase kesesuaian tertinggi adalah respon EDOM 113,02%. Dimensi pelayanan yang memiliki nilai kesesuaian paling tinggi adalah reliability (103,789%), diikuti dimensi empathy (103,332%). Sementara dimensi pelayanan dengan nilai kesesuaian terendah adalah assurance yakni 95,277%.

Kualitas pelayanan ini terus dievaluasi dan diperbaiki karena penyelenggaraan kampus menyadari bahwa kecepatan peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan tidak selalu sebanding dengan peningkatan tuntutan masyarakat.

#### Uji Beda Kenyataan dan Harapan

Salah satu analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji beda t-test. Dari 80 responden yang diteliti terlihat bahwa rata-rata pendapat mahasiswa mengenai Kenyataan pelayanan pendidikan Politeknik ABC adalah 3,07, dan rata-rata Harapan mahasiswa terhadap hal yang sama adalah 3,03.

**Tabel 4. Nilai Rerata Kenyataan dan Harapan**

	Rerata	N	Standar Deviasi
Kenyataan	3,07	80	0,275
Harapan	3,03	80	0,253

(Sumber : Data primer yang diolah)

Dari hasil uji beda tersebut terlihat bahwa rata-rata perbedaan antara kenyataan dengan harapan adalah sebesar 0,039. Hal ini menunjukkan kenyataan lebih besar dibandingkan harapan, dengan *degree of freedom* (df) atau derajat kebebasan uji adalah 79. Hasil perhitungan nilai “t” adalah sebesar 1.335 dengan signifikansi *p-value* 0.186 (uji 2-arah). Hal ini berarti bahwa pada mahasiswa secara statistik tidak memiliki perbedaan yang bermakna antara rata-rata kenyataan dan harapan.

**Tabel 5. Uji Beda Kenyataan dan Harapan**

		Kenyataan - Harapan	
<i>Paired Differences</i>	Rerata	0,039	
	Standar Deviasi	0,263	
<i>95% Confidence Interval of the Difference</i>		<i>Lower</i>	-0,019294
		<i>Upper</i>	0,097819
T		1,335	
Df		79	
<i>Sig (2-tailed)</i>		0,186	

(Sumber : Data primer yang diolah)

Sebagaimana Kotler (2009) menerangkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang diterima terhadap yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Maka mahasiswa sebagai pelanggan dapat dikatakan puas terhadap pelayanan pendidikan.

Akan tetapi, kepuasan mahasiswa perlu dikaitkan dengan konsep Zone of Indifference (ZOI). Mahasiswa dapat dikatakan sangat puas (delight) jika hasil positif uji beda kenyataan dan harapan juga didukung dengan nilai signifikansi atau kebermaknaan dari perbedaan tersebut. Sementara hasil uji beda positif antara kenyataan dan harapan mahasiswa tidak memiliki perbedaan bermakna, sehingga dalam konsep ZOI disebut dengan istilah kepuasan indifferent positive. Apabila uji beda menghasilkan nilai negatif dengan perbedaan tidak bermakna, maka disebut sebagai penerimaan (acceptance) indifferent negative. Berkebalikan dengan sangat puas, maka ketidakpuasan menurut uji beda adalah apabila hasil negatif dan nilai perbedaannya signifikan.

**Importance-Performance Analysis**

Setelah dilakukan uji kesenjangan antara kenyataan dan harapan dilakukan analisa dengan Importance Performance Analysis menggunakan software SPSS 20. Dari beberapa plot yang didapatkan pada gambar 4.6. diidentifikasi prioritas yang akan membantu dalam proses peningkatan mutu pelayanan. Leebov (1993) menyatakan makna dari kuadran-kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kuadran I

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang memiliki nilai harapan tinggi dari sudut pandang pelanggan tetapi pada kenyataannya kenyataan yang diperoleh masih sangat rendah. Variabel-variabel masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan dengan cara perusahaan tetap berkonsentrasi pada kuadran ini. Pada kuadran ini terdapat enam atribut.

2. Kuadran II

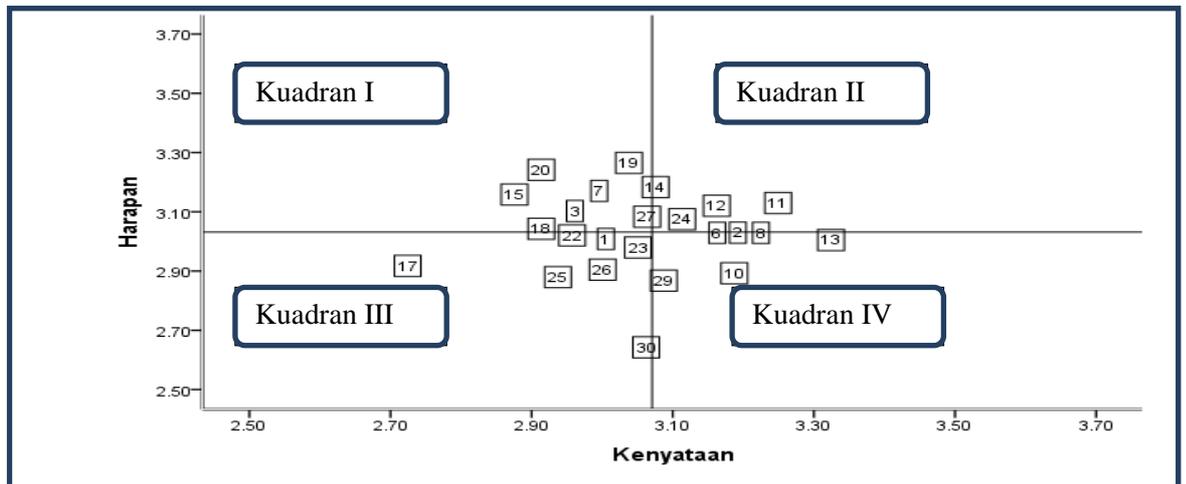
Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang memiliki nilai harapan tinggi dari sudut pandang pelanggan dan dalam kenyataan pelanggan, pelayanan yang didapat sudah sesuai dengan yang diharapkan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena variabel ini yang menjadikan produk tersebut memiliki keunggulan di mata pelanggan. Pada kuadran ini terdapat enam atribut.

3. Kuadran III

Dalam wilayah ini, pelanggan tidak memiliki harapan tinggi terhadap faktor-faktor yang ada. Kenyataan atas kualitas pelayanan yang didapat pelanggan pun biasa saja atau tidak terlalu istimewa. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini memiliki pengaruh kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan. Pada kuadran ini terdapat lima atribut.

4. Kuadran IV

Dalam wilayah ini, pelanggan tidak memiliki harapan tinggi terhadap faktor-faktor yang ada. Akan tetapi, dalam pelayanan yang diterima pelanggan, nilai kenyataannya tinggi, sehingga dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk dikurangi, sehingga perusahaan dapat menghemat biaya. Ada 5 atribut yang menempati kuadran IV ini. Berikut adalah gambar matriks importance performance analysisnya



**Gambar 2. Matriks Importance Performance Analysis Pelayanan pendidikan (Sumber : Data yang diolah)**

**Simpulan**

Semakin ketatnya persaingan dengan perguruan tinggi yang membuka program studi sejenis baik di negeri maupun swasta meningkatkan urgensi evaluasi dan perbaikan mutu penyelenggaraan pendidikan dalam pelayannya kepada mahasiswa. Karena itu perlu diadakan evaluasi kualitas pelayanan pendidikan secara berkala.

Berdasarkan hasil pengujian terhadap data dari 80 responden penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kenyataan mahasiswa lembaga pendidikan tinggi ABC terhadap kualitas pelayanan akademik mempunyai nilai rata – rata sebesar 3.072 dengan nilai masing – masing aspek sebagai berikut : *reliability* sebesar 3.15, *responsiveness* sebesar 3.125, *assurance* sebesar 2.925, *emphaty* sebesar 3.058 dan *tangible* sebesar 3.102.
2. Tingkat harapan mahasiswa lembaga pendidikan tinggi ABC terhadap kualitas pelayanan akademik mempunyai nilai rata –rata sebesar 3.043 dengan nilai masing – masing

aspek sebagai berikut : *reliability* sebesar 3.035, *responsiveness* sebesar 3.094, *assurance* sebesar 3.070, *emphaty* sebesar 2.960 dan *tangible* sebesar 3,057.

3. Bahwa nilai harapan lebih tinggi dari nilai persepsi. Nilai kualitas pelayanan akademik lembaga pendidikan tinggi ABC adalah 0.039. dengan nilai pada masing – masing dimensi sebagai berikut : *reliability* sebesar 0.115, *responsiveness* sebesar 0.031, *assurance* sebesar - 0,145, *emphaty* sebesar 0.099 dan *tangible* sebesar 0.045. nilai gap negatif pada *assurance* sebesar -0.145.

Sedangkan untuk analisis IPA (*Importance Performance Anlysis*), dapat dijabarkan sebagai berikut :

- a. Kuadran I, item pernyataan yang masuk ke dalam kategori item ini adalah pernyataan no. 3, 7, 15, 18, 19 dan 20 dimana kebanyakan item tersebut berada pada dimensi *assurance*.
- b. Kuadran II, item pernyataan yang masuk ke dalam kategori ini adalah item pernyataan no. 2, 4, 6, 8, 11, 12, 13, 14, 16, 24, dan 27 dimana pernyataan terbanyak terdapat pada dimensi *responsiveness*.
- c. Kuadran III, item pernyataan yang masuk ke dalam kategori ini adalah item pernyataan no. 1, 9, 17, 21, 22, 25, 26, 29, dan 30 dimana pernyataan terbanyak pada dimensi *emphaty*.
- d. Kuadran IV, item pernyataan yang masuk ke dalam kategori ini adalah item pernyataan no. 5, 10, 23, dan 28.

## Daftar Pustaka

- Alifuddin, M. (2012). *Reformasi Pendidikan: Strategi Inovatif Peningkatan Mutu Pendidikan*. Jakarta :Magna Script.
- Alma, B. (2009). *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan: Fokus Pada Mutu dan Layanan Prima*. Bandung : Alfabeta.
- Arief, M. (2007). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan, Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan*. Malang : Banyumedia.
- Brady & James.(2001). Searching for a Consensus on the Antecedent Role of Service Quality and Satisfaction : exploratory Cross – National Study. *Journal of Business research*, 51(2), 143 -159.
- Gaspersz, V. (2011).*Total Quality Management*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Gold, E. (2001).Customer Service: A Key Unifying for Today’s Campus. *Journal of Netresults, National Association of Student Personnel Administration*, 5(4), 154 – 173.
- Jasfar, F. (2005). *Manajemen Jasa*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Javadi, M. (2011). Quality Assessment for Academic Services in University of Isfahan According to the Students’ Opinion Using SERVQUAL Model. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(4), 129 -150.
- Jogiyanto, H.M. (2008). *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan.Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta : Andi.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Indeks.
- Kotler, P., & Keller, B. (2009). *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta : Erlangga.
- Landrum, H. (2009). Measuring Is System service quality with servqual, users perceptions of relative importance of the five servperf dimensions. *The international journal of an emerging transdiscipline*, 12(3), 178-196.
- Leebov, W. (2003). *The Health Care Manager's Guide to Continuous Quality Improvement*. London: iUniverse.
- Minor, M. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga.

- Nielsen, A.C. (2010). *SES (Socio-Economic Status) Indonesia*. <http://vidinur.com/2010/11/04/ses-socio-economic-status..>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., dan Berry, L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 157 – 162.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., dan Berry, L. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67 (4), 75 -89.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., dan Berry, L. (1996). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49 (2), 241 – 260.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., dan Berry, L. (2008). *Delivering Quality Service*. Canada: The Free Press.
- Priyatno, D. (2010). *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta : Gava Media.
- Ramscook, P. (2010). Service Quality in The Public Service. *Journal of marketing*, 3 (1), 133 -151.
- Qureshi, T.M. (2010). Service Quality SERVQUAL Model in Higher Educational Institutions, What Factors are to be Considered?. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 2 (5), 154 – 172.
- Qureshi, Q.A. (2014). *Impact of Service Quality on Customer satisfaction in Higher Education Institution*. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4 (3), 142 – 159.
- Shekarchizadeh, A. (2011). SERVQUAL in Malaysian Universities: *perspectives of international students*. *Business Process Management Journal*, 17 (1), 164 – 176.
- Sinaga, R. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi kasus pada warnet chanber Semarang)*: Universitas Diponegoro, Semarang.
- Sudjana. (1996). *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi*. Bandung : Tarsito.
- Yasin, A., & Mohammad, A. (2014). Service Quality Provided by Higher education Institutions in Somalia and Its Impact on Student Satisfaction. *Journal of Marketing*, 6(1). 243 – 266.