

BAB IV

HASIL PENGOLAHAN DATA DAN PEMBAHASAN

1.1 Hasil Pengolahan Data

Pengolahan data pada penelitian ini yaitu pengolahan data hasil kuesioner atau tabulasi hasil responden, uji normalitas untuk mengetahui apakah sampel yang digunakan telah cukup untuk mewakili jumlah populasi, kemudian dilanjutkan dengan uji validitas, uji reliabilitas, perhitungan nilai *service quality* dan analisis *importance-performance*.

1.1.1 Hasil Penyebaran Kuesioner

Pada penelitian ini jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 120 lembar, dengan responden mahasiswa angkatan 2015 sampai dengan mahasiswa angkatan 2019.

Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Tahun Angkatan

Angkatan	Jumlah Responden
2015	7
2016	31
2017	16
2018	24
2019	42
Total	120

Sumber: Pengolahan Data SPSS 23

Dari tabel 4.1 diatas, diketahui jumlah responden angkatan tahun 2015 berjumlah 7 responden, angkatan tahun 2016 berjumlah 31 responden, angkatan tahun 2017 berjumlah 16 responden, angkatan tahun 2018 berjumlah 24 responden, dan angkatan tahun 2019 berjumlah 42 responden dengan total responden 120 responden.

1.1.2 Tabulasi Nilai Kuesioner

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner sebanyak 120 responden, tabulasi nilai indikator diketahui pada tabel 4.2.

Tabel 4.2 Tabulasi Nilai Indikator 120 Responden

	Kuesioner Ekspektasi						Kuesioner Persepsi				
	1	2	3	4	Total		1	2	3	4	Total
P1	3	26	44	47	120	P1	1	28	63	28	120
P2	7	23	53	37	120	P2	94	26	0	0	120
P3	3	23	43	51	120	P3	1	30	50	39	120
P4	14	31	31	44	120	P4	9	37	54	20	120
P5	5	29	45	41	120	P5	2	25	57	36	120
P6	10	27	45	38	120	P6	3	31	57	29	120
P7	5	22	53	40	120	P7	1	28	68	23	120
P8	4	21	48	47	120	P8	0	22	78	20	120
P9	2	30	49	39	120	P9	2	20	66	32	120
P10	4	36	45	35	120	P10	2	30	59	29	120
P11	4	31	51	34	120	P11	1	29	61	29	120
P12	6	39	37	38	120	P12	26	35	44	15	120
P13	1	23	50	46	120	P13	0	22	61	37	120
P14	3	13	53	51	120	P14	1	15	72	32	120
P15	1	17	54	48	120	P15	1	20	62	37	120
P16	2	9	56	53	120	P16	1	26	57	36	120
P17	3	15	65	37	120	P17	0	20	72	28	120
P18	1	11	58	50	120	P18	0	16	70	34	120
P19	6	28	53	33	120	P19	2	31	67	20	120
P20	9	35	42	34	120	P20	2	30	57	31	120
P21	5	20	51	44	120	P21	1	16	68	35	120
P22	3	28	55	34	120	P22	2	29	61	28	120
P23	6	18	46	50	120	P23	1	16	85	18	120
P24	6	29	43	42	120	P24	1	26	75	18	120
P25	5	28	49	38	120	P25	8	26	62	24	120

Sumber: Pengolahan Data SPSS 23

Dari tabel 4.2 diketahui hasil penilaian 120 responden, dengan skala likert yaitu apabila responden tidak puas mengisi nilai 1, kurang puas mengisi nilai 2, puas mengisi nilai 3, dan sangat puas mengisi nilai 4.

1.1.3 Uji Normalitas

Ketentuan uji normalitas adalah sebagai berikut:

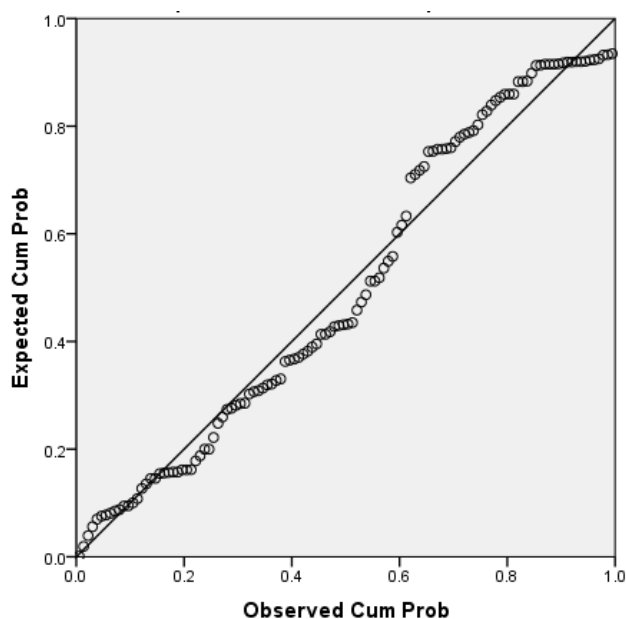
- Jika signifikansi atau nilai probabilitas $< 0,05$ maka distribusi datanya adalah tidak normal.
- Jika signifikansi atau nilai probabilitas $> 0,05$ maka distribusi datanya adalah normal. (Azka Madihah, 2012)

Tabel 4.3 Uji Normalitas Data 120 Responden

	Predicted Value
N	120
Asymp. Sig. (2-tailed)	0.153

Sumber: Pengolahan Data SPSS 23

Dari tabel 4.3 diatas diketahui nilai signifikansi sebesar 0,153, dimana nilai tersebut $> 0,05$ atau dapat dikatakan bahwa data 120 responden diatas berdistribusi normal dan penelitian dapat dilanjutkan.



Gambar 4.1 Kurva Distribusi Normal 120 responden

Sumber: Pengolahan Data SPSS 23

1.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji instrument dilakukan untuk menguji apakah instrument penelitian ini sudah valid digunakan dalam pengukuran persepsi dan ekspektasi mahasiswa Program Studi Teknik Industri S1 FTI ITN Malang.

Tabel 4.4 Hasil Uji Instrumen Persepsi 20 Responden

No.	Pernyataan	Kuesioner Kenyataan				
		Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
		r hitung	r tabel	Kesimpulan	λ hitung	Kesimpulan
1	P1	0,733	0,444	Valid	0,905	Reliabel
2	P2	0,642	0,444	Valid		
3	P3	0,744	0,444	Valid		
4	P4	0,795	0,444	Valid		
5	P5	0,905	0,444	Valid		
6	P6	0,876	0,444	Valid		
7	P7	0,718	0,444	Valid		
8	P8	0,757	0,444	Valid		
9	P9	0,826	0,444	Valid		
10	P10	0,861	0,444	Valid		
11	P11	0,844	0,444	Valid		
12	P12	0,906	0,444	Valid		
13	P13	0,81	0,444	Valid		
14	P14	0,709	0,444	Valid		
15	P15	0,761	0,444	Valid		
16	P16	0,599	0,444	Valid		
17	P17	0,806	0,444	Valid		
18	P18	0,641	0,444	Valid		
19	P19	0,791	0,444	Valid		
20	P20	0,758	0,444	Valid		
21	P21	0,721	0,444	Valid		
22	P22	0,744	0,444	Valid		
23	P23	0,835	0,444	Valid		
24	P24	0,778	0,444	Valid		
25	P25	0,842	0,444	Valid		

Sumber : Pengolahan Data *SPSS Statistic 23*

Dari tabel 4.4 diketahui r hitung dari 25 pernyataan yang ada, kemudian dibandingkan dengan r tabel yakni sebesar 0,444. diketahui nilai r hitung untuk setiap pernyataan lebih besar dari r tabel atau dapat dikatakan hasil kuesioner valid. Sedangkan untuk uji reliabilitas diketahui nilai *Cronbach's alpha* > 0,6 sehingga pernyataan untuk uji instrument penelitian dinyatakan reliabel atau penelitian ini dapat dilanjutkan.

Tabel 4.5 Hasil Uji Instrumen Ekpektasi 20 Responden

No.	Pernyataan	Kuesioner Harapan				
		Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
		r hitung	r tabel	Kesimpulan	λ hitung	Kesimpulan
1	P1	0,805	0,444	Valid	0,973	Reliabel
2	P2	0,697	0,444	Valid		
3	P3	0,571	0,444	Valid		
4	P4	0,737	0,444	Valid		
5	P5	0,879	0,444	Valid		
6	P6	0,819	0,444	Valid		
7	P7	0,728	0,444	Valid		
8	P8	0,845	0,444	Valid		
9	P9	0,892	0,444	Valid		
10	P10	0,844	0,444	Valid		
11	P11	0,856	0,444	Valid		
12	P12	0,847	0,444	Valid		
13	P13	0,747	0,444	Valid		
14	P14	0,783	0,444	Valid		
15	P15	0,779	0,444	Valid		
16	P16	0,572	0,444	Valid		
17	P17	0,905	0,444	Valid		
18	P18	0,688	0,444	Valid		
19	P19	0,764	0,444	Valid		
20	P20	0,795	0,444	Valid		
21	P21	0,783	0,444	Valid		
22	P22	0,906	0,444	Valid		
23	P23	0,889	0,444	Valid		
24	P24	0,794	0,444	Valid		
25	P25	0,714	0,444	Valid		

Sumber : Pengolahan Data *SPSS Statistic*

Dari tabel 4.5 diketahui nilai r hitung untuk setiap pernyataan lebih besar dari r tabel atau dapat dikatakan hasil kuesioner valid. Sedangkan untuk uji reliabilitas diketahui

nilai *Cronbach's alpha* > 0,6 sehingga pernyataan untuk uji instrument penelitian dinyatakan reliabel atau penelitian ini dapat dilanjutkan.

Tabel 4.6 Hasil Kuesioner Persepsi 120 Responden

Dimensi	No.	Pernyataan	Nilai Persepsi
Sarana Fisik (<i>Tangible</i>)	1	Keadaan ruang perkuliahan memenuhi kebutuhan belajar mengajar.	2,983
	2	Keadaan fasilitas pendukung belajar mengajar memadai.	3,217
	3	Fasilitas Laboratorium berfungsi dengan baik.	3,058
	4	Keadaan toilet bersih.	2,708
Keandalan (<i>Reliability</i>)	5	Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang melayani anda tepat waktu sesuai yang dijanjikan.	3,058
	6	Dosen TI-S1 FTI ITN Malang masuk kelas tepat waktu.	2,933
	7	Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang dapat diandalkan dalam menangani masalah administrasi.	2,942
	8	Dosen TI-S1 FTI ITN Malang menyampaikan materi dengan jelas.	2,983
	9	Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang memberikan informasi yang jelas kepada anda.	3,067
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	10	Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang melayani anda dengan cepat.	2,958
	11	Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang tanggap membantu anda.	2,983
	12	Dosen TI-S1 FTI ITN Malang mudah untuk dihubungi.	2,400
	13	Dosen TI-S1 FTI ITN Malang tanggap membantu anda memahami perkuliahan.	3,125

Sumber : Pengolahan Data *Microsoft Excel*

Tabel 4.6 Hasil Kuesioner Persepsi 120 Responden (Lanjutan)

Dimensi	No.	Pernyataan	Nilai Persepsi
Keyakinan / Jaminan (Assurance)	14	Pengetahuan yang anda dapatkan di TI-S1 FTI ITN Malang membuat anda percaya diri menghadapi masa depan.	3,125
	15	Jaminan kerahasiaan informasi akademi di TI-S1 FTI ITN Malang.	3,125
	16	Kurikulum yang anda dapatkan di TI-S1 FTI ITN Malang sesuai dengan kebutuhan kerja.	3,067
	17	Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang berkompetensi baik.	3,067
	18	Dosen TI-S1 FTI ITN Malang memiliki kompetensi di bidangnya.	3,150
Kepedulian (Empathy)	19	Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang memberikan perhatian kepada anda.	2,875
	20	Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang memahami keinginan dan kebutuhan anda.	2,975
	21	Dosen TI-S1 FTI ITN Malang memberi ruang untuk diskusi.	3,142
	22	Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang memberikan pelayanan yang dijanjikan sesuai dengan harapan.	2,958
	23	Dosen bersedia membantu kesulitan atau permasalahan yang anda hadapi.	3,000
	24	Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang bersedia membantu mengatasi kesulitan yang anda hadapi.	2,917
	25	Ada respon terhadap pengisian evaluasi dosen untuk mahasiswa (EDOM).	2,850

Sumber : Pengolahan Data *Microsoft Excel*

Dari tabel 4.6 diketahui hasil dari 25 pernyataan kuesioner persepsi yang terdiri dari 5 dimensi variabel yaitu *tangibles* (Sarana Fisik), *reliability* (Keandalan), *responsiveness* (Ketanggapan), *assurance* (Keyakinan/Jaminan) dan *emphaty*(Kepedulian). Dari nilai persepsi yang diketahui, penelitian ini dapat dilanjutkan ke perhitungan *servqual*.

Tabel 4.7 Hasil Kuesioner Ekspektasi 120 Responden

Dimensi	No	Pertanyaan	Nilai Persepsi
Sarana Fisik (<i>Tangible</i>)	1	Keadaan ruang perkuliahan memenuhi kebutuhan belajar mengajar.	3,125
	2	Keadaan fasilitas pendukung belajar mengajar memadai.	3,000
	3	Fasilitas Laboratorium berfungsi dengan baik.	3,183
	4	Keadaan toilet bersih.	2,875
Keandalan (<i>Reliability</i>)	5	Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang melayani anda tepat waktu sesuai yang dijanjikan.	3,017
	6	Dosen TI-S1 FTI ITN Malang masuk kelas tepat waktu.	2,925
	7	Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang dapat diandalkan dalam menangani masalah administrasi.	3,067
	8	Dosen TI-S1 FTI ITN Malang menyampaikan materi dengan jelas.	3,150
	9	Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang memberikan informasi yang jelas kepada anda.	3,042

Sumber : Pengolahan Data *Microsoft Excel*

Tabel 4.7 Hasil Kuesioner Ekspektasi 120 Responden (Lanjutan)

Dimensi	No	Pertanyaan	Nilai Persepsi
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	10	Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang melayani anda dengan cepat.	2,925
	11	Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang tanggap membantu anda.	2,958
	12	Dosen TI-S1 FTI ITN Malang mudah untuk dihubungi.	2,892
	13	Dosen TI-S1 FTI ITN Malang tanggap membantu anda memahami perkuliahan.	3,175
Keyakinan / Jaminan (<i>Assurance</i>)	14	Pengetahuan yang anda dapatkan di TI-S1 FTI ITN Malang membuat anda percaya diri menghadapi masa depan.	3,267
	15	Jaminan kerahasiaan informasi akademi di TI-S1 FTI ITN Malang.	3,242
	16	Kurikulum yang anda dapatkan di TI-S1 FTI ITN Malang sesuai dengan kebutuhan kerja.	3,333
	17	Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang berkompetensi baik.	3,133
	18	Dosen TI-S1 FTI ITN Malang memiliki kompetensi di bidangnya.	3,308
Kepedulian (<i>Empathy</i>)	19	Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang memberikan perhatian kepada anda.	2,942
	20	Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang memahami keinginan dan kebutuhan anda.	2,842
	21	Dosen TI-S1 FTI ITN Malang memberi ruang untuk diskusi.	3,117
	22	Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang memberikan pelayanan yang dijanjikan sesuai dengan harapan.	3,025

Sumber : Pengolahan Data *Microsoft Excel*

Tabel 4.7 Hasil Kuesioner Ekspektasi 120 Responden (Lanjutan)

Dimensi	No	Pertanyaan	Nilai Persepsi
Kepedulian (<i>Empathy</i>)	23	Dosen bersedia membantu kesulitan atau permasalahan yang anda hadapi.	3,167
	24	Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang bersedia membantu mengatasi kesulitan yang anda hadapi.	3,008
	25	Ada respon terhadap pengisian evaluasi dosen untuk mahasiswa (EDOM).	3,017

Sumber : Pengolahan Data *Microsoft Excel*

Dari tabel 4.7 diketahui hasil dari 25 pernyataan kuesioner ekspektasi yang terdiri dari 5 dimensi variabel yaitu *tangibles* (Sarana Fisik), *reliability* (Keandalan), *responsiveness* (Ketanggapan), *assurance* (Keyakinan/Jaminan) dan *emphaty* (Kepedulian). Dari nilai persepsi yang diketahui, penelitian ini dapat dilanjutkan ke perhitungan *servqual*.

1.1.5 Perhitungan Nilai Servqual

Nilai *service quality* didapat dari hasil perhitungan kuesioner persepsi dan hasil kuesioner ekspektasi yang diolah menggunakan rumus berikut:

$$Q = P - E$$

Dimana:

Q = Kepuasan pelanggan

P = Persepsi pelanggan

E = Ekspektasi pelanggan

(Sumber: Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2016)

Jika: Ekspektasi > Persepsi : Tidak Berkualitas

Ekspektasi = Persepsi : Berkualitas

Ekspektasi < Persepsi : Sangat Berkualitas

Berikut adalah data hasil perhitungan nilai *service quality*

Tabel 4.8 Perhitungan nilai *Service Quality*

Dimensi (n = 120)	Persepsi	Ekspektasi	<i>Service Quality</i> (GAP)	Keterangan
Sarana Fisik (Tangible)				
Keadaan ruang perkuliahan memenuhi kebutuhan belajar mengajar.	2,983	3,125	-0,142	Tidak Sesuai Harapan
Keadaan fasilitas pendukung belajar mengajar memadai.	3,217	3,000	0,217	Sangat Sesuai Harapan
Fasilitas Laboratorium berfungsi dengan baik.	3,058	3,183	-0,125	Tidak Sesuai Harapan
Keadaan toilet bersih.	2,708	2,875	-0,167	Tidak Sesuai Harapan
Total	11,967	12,183	-0,217	
Rata-Rata	2,992	3,046	-0,054	
Keandalan (Reliability)				
Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang melayani anda tepat waktu sesuai yang dijanjikan.	3,058	3,017	0,042	Sangat Sesuai Harapan
Dosen TI-S1 FTI ITN Malang masuk kelas tepat waktu.	2,933	2,925	0,008	Sangat Sesuai Harapan
Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang dapat diandalkan dalam menangani masalah administrasi.	2,942	3,067	-0,125	Tidak Sesuai Harapan
Dosen TI-S1 FTI ITN Malang menyampaikan materi dengan jelas.	2,983	3,150	-0,167	Tidak Sesuai Harapan

Sumber: Pengolahan Data *Microsoft Excel*

Tabel 4.8 Perhitungan nilai *Service Quality* (Lanjutan)

Dimensi (n = 120)	Persepsi	Ekspektasi	<i>Service Quality</i> (GAP)	Keterangan
Keandalan (Reliability)				
Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang memberikan informasi yang jelas kepada anda.	3,067	3,042	0,025	Sangat Sesuai Harapan
Total	14,983	15,200	-0,217	
Rata-Rata	2,997	3,040	-0,043	
Ketanggapan (Responsiveness)				
Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang melayani anda dengan cepat.	2,958	2,925	0,033	Sangat Sesuai Harapan
Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang tanggap membantu anda.	2,983	2,958	0,025	Sangat Sesuai Harapan
Dosen TI-S1 FTI ITN Malang mudah untuk dihubungi.	2,400	2,892	-0,492	Tidak Sesuai Harapan
Dosen TI-S1 FTI ITN Malang tanggap membantu anda memahami perkuliahan.	3,125	3,175	-0,050	Tidak Sesuai Harapan
Total	11,467	11,950	-0,483	
Rata-Rata	2,867	2,988	-0,121	
Keyakinan / Jaminan (Assurance)				
Pengetahuan yang anda dapatkan di TI-S1 FTI ITN Malang membuat anda percaya diri menghadapi masa depan.	3,125	3,267	-0,142	Tidak Sesuai Harapan

Sumber: Pengolahan Data *Microsoft Excel*

Tabel 4.8 Perhitungan nilai *Service Quality* (Lanjutan)

Dimensi (n = 120)	Persepsi	Ekspektasi	<i>Service Quality</i> (GAP)	Keterangan
Keyakinan / Jaminan (Assurance)				
Jaminan kerahasiaan informasi akademi di TI-S1 FTI ITN Malang.	3,125	3,242	-0,117	Tidak Sesuai Harapan
Kurikulum yang anda dapatkan di TI-S1 FTI ITN Malang sesuai dengan kebutuhan kerja.	3,067	3,333	-0,267	Tidak Sesuai Harapan
Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang berkompetensi baik.	3,067	3,133	-0,067	Tidak Sesuai Harapan
Dosen TI-S1 FTI ITN Malang memiliki kompetensi di bidangnya.	3,150	3,308	-0,158	Tidak Sesuai Harapan
Total	15,533	16,283	-0,750	
Rata-Rata	3,107	3,257	-0,150	
Kepedulian (Empathy)				
Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang memberikan perhatian kepada anda.	2,875	2,942	-0,067	Tidak Sesuai Harapan
Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang memahami keinginan dan kebutuhan anda.	2,975	2,842	0,133	Sangat Sesuai Harapan
Dosen TI-S1 FTI ITN Malang memberi ruang untuk diskusi.	3,142	3,117	0,025	Sangat Sesuai Harapan
Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang memberikan pelayanan yang dijanjikan sesuai dengan harapan.	2,958	3,025	-0,067	Tidak Sesuai Harapan

Sumber: Pengolahan Data *Microsoft Excel*

Tabel 4.8 Perhitungan nilai *Service Quality* (Lanjutan)

Dimensi (n = 120)	Persepsi	Ekspektasi	<i>Service Quality</i> (GAP)	Keterangan
Kepedulian (Empathy)				
Dosen bersedia membantu kesulitan atau permasalahan yang anda hadapi.	2,992	3,167	-0,175	Tidak Sesuai Harapan
Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang bersedia membantu mengatasi kesulitan yang anda hadapi.	2,917	3,008	-0,092	Tidak Sesuai Harapan
Ada respon terhadap pengisian evaluasi dosen untuk mahasiswa (EDOM).	2,850	3,017	-0,167	Tidak Sesuai Harapan
Total	20,708	21,117	-0,408	
Rata-Rata	2,958	3,017	-0,058	

Sumber: Pengolahan Data *Microsoft Excel*

Dari tabel 4.8 nilai *servqual* yang diketahui terdapat nilai negatif, nilai *servqual* negatif menandakan kualitas pelayanan Pendidikan di Program Studi Teknik Industri S1 FTI ITN Malang belum memenuhi ekspektasi (harapan) mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan yang diinginkan.

Tabel 4.9 Hasil Analisis GAP mahasiswa TI-S1 FTI ITN Malang

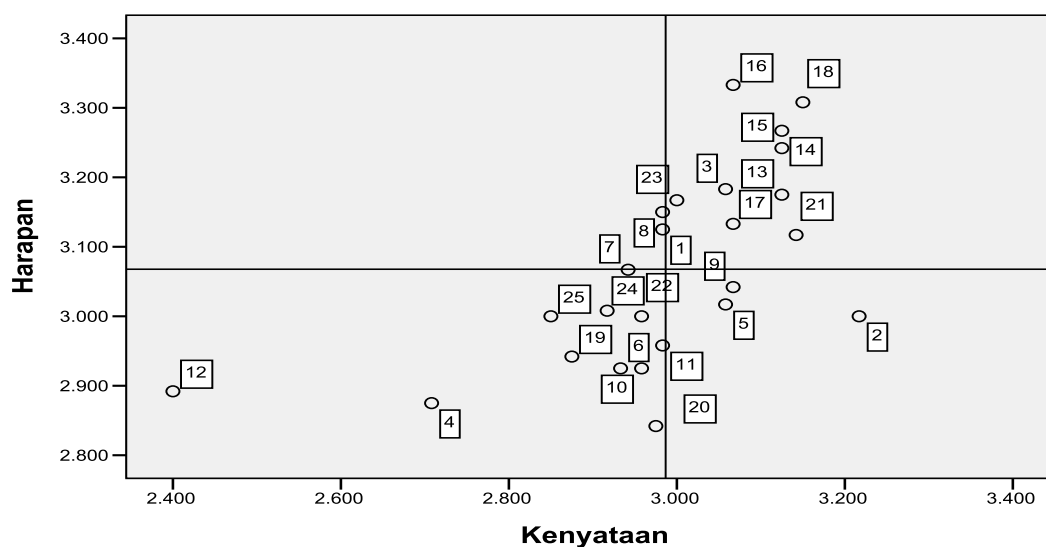
Dimensi	Rata-rata nilai persepsi	Rata-rata nilai ekspektasi	Gap
Sarana Fisik (<i>Tangible</i>)	2,992	3,046	-0,054
Keandalan (<i>Reliability</i>)	2,997	3,040	-0,043
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	2,867	2,988	-0,121
Keyakinan / Jaminan (<i>Assurance</i>)	3,107	3,257	-0,150
Kepedulian (<i>Empathy</i>)	2,958	3,017	-0,058

Sumber: Pengolahan Data *Microsoft Excel*

Pada tabel 4.9 hasil perhitungan *service quality* secara keseluruhan dari masing-masing dimensi pernyataan bernilai negatif yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan Program Studi Teknik Industri S1 FTI ITN Malang belum memenuhi harapan mahasiswa. Kondisi tersebut memerlukan strategi untuk memperbaiki kualitas pelayanan pendidikan Program Studi Teknik Industri S1 FTI ITN Malang. Maka dari itu diperlukannya *Importance-performance Analysis* (IPA) untuk menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan pendidikan berdasarkan hasil perhitungan pengukuran tingkat kualitas pelayanan pendidikan menggunakan metode *service quality*.

1.1.6 Importance-Performance Analysis (IPA)

Importance-Performance Analysis digunakan untuk mengetahui posisi atribut dari lima variabel. Berdasarkan nilai rata-rata harapan mengenai tingkat kepentingan (ekspektasi) dan nilai rata-rata kenyataan yang diterima (persepsi) menurut mahasiswa Teknik Industri S1 FTI ITN Malang. Metode ini juga digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan berdasarkan ketentuan diagram kartesius. Berikut adalah diagram kartesius berdasarkan nilai rata-rata setiap dimensi harapan dan kenyataan.



Gambar 4.2 Diagram Kartesius (Andy Arnanta Marantika, 2018)

Sumber: Pengolahan Data SPSS 23

Pada gambar 4.2 *Importance-Performance Analysis* dengan menggunakan diagram kartesius untuk mengetahui posisi dimensi kualitas pelayanan pendidikan Program Studi Teknik Industri S1 FTI ITN Malang berdasarkan hasil penilaian mahasiswa Program

Studi Teknik Industri S1 FTI ITN Malang terhadap dimensi kualitas pelayanan. Berdasarkan harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh mahasiswa Teknik Industri S1 FTI ITN Malang terbagi menjadi empat bagian yaitu Kuadran A, Kuadran B, Kuadran C dan Kuadran D.

Tabel 4.10 *Importance-Performance Analysis* berdasarkan diagram kartesius

Dimensi (n = 120)	Persepsi	Ekspektasi	<i>Service Quality</i> (GAP)	Kuadran
Sarana Fisik (Tangible)				
Keadaan ruang perkuliahan memenuhi kebutuhan belajar mengajar. (P1)	2,983	3,125	-0,142	A
Keadaan fasilitas pendukung belajar mengajar memadai. (P2)	3,217	3,000	0,217	D
Fasilitas Laboratorium berfungsi dengan baik. (P3)	3,058	3,183	-0,125	B
Keadaan toilet bersih. (P4)	2,708	2,875	-0,167	C
Keandalan (Reliability)				
Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang melayani anda tepat waktu sesuai yang dijanjikan. (P5)	3,058	3,017	0,042	D
Dosen TI-S1 FTI ITN Malang masuk kelas tepat waktu. (P6)	2,933	2,925	0,008	C
Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang dapat diandalkan dalam menangani masalah administrasi. (P7)	2,942	3,067	-0,125	C
Dosen TI-S1 FTI ITN Malang menyampaikan materi jelas. (P8)	2,983	3,150	-0,167	A
Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang memberi informasi jelas kepada anda. (P9)	3,067	3,042	0,025	D

Sumber: Pengolahan Data *Microsoft Excel*

Tabel 4.10 *Importance-Performance Analysis* berdasarkan diagram kartesius (Lanjutan)

Dimensi (n = 120)	Persepsi	Ekspektasi	Service Quality (GAP)	Kuadran
Ketanggapan (Responsiveness)				
Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang melayani anda dengan cepat. (P10)	2,958	2,925	0,033	C
Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang tanggap membantu anda. (P11)	2,983	2,958	0,025	C
Dosen TI-S1 FTI ITN Malang mudah untuk dihubungi. (P12)	2,400	2,892	-0,492	C
Dosen TI-S1 FTI ITN Malang tanggap membantu anda memahami perkuliahan. (P13)	3,125	3,175	-0,050	B
Keyakinan / Jaminan (Assurance)				
Pengetahuan yang anda dapatkan di TI-S1 FTI ITN Malang membuat anda percaya diri menghadapi masa depan. (P14)	3,125	3,267	-0,142	B
Jaminan kerahasiaan informasi akademi di TI-S1 FTI ITN Malang. (P15)	3,125	3,242	-0,117	B
Kurikulum yang anda dapatkan di TI-S1 FTI ITN Malang sesuai dengan kebutuhan kerja. (P16)	3,067	3,333	-0,267	B
Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang berkompentensi baik. (P17)	3,067	3,133	-0,067	B
Dosen TI-S1 FTI ITN Malang memiliki kompetensi di bidangnya. (P18)	3,150	3,308	-0,158	B

Sumber: Pengolahan Data *Microsoft Excel*

Tabel 4.10 *Importance-Performance Analysis* berdasarkan diagram kartesius (Lanjutan)

Dimensi (n = 120)	Persepsi	Ekspektasi	Service Quality (GAP)	Kuadran
Kepedulian (Empathy)				
Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang memberikan perhatian kepada anda. (P19)	2,875	2,942	-0,067	C
Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang memahami keinginan dan kebutuhan anda. (P20)	2,975	2,842	0,133	C
Dosen TI-S1 FTI ITN Malang memberi ruang untuk diskusi. (P21)	3,142	3,117	0,025	B
Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang memberikan pelayanan yang dijanjikan sesuai dengan harapan. (P22)	2,958	3,025	-0,067	C
Dosen bersedia membantu kesulitan atau permasalahan yang anda hadapi. (P23)	2,992	3,167	-0,175	B
Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang bersedia membantu mengatasi kesulitan yang anda hadapi. (P24)	2,917	3,008	-0,092	C
Ada respon terhadap pengisian evaluasi dosen untuk mahasiswa (EDOM). (P25)	2,850	3,017	-0,167	C

Sumber: Pengolahan Data *Microsoft Excel*

Pada tabel 4.10 menunjukkan letak kuadran tiap dimensi. Dimensi yang berada dikuadran A berjumlah 2, dimensi yang berada dikuadran B berjumlah 9, dimensi yang berada dikuadran C berjumlah 11 dan dimensi yang berada dikuadran D berjumlah 3.

1.2 Pembahasan

Dari hasil perhitungan *service quality* secara keseluruhan dengan melihat hasil perhitungan *service quality* atau GAP tiap dimensi pernyataan yang bernilai negatif menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan yang diberikan Program Studi Teknik Industri S1 FTI ITN Malang belum bisa dikatakan berkualitas/memuaskan harapan mahasiswa. Kondisi ini menunjukkan perlunya strategi prioritas perbaikan kualitas pelayanan pendidikan agar perbaikan kualitas pelayanan pendidikan tepat sasaran atau sesuai harapan mahasiswa. Pada penelitian ini penentuan strategi kualitas perbaikan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis*.

Berikut hasil *Importance-Performance Analysis* berdasarkan hasil diagram kartesius:

1. Kuadran A

Kuadran A menunjukkan dimensi yang dianggap sangat penting oleh mahasiswa, akan tetapi pelaksanaan/kinerjanya dianggap tidak sesuai dengan keinginan responden. Oleh karena itu Program Studi Teknik Industri S1 FTI ITN Malang harus berkonsentrasi dan memprioritaskan peningkatan kinerjanya pada dimensi yang ada di kuadran ini agar sesuai dengan keinginan dan harapan responden. Berikut adalah dimensi yang berada pada kuadran A:

1. (P1) Keadaan ruang perkuliahan memenuhi kebutuhan belajar mengajar.
2. (P8) Dosen TI-S1 FTI ITN Malang menyampaikan materi dengan jelas.

3. Kuadran B

Sedangkan pada kuadran B, responden menganggap dimensi pada kuadran ini sangat penting sehingga ini wajib dipertahankan. Dimensi tersebut antara lain:

1. (P3) Fasilitas laboratorium berfungsi dengan baik.
2. (P13) Dosen TI-S1 FTI ITN Malang tanggap membantu anda memahami perkuliahan.
3. (P14) Pengetahuan yang anda dapatkan di TI-S1 FTI ITN Malang membuat anda percaya diri menghadapi masa depan.
4. (P15) Jaminan kerahasiaan informasi akademi di TI-S1 FTI ITN Malang.
5. (P16) Kurikulum yang anda dapatkan di TI-S1 FTI ITN Malang sesuai dengan kebutuhan kerja.
6. (P17) Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang berkompetensi.
7. (P18) Dosen TI-S1 FTI ITN Malang memiliki kompetensi dibidangnya.

8. (P21) Dosen TI-S1 FTI ITN Malang memberi ruang untuk diskusi.
9. (P23) Dosen bersedia membantu kesulitan atau permasalahan yang anda hadapi.

4. Kuadran C

Pada kuadran C menunjukkan dimensi yang kurang penting dan kurang memuaskan, sehingga responden bersikap biasa saja, dimensi yang ada pada kuadran ini antara lain sebagai berikut:

1. (P4) Keadaan toilet bersih.
2. (P6) Dosen TI-S1 FTI ITN Malang masuk kelas tepat waktu.
3. (P7) Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang dapat diandalkan dalam menangani masalah administrasi.
4. (P10) Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang melayani anda dengan cepat.
5. (P11) Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang tanggap membantu anda.
6. (P12) Dosen TI-S1 FTI ITN Malang mudah untuk dihubungi.
7. (P19) Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang memberikan perhatian kepada anda.
8. (P20) Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang memahami keinginan dan kebutuhan anda.
9. (P22) Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang memberikan pelayanan yang dijanjikan sesuai dengan harapan.
10. (P24) Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang bersedia membantu mengatasi kesulitan yang anda hadapi.
11. (P25) Ada respon terhadap pengisian evaluasi dosen untuk mahasiswa (EDOM).

5. Kuadran D

Sedangkan pada kuadran terakhir yaitu kuadran D, dimana dimensi tersebut kurang penting namun kinerjanya memuaskan. Dimensi yang ada pada kuadran D adalah:

1. (P2) Keadaan fasilitas pendukung belajar mengajar memadai.
2. (P5) Pegawai TI-S1 ITN Malang melayani anda tepat sesuai waktu yang dijanjikan.
3. (P9) Pegawai TI-S1 FTI ITN Malang memberikan informasi yang jelas kepada anda.

Pada tahap *Importance-Performance Analysis* diperoleh hasil yakni indikator yang harus diprioritaskan untuk perbaikan kualitas pelayanan ada tiga yaitu (P1) Keadaan ruang perkuliahan memenuhi kebutuhan belajar mengajar dan (P8) Dosen

TI-S1 FTI ITN Malang menyampaikan materi dengan jelas karena dua hal tersebut dianggap penting oleh mahasiswa akan tetapi pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan mahasiswa.

