

**PERANAN KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN  
PENDEKATAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

**Heru Azhar Adlirachan<sup>1</sup>**

*Universitas Sangga Buana YPKP Bandung*  
heru.azhar@gmail.com

**Inayati Nasrudin<sup>2</sup>**

*Universitas Sangga Buana YPKP Bandung*  
inayati.nasrudin@usbykp.ac.id

**Abstract**

*This research purposed to identify and analyze how far the service quality to the level of customer's satisfaction (Case Study in Sangga Buana University), By results of data processed on respondent preferences, it generally showed that each of variable of service quality has a suitability of expectation 61.20% (X1), 65.77% (X2), 65.82% (X3), 68.75% (X4), and 67.69% (X5) to customer's satisfaction. In fact, evidently among the five dimension, only dimension of tangible, reliability, empathy and responsiveness was in quadrant A and B with percentage of customer's satisfaction 48% and 34%, on the otherhand dimension of assurance was in quadrant C and D with percentage of customer's satisfaction 4% and 12%. In addition, the F-test showed that service quality had a low significant impact on customer's satisfaction with the level of significance of 0.1 or 10%. This matter can be seen from all of t-count variable which hasn't exceed t-table. Based on the cartecius diagram, There are 24 indicators in quadrant A, 2 indicators in quadrant C, and 6 indicators in quadrant D need to be improved. Furthermore, there are 17 indicators in quadrant B as a good services.*

**Keywords :** *Customer's Satisfaction, Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA), Cartesius Diagram*

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis sejauh mana kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Studi Kasus di Universitas Sangga Buana), dengan hasil data yang diolah berdasarkan preferensi responden, secara umum menunjukkan bahwa masing-masing variabel kualitas pelayanan memiliki kesesuaian ekspektasi 61,20% (X1), 65,77% (X2), 65,82% (X3), 68,75% (X4), dan 67,69 % (X5) untuk kepuasan pelanggan. Bahkan, terbukti di antara lima dimensi, hanya dimensi nyata, keandalan, empati dan responsif berada di kuadran A dan B dengan persentase kepuasan pelanggan 48% dan 34%, di dimensi lain dari jaminan berada di kuadran C dan D dengan persentase kepuasan pelanggan 4% dan 12%. Selain itu, F-test menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki dampak signifikan yang rendah terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi 0,1 atau 10%. Hal ini dapat dilihat dari semua variabel t-hitung yang belum melebihi t-tabel. Berdasarkan diagram cartecius, Ada 24 indikator di kuadran A, 2 indikator di kuadran C, dan 6 indikator di kuadran D perlu ditingkatkan. Selanjutnya, ada 17 indikator di kuadran B sebagai layanan yang baik.

**Kata kunci :** *Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Importance Performance Analysis (IPA), Diagram Cartesius*



## **PENDAHULUAN**

Dunia persaingan dewasa ini terus berkembang dengan semakin ketatnya persaingan dalam dunia usaha. Tidak hanya bidang usaha manufaktur, namun juga dalam bidang jasa dan bahkan seluruh bidang, terutama dalam bidang jasa pendidikan. Pendidikan sendiri merupakan sebuah inti dari sebuah sistem setiap Negara.

Pendidikan adalah usaha manusia untuk menumbuhkan dan mengembangkan potensi yang dimiliki oleh setiap orang baik jasmani maupun rohani sesuai dengan nilai-nilai yang ada dalam masyarakat dan kebudayaan sehingga kemajuan suatu bangsa tidak terlepas dari faktor para pendidik, karena pendidikan mempunyai peranan penting dalam usaha meningkatkan sumber daya manusia yang merupakan sebuah unsur penting dalam pembangunan suatu bangsa. Berdasarkan hal tersebut, maka pendidikan memiliki peranan yang sangat penting untuk menjamin perkembangan dan kelangsungan kehidupan berbangsa dan bernegara. Pendidikan merupakan suatu proses dalam usaha membentuk manusia yang cerdas dan terampil, mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas serta mampu bersaing dalam menghadapi tantangan dan kemajuan ilmu pengetahuan serta teknologi.

Usaha dalam rangka mencapai tujuan pendidikan tentunya perlu disesuaikan dengan pembangunan dan perubahan masyarakat yang terus berubah. Universitas sebagai lembaga pendidikan lanjutan memegang peranan penting dalam mewujudkan tujuan pendidikan nasional. Salah satu cara untuk mencapai tujuan tersebut adalah melalui interaksi dalam proses pembelajaran di kampus yang dilakukan secara sadar, sistematis dan terarah menuju kearah perubahan tingkah laku peserta didik sesuai dengan yang diharapkan. Tentunya juga ditunjang dengan fasilitas dan pelayanan yang baik.

Institusi Universitas XYZ merupakan salah satu instansi pelayanan jasa dalam dunia pendidikan, akan memberikan pelayanan yang prima kepada mahasiswanya guna membentuk kepuasan dan performance/citra yang baik dimata mahasiswanya. Tingkat persaingan yang semakin tinggi antar Perguruan Tinggi untuk merebut mahasiswa dan mempertahankan mahasiswa merupakan hal nomor satu yang harus dijaga dan ditingkatkan dengan baik agar tidak kalah bersaing dengan perguruan tinggi lain.

Dalam sebuah perusahaan jasa juga amatlah penting untuk memiliki pelayanan yang baik, karena mereka tidak menjual produk, melainkan jasa atau sebuah kepercayaan, kenyamanan dan pendidikan yang diberikan kepada akademika/mahasiswa oleh sebuah Institusi. Institusi pendidikan tinggi juga harus meningkatkan kualitas pelayanannya karena kualitas pelayanan berdasarkan apa yang diterima peserta didik atau mahasiswa akan mempengaruhi pencapaian yang bisa didapatkan oleh peserta didik itu sendiri.

Untuk itu, agar kepuasan mahasiswa bisa tercapai sesuai dengan persepsi dan tingkat harapan, Universitas Sangga Buana harus mengetahui karakteristik mahasiswa dan calon mahasiswa. Selain itu, harapan terhadap jasa pelayanan yang diberikan pun harus diketahui oleh Institusi dengan sempurna, sebagai acuan untuk terus meningkatkan kualitas jasa dan pelayanan yang diberikan, sehingga diharapkan agar mahasiswa dapat memperoleh kepuasan yang diharapkan terhadap pelayanan Universitas Sangga Buana berikan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengetahui inikator-indikator kualitas pelayanan yang menurut mahasiswa sangat mempengaruhi kepuasan, dan indikator-indikator kualitas pelayanan yang menurut mahasiswa perlu diperbaiki karena pada saat ini belum sesuai dengan yang mereka harapkan.

## LITERATUR

Kepuasan dalam penelitian ini adalah pernyataan evaluatif yang dinyatakan secara subyektif terhadap kesesuaian antara harapan dan pengalaman yang dirasakan saat menerima pelayanan di Institusi Universitas XYZ yang meliputi aspek aspek berikut :

1. *Tangibles* (Bukti fisik/keberwujudan) Merupakan sebuah aspek nyata yang bisa dilihat dan diraba. Misalnya penampilan fasilitas fisik, Kecanggihan laboratorium komputer, layanan laboratorium komputer, koleksi/kelengkapan buku di perpustakaan, fasilitas WiFi/HotSpot dan lain lain
2. *Reliability* (Keandalan) Merupakan aspek aspek keandalan sistem pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Indikator contoh ialah membantu mahasiswa untuk memberikan solusi atas keluhan atau komplain yang dirasakan, kesanggupan dosen memberi contoh yang relevan, kemampuan dosen dalam membimbing mahasiswa
3. *Responsiveness* (Daya tanggap) Merupakan keinginan untuk membantu mahasiswa dan menyediakan jasa atau pelayanan yang dibutuhkan. Indikator contoh ialah daya tanggap staf universitas saat mahasiswa memberikan keluhan.
4. *Assurance* (Jaminan) Merupakan pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan terhadap Universitas Sangga Buana Bandung.
5. *Emphaty* (Empati) Menyatakan syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi pada pelanggan. Misalnya kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, keramahan dan kemampuan untuk memuaskan mahasiswa.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Universitas XYZ selama Mei sampai dengan Agustus 2016. Berdasarkan data dari Universitas Sangga Buana, terdapat 2586 mahasiswa yang mengikuti pendidikan secara aktif. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengambil 10% tingkat kesalahan dalam populasi yang diteliti, maka persamaan tersebut dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{2586}{1 + 2586(0.1)^2}$$

Maka dapat diketahui  $n = 96.276$  atau dibulatkan menjadi 100 sampel. Kemudian akan diolah dengan menggunakan metode *Important Performance Analysis* yang dikemukakan oleh John Martial dan John C. James yang dikutip oleh Supranto (2006:41) dibawah ini;

$$Tki = \frac{X1}{Y1} \times 100\%$$

Dimana: Tki = Tingkat Kesesuaian  
X1 = Skor penilaian pengalaman  
Y1 = Skor penilaian harapan

Kemudian dihitung penilaian pengalaman dan penilaian harapan mahasiswa dengan rumus sebagai berikut :

$$X = \frac{\sum X1}{n} \quad Y = \frac{\sum Y1}{n}$$

Dimana : X = Skor rata rata pengalaman  
Y = Skor rata rata harapan  
n = jumlah sampel (responden)

Selanjutnya dengan menggunakan kuadran diagram kartesius, sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor pengalaman, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh harapan. Kuadran diagram kartesius merupakan suatu bagan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik titik (X,Y) dimana Y adalah rata rata dari skor harapan seluruh pertanyaan.

Kemudian tingkat unsur unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian dalam diagram kartesius seperti pada tabel berikut:

**Tabel 1**  
**Diagram Kartesius**

<b>PRIORITAS A</b>	<b>PRIORITAS B</b>
<b>PRIORITAS RENDAH C</b>	<b>BERLEBIHAN D</b>

Keterangan :

1. Prioritas Utama, Menunjukkan unsur unsur yang dianggap sangat penting namun dalam pengalaman yang diterima oleh mahasiswa tidak sesuai dengan harapan mahasiswa sehingga mengecewakan/ tidak puas.
2. Dipertahankan, Menunjukkan Unsur unsur yang berhasil dilaksanakan, untuk itu wajib dipertahankan, dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
3. Prioritas rendah, Menunjukkan unsur unsur yang kurang penting pengaruhnya bagi mahasiswa. Pengalaman yang diterima biasa biasa saja. Dianggap yang kurang penting dan kurang memuaskan.
4. Berlebihan, Menunjukkan unsur unsur yang dmempengaruhi dianggap mahasiswa kurang penting, tetapi pengalaman yang diterima berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

*Arithmethic Mean* atau rata-rata hitung aritmatika merupakan ukuran statistik kecenderungan terpusat yang paling sering digunakan. Penghitungan rata-rata dilakukan dengan menjumlahkan seluruh nilai data suatu kelompok sampel, kemudian dibagi dengan jumlah sampel tersebut. Jadi jika suatu kelompok sampel acak dengan jumlah sampel n, maka bisa dihitung rata-rata dari sampel tersebut dengan rumus sebagai berikut:

$$\bar{x} = \frac{x_1 + x_2 + \dots + x_n}{n}$$

Dengan

$\bar{x}$  = rata-rata hitung

$x_i$  = nilai sampel ke- $i$

$n$  = jumlah sampel

Analisis SERVQUAL atau *service quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry pada tahun 1990 dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*perceived service*) dan layanan yang diinginkan/diharapkan (*expected service*). Jika kenyataan lebih dari yang

diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan kurang berkualitas sementara apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan tersebut dapat dikatakan memuaskan. Perhitungan hipotesis dengan analisis SERVQUAL adalah sebagai berikut :

$$Q = P - E$$

Dengan:

Q = Kualitas pelayanan pelanggan

P = Harapan pelanggan atas kualitas pelayanan

E = Pelayanan yang diterima oleh pelanggan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden dari 100 responden yang diteliti melalui kuesioner maka diperoleh hasil data umum responden yang dapat ditabulasikan sebagai berikut :

**Tabel 1**  
**Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	54	54%
Perempuan	46	46%
	100	100%

Menurut data diatas, persentase terbesar dari jenis kelamin responden adalah laki laki dengan 54%. Selanjutnya data jurusan dari responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Fakultas Responden & Jumlah Persentase**

Fakultas	Responden	Jumlah Persentase
FIKA	18	18%
Teknik	31	31%
Akuntansi	25	25%
Manajemen	20	20%
Magister Manajemen	3	3%
Magister Akuntansi	3	3%
	100	100%

Menurut data diatas, persentasi terbesar merupakan dari fakultas teknik sebesar 31%, kemudian diikuti oleh fakultas Akuntansi sebesar 25%, urutan ketiga adalah responden dari fakultas Manajemen, lalu fakultas FIKA adalah 18%, sementara dari Magister Manajemen dan Akuntansi sebesar 3%. Berikut ini merupakan respon dan penilaian dari pertanyaan pertanyaan yang diajukan pada responden berdasarkan Analisis SERVQUAL :

### 1. Dimensi Bukti Fisik(Tangible)

Didalam bukti fisik (tangible) yaitu mengenai penampilan fasilitas fisik yang mencakup tentang lokasi/tata letak ruangan, ketersediaan dan kebersihan dari fasilitas yang tersedia. Terdapat 17 pertanyaan yang ditanyakan pada responden dan hasil olahan data tentang penilaian dari responden adalah sebagai berikut :

**Tabel 3**  
**Penilaian**

P	TS	R	H	TKS	TKJ
1	292	2.92	4.93	59.23%	40.77%
2	307	3.07	4.93	62.27%	37.73%
3	307	2.59	4.93	52.54%	47.46%
4	259	3.41	4.93	69.17%	30.83%
5	341	3.14	4.93	63.69%	36.31%
6	314	2.88	4.93	58.42%	41.58%
7	288	2.82	4.93	57.20%	42.80%
8	282	3.07	4.93	62.27%	37.73%
9	307	3.35	4.93	67.95%	32.05%
10	335	2.72	4.93	55.17%	44.83%
11	272	2.88	4.93	58.42%	41.58%
12	288	3.47	4.93	70.39%	29.61%
13	347	2.82	4.93	57.20%	42.80%
14	282	2.79	4.93	56.59%	43.41%
15	279	3.32	4.93	67.34%	32.66%
16	332	2.8	4.93	56.80%	43.20%
17	280	3.24	4.93	65.72%	34.28%
T:		5112	3.02	61.20%	38.80%

Keterangan :

- P : Pertanyaan
- TS : Total Skor
- R : Rata Rata
- H : Skor Harapan
- TKS : Skor Tingkat Kesesuaian
- TKJ : Skor Tingkat Kesenjangan

Dari tabel diatas, unsur bukti fisik (tangible) menghasilkan rata rata tingkat kesesuaian 61.24% dengan rata rata tingkat kesenjangan adalah 38.80% Dari pernyataan tersebut, tingkat kesesuaian tertinggi diraih oleh pertanyaan ke 12 dengan 70.39% dengan tingkat kesenjangan terhadap harapan sebesar 29.61% dan terendah adalah pertanyaan ke 3 dengan tingkat kesesuaian sebesar 52.54% dan kesenjangan terhadap harapan sebesar 47.46%. Hal ini membuktikan bahwa tingkat kesesuaian dimensi bukti fisik yang mencapai 61.24% tersebut belum mencapai titik optimalnya yaitu nilai kesesuaian 100% sehingga pelayanan dapat dikatakan belum mencapai performa maksimal untuk memuaskan mahasiswa.

## 2. Dimensi Keandalan (Reliability)

Dimensi keandalan (Reliability) yaitu mengenai kemampuan pengajar dan staf di lingkungan universitas pada mahasiswa dalam memberikan pelayanan yang baik dan tepat. Dalam pernyataan ini terdapat 11 pertanyaan ditanyakan pada responden dan hasil olahan data tentang penilaian dari responden adalah sebagai berikut :

**Tabel 4**  
**Penilaian**

P	TS	R	H	TKS	TKJ
1	324	3.2	4.86	65.84%	34.16%
2	320	3.16	4.86	65.02%	34.98%
3	316	3.08	4.86	63.37%	36.63%
4	308	3.2	4.86	65.84%	34.16%
5	320	3.35	4.86	68.93%	31.07%
6	335	3.13	4.86	64.40%	35.60%
7	313	2.94	4.86	60.49%	39.51%
8	294	3.13	4.86	64.40%	35.60%

<b>9</b>	313	3.24	4.86	66.67%	33.33%
<b>10</b>	324	3.21	4.86	66.05%	33.95%
<b>11</b>	321	3.52	4.86	72.43%	27.57%
<b>T:</b>	3488	3.2		65.77%	34.23%

Keterangan :

P : Pertanyaan  
 TS : Total Skor  
 R : Rata Rata  
 H : Skor Harapan  
 TKS : Skor Tingkat Kesesuaian  
 TKJ : Skor Tingkat Kesenjangan

Dari tabel diatas, unsur keandalan (*Reliability*) menghasilkan rata rata tingkat kesesuaian 63.93% dengan rata rata tingkat kesenjangan adalah 36.07%. Dari pernyataan tersebut, tingkat kesesuaian tertinggi diraih oleh pertanyaan ke 11 dengan 72.43% dengan tingkat kesenjangan terhadap harapan sebesar 27.57% dan terendah adalah pertanyaan ke 7 dengan tingkat kesesuaian sebesar 60.49% dan kesenjangan terhadap harapan sebesar 39.51%. Hal ini membuktikan bahwa tingkat kesesuaian dimensi bukti fisik yang mencapai 63.93% tersebut belum mencapai titik optimalnya yaitu nilai kesesuaian 100% sehingga pelayanan dapat dikatakan belum mencapai performa maksimal untuk memuaskan mahasiswa.

### 3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*Responsiveness*) menyangkut ukuran kemampuan untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat atau tanggap dan keramahan atau sikap yang membantu terhadap kebutuhan mahasiswa. Peneliti menyusun 8 pertanyaan yang ditanyakan pada responden dan hasil olahan data tentang penilaian dari responden adalah sebagai berikut.

**Tabel 5**  
**Penilaian**

<b>P</b>	<b>TS</b>	<b>R</b>	<b>H</b>	<b>TKS</b>	<b>TKJ</b>
<b>1</b>	352	3.22	4.89	65.85%	34.15%
<b>2</b>	322	3.27	4.89	66.87%	33.13%
<b>3</b>	327	3.31	4.89	67.69%	32.31%
<b>4</b>	331	3.11	4.89	63.60%	36.40%
<b>5</b>	311	3.14	4.89	64.21%	35.79%
<b>6</b>	314	3.13	4.89	64.01%	35.99%
<b>7</b>	313	3.12	4.89	63.80%	36.20%
<b>8</b>	312	3.45	4.89	70.55%	29.45%
<b>T:</b>	2582	3.22		65.82%	34.18%

Keterangan :

P : Pertanyaan  
 TS : Total Skor  
 R : Rata Rata  
 H : Skor Harapan  
 TKS : Skor Tingkat Kesesuaian  
 TKJ : Skor Tingkat Kesenjangan

Dari tabel diatas, unsur keandalan (*Reliability*) menghasilkan rata rata tingkat kesesuaian 65.823% dengan rata rata tingkat kesenjangan adalah 34.177%. Dari pernyataan tersebut, tingkat kesesuaian tertinggi diraih oleh pertanyaan ke 8 dengan 70.55% dengan tingkat kesenjangan terhadap harapan sebesar 29.45% dan terendah adalah pertanyaan ke 4 dengan tingkat kesesuaian sebesar 63.60% dan kesenjangan

terhadap harapan sebesar 36.40%. Hal ini membuktikan bahwa tingkat kesesuaian dimensi bukti fisik yang mencapai 65.823% tersebut belum mencapai titik optimalnya yaitu nilai kesesuaian 100% sehingga pelayanan dapat dikatakan belum mencapai performa maksimal untuk memuaskan mahasiswa.

#### 4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan (*assurance*) berhubungan dengan jaminan atau kepastian mahasiswa dalam mendapatkan suatu pelayanan berdasarkan pada hak-hak yang seharusnya diterima selama menuntut ilmu didalam lingkungan universitas. Terdapat 8 pertanyaan yang ditanyakan pada responden dan hasil olahan data tentang penilaian dari responden adalah sebagai berikut :

**Tabel 6**  
**Penilaian**

P	TS	R	H	TKS	TKJ
1	345	3.45	4.78	72.18%	27.82%
2	322	3.22	4.78	67.36%	32.64%
3	344	3.44	4.78	71.97%	28.03%
4	321	3.21	4.78	67.15%	32.85%
5	314	3.14	4.78	65.69%	34.31%
6	336	3.36	4.78	70.29%	29.71%
7	337	3.37	4.78	70.50%	29.50%
8	310	3.1	4.78	64.85%	35.15%
T:	2629	3.28		68.75%	31.25%

Keterangan :

- P : Pertanyaan
- TS : Total Skor
- R : Rata Rata
- H : Skor Harapan
- TKS : Skor Tingkat Kesesuaian
- TKJ : Skor Tingkat Kesenjangan

Dari tabel diatas, unsur jaminan (*assurance*) menghasilkan rata rata tingkat kesesuaian 68.750% dengan rata rata tingkat kesenjangan adalah 31.250%. Dari pernyataan tersebut, tingkat kesesuaian tertinggi diraih oleh pertanyaan ke 1 dengan 72.18% dengan tingkat kesenjangan terhadap harapan sebesar 27.82% dan terendah adalah pertanyaan ke 8 dengan tingkat kesesuaian sebesar 64.85% dan kesenjangan terhadap harapan sebesar 35.15%.

Hal ini membuktikan bahwa tingkat kesesuaian dimensi bukti fisik yang mencapai 68.750% tersebut belum mencapai titik optimalnya yaitu nilai kesesuaian 100% sehingga pelayanan dapat dikatakan belum mencapai performa maksimal untuk memuaskan mahasiswa.

#### 5. Dimensi Empati (*Emphaty*)

Dimensi empati (*emphaty*) berhubungan dengan perhatian staf dan dosen di lingkungan USB YPKP Bandung atau sikap simpatik dan komunikatif dalam setiap interaksinya terhadap mahasiswa. Untuk mengukur dimensi ini ada 6 pertanyaan yang ditanyakan pada responden. Adapun hasil olahan data tentang penilaian dari responden adalah sebagai berikut.



**Tabel 7**  
**Penilaian**

P	TS	R	H	TKS	TKJ
1	338	3.38	4.87	69.40%	30.60%
2	329	3.29	4.87	67.56%	32.44%
3	326	3.26	4.87	66.94%	33.06%
4	341	3.41	4.87	70.02%	29.98%
5	318	3.18	4.87	65.30%	34.70%
6	326	3.26	4.87	66.94%	33.06%
<b>T:</b>	1978	3.29	4.78	67.69%	33.06

Dari tabel diatas, unsur empati (*emphaty*) menghasilkan rata rata tingkat kesesuaian 67.69% dengan rata rata tingkat kesenjangan adalah 32.31%. Dari pernyataan tersebut, tingkat kesesuaian tertinggi diraih oleh pertanyaan ke 4 dengan 70.02% dengan tingkat kesenjangan terhadap harapan sebesar 29.98% dan terendah adalah pertanyaan ke 5 dengan tingkat kesesuaian sebesar 65.30% dan kesenjangan terhadap harapan sebesar 34.70%.

Hal ini membuktikan bahwa tingkat kesesuaian dimensi bukti fisik yang mencapai 67.69% tersebut belum mencapai titik optimalnya yaitu nilai kesesuaian 100% sehingga pelayanan dapat dikatakan belum mencapai performa maksimal untuk memuaskan mahasiswa.

Rata rata tingkat kesesuaian pengalaman terhadap pelayanan dapat dilihat pada halaman berikut.

**Tabel 8**  
**Rata Rata Tingkat Kesesuaian Pengalaman Terhadap Pelayanan.**

No	Dimensi	Pengalaman	Harapan	Rata-rata Tingkat Kesesuaian	Rata-rata tingkat kesenjangan	Perbedaan Nilai Kualitas Pelayanan
1	Bukti Fisik	3.017	4.93	61.20%	38.80%	1.913
2	Keandalan	3.196	4.86	65.77%	34.23%	1.664
3	Daya Tanggap	3.219	4.89	65.823%	34.177%	1.671
4	Jaminan	3.286	4.78	68.750%	31.250%	1.494
5	Empati	3.297	4.87	67.69%	32.31%	1.573
	Rata-rata	3.20	4.8	65.85%	34.15%	1.663

**Diagram Posisi Strategis Bukti Fisik**

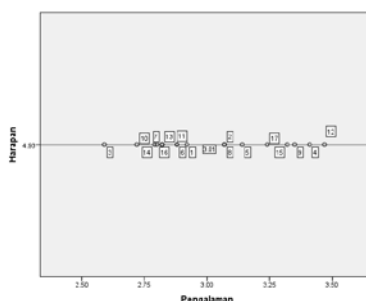


Diagram Posisi Strategis Keandalan

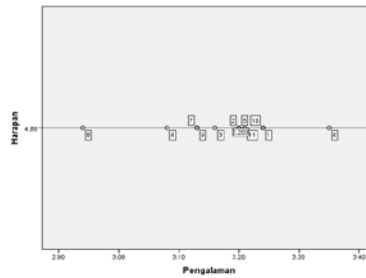


Diagram Posisi Strategis Daya Tanggap

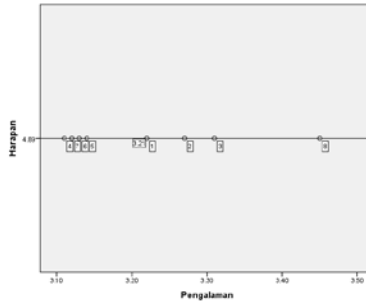


Diagram Posisi Strategis Jaminan

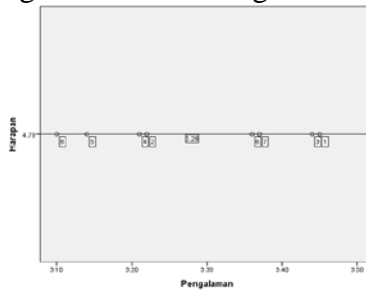


Diagram Posisi Strategis Empati (Empathy)

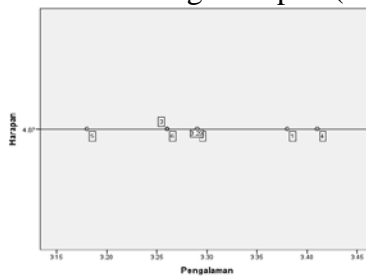
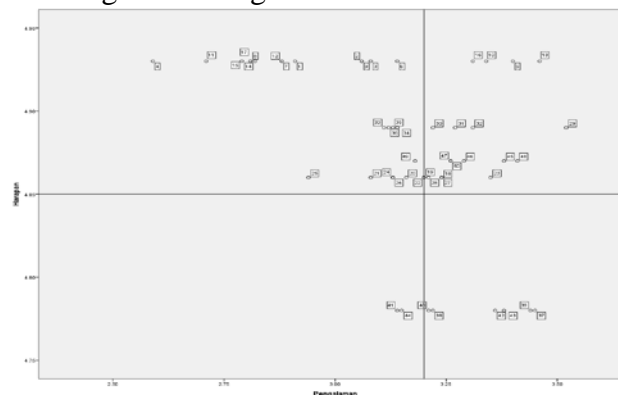


Diagram Strategis Keseluruhan Indikator



Hasil penelitian analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di USB YPKP yang dilakukan terhadap 100 mahasiswa menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan pasien dengan tingkat kesesuaian antara pengalaman yang diterima dengan harapan yang diinginkan sebesar 65.85%. Sedangkan tingkat kesenjangannya adalah 34.15%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa masih dibawah 100% yang berarti kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan belum menyeluruh atau kurang terhadap pelayanan di Universitas XYZ karena kinerja yang diberikan oleh Universitas XYZ belum berhasil memuaskan mahasiswanya.

## **SIMPULAN**

Dengan demikian, pelayanan terhadap mahasiswa di Universitas XYZ pada umumnya dapat dikatakan belum mencapai performa yang baik karena untuk keseluruhan tingkat kesesuaian rata-rata hanya mencapai 65.85% dan memiliki tingkat kesenjangan 34.15% dari tingkat kepuasan sempurna yaitu 100%. Unsur-unsur yang masuk kuadran A pun mendominasi dengan persentase sebesar 48% sementara unsur-unsur yang dianggap memuaskan baru mencapai 17 faktor atau 34% dari keseluruhan indikator.

Berdasarkan tabel, seluruh indikator dapat disimpulkan dengan korelasi Guiford dengan korelasi antara bukti fisik terhadap keandalan mendapatkan nilai 0.527 yang berarti memiliki korelasi sedang. Korelasi antara bukti fisik dengan daya tanggap mendapatkan nilai -0.323 atau dalam korelasi rendah. Korelasi antara bukti fisik dengan jaminan mendapatkan nilai sebesar 0.308 atau berada dalam korelasi rendah. Korelasi antara bukti fisik terhadap empati mendapatkan nilai sebesar -0.956 atau masuk dalam klasifikasi korelasi tinggi. Korelasi antara bukti fisik dengan harapan mendapat nilai sebesar 0.205 atau dalam klasifikasi rendah. Korelasi antara keandalan terhadap daya tanggap mendapat nilai sebesar 0.492 atau masuk dalam klasifikasi sedang. Korelasi antara keandalan terhadap jaminan mendapatkan nilai sebesar 0.479 atau masuk dalam klasifikasi sedang. Korelasi antara keandalan terhadap empati mendapatkan nilai sebesar -0.294 atau masuk kedalam klasifikasi rendah. Korelasi antara keandalan terhadap harapan mendapatkan nilai sebesar 0.667 atau masuk dalam klasifikasi tinggi. Korelasi antara daya tanggap terhadap jaminan mendapatkan nilai sebesar 0.643 atau masuk kedalam klasifikasi sedang. Korelasi antara daya tanggap terhadap empati mendapatkan nilai sebesar 0.841 atau masuk kedalam klasifikasi tinggi. Korelasi antara daya tanggap terhadap harapan mendapatkan nilai sebesar 0.300 atau masuk kedalam klasifikasi rendah. Korelasi antara jaminan terhadap empati mendapatkan nilai sebesar 0.232 atau masuk kedalam klasifikasi rendah. Korelasi antara jaminan dan harapan mendapatkan nilai sebesar 0.700 atau masuk kedalam klasifikasi tinggi. Korelasi antara empati terhadap harapan mendapatkan nilai sebesar -0.300 atau masuk kedalam klasifikasi rendah.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. 2010. Jurnal Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. FISIP UI: Jakarta
- A.S. Moenir. 1998. Manajemn Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara
- Atep, Barata Adya. 2003. Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media Kompetindo.
- Buchari, Alma. 2007, Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Buchari, Alma. 2009, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Cetakan kedelapan, Bandung: Alfabeta.
- Endang.W. 2004. Jurnal Ilmu Administrasi No. 1 Volume 1

- Gronroos, Christian. 2007. Service Management and Marketing “Customer Management in Service Competition” 3th edition. John Wiley & Sons.Ltd, England
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2009, Manajemen Pemasaran, Edisi 13, Jilid 2, Jakarta : Erlangga,
- Kuswadi. 2004. Cara Mengukur Kepuasan Karyawan. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Mahmud, Marzuki. 2012, Manajemen Mutu Penguruan Tinggi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Minarti, Sri. 2012. Manajemen Sekolah. AR-RUZ MEDIA: Yogyakarta
- Pasolong, Herbani .2007. Teori Administrasi Publik. Alfabeta.Bandung
- Payne, Adrian. 2000. The Essence of Services Marketing; Alih Bahasa, Fandy Tjiptono - Edisi II. Yogyakarta: Andi
- Payne, Adrian. 2007. The Essence of Service Marketing (Pemasaran Jasa) .Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti, Freddy. 2009. Strategi Promosi yang Kreatif. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Saladin, Djaslim, 2007, Manajemen Pemasaran. Bandung; Linda Karya.
- Schnaars, Steven P. 1991. Marketing Strategy : A customer Driven Approach. 2nd edition. New York: The Free Press
- Sindhunata. 2006. MENGGAGAS PARADIGMA BARU PENDIDIKAN, Demokratis, Otonomi, Civil Society, Globalisasi. Kanisius: Yogyakarta
- Sugiarto, Endar. 1999. Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa, Gramedia Pustaka Utama : Jakarta
- Sugiyono.1994. Metode penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta
- BAN-PT .2008. Pengantar Akreditasi. (Online), [http://ban-pt.ristekdikti.go.id/index.php?option=com\\_content&view=article&id=19&Itemid=27&lang=in](http://ban-pt.ristekdikti.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=19&Itemid=27&lang=in)
- Norman. (1991), ‘Bentuk pelayanan prima yang mungkin menjadi harapan masyarakat’