

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWATERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN (Studi Kasus Program Studi Teknik Industri S1 FTI ITN Malang)

Nurul Hidayatullah<sup>1)</sup>, Ida Bagus Suardika<sup>2)</sup>, Sujianto<sup>3)</sup>.

<sup>1)2)3)</sup>Program Studi Teknik Industri S1, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional Malang  
Email : [rulidayat.19031998@gmail.com](mailto:rulidayat.19031998@gmail.com)

**Abstrak,** Institut Teknologi Nasional merupakan perguruan tinggi swasta bidang teknologi di Malang. Program studi Teknik Industri S-1 adalah salah satu program studi di Institut Teknologi Nasional Malang. Permasalahan yang terjadi pada program studi Teknik Industri S1 adalah adanya keluhan dari mahasiswa. Penelitian ini bertujuan mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan, mengetahui nilai *gap* dan menentukan prioritas perbaikan. Pengukuran kualitas pelayanan pendidikan menggunakan metode *service quality* dengan lima dimensi, *tangibles* (bukti nyata), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (kepedulian) menggunakan skala likert dan menentukan prioritas perbaikan menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Hasil perhitungan *service quality* didapat nilai *gap* dimensi *tangibles* (-0,054), *reliability* (-0,043), *responsiveness* (-0,121), *assurance* (-0,150), dan *emphaty* (-0,051) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan kurang sesuai dengan harapan atau keinginan mahasiswa sebagai pengguna jasa. Hasil *Importance-Performance Analysis* meliputi, (P1) Keadaan ruang perkuliahan memenuhi kebutuhan belajar mengajar dan (P8) Dosen TI-S1 FTI ITN Malang menyampaikan materi dengan jelas.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, *gap*, *Importance-Performance Analysis*.

## PENDAHULUAN

Institut Teknologi Nasional merupakan sebuah perguruan tinggi swasta bidang teknologi di Malang, Jawa Timur, Indonesia. Sebagai institusi yang bergerak dalam bidang pelayanan pendidikan, Program studi Teknik Industri S-1 (TI-S1) Fakultas Teknologi Industri (FTI) sebagai salah satu program studi di ITN Malang perlu evaluasi kualitas pelayanan terhadap penggunaannya. Evaluasi tersebut perlu dilakukan untuk mengetahui kekurangan kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan program studi TI-S1 FTI ITN Malang baik pada bagian akademik maupun bagian kemahasiswaan. Semakin ketatnya persaingan dengan program studi yang lain, maka

program studi TI-S1 FTI ITN Malang harus senantiasa melakukan peningkatan kualitas pelayanan pendidikan program studi. Menurut pendapat mahasiswa TI-S1 FTI ITN Malang sebagai pengguna jasa layanan permasalahan yang sering terjadi adalah permasalahan pengaturan jadwal perkuliahan yang bersamaan, baik dosen maupun ruangnya. Kasus lainnya pada hari dan jam yang sama sering terjadwal dua kelas dengan mata kuliah dan dosen berbeda. Seolah jadwal hanya menjadi formalitas karena pada akhirnya mahasiswa harus mengecek dan mengatur ulang jadwal. Berikut data hasil wawancara dengan beberapa mahasiswa TI-S1 FTI ITN Malang:  
Tabel 1 Data Mahasiswa Tidak Puas

| No | Responden    | Jenis Keluhan       | Keterangan  |
|----|--------------|---------------------|---|
| 1  | Responden 1  | Fasilitas Pendukung | Koneksi Internet di gedung prodi maupun gedung kuliah Teknik Industri Sering mengalami trouble.   |
| 2  | Responden 2  | Fasilitas Pendukung | AC dilaboratorium Teknik Industri tidak berfungsi dengan baik, sehingga menyebabkan praktikan kurang nyaman dalam belajar.  |
| 3  | Responden 3  | Fasilitas Pendukung | Komputer akses siacad yang kurang memadai, tersedia satu perangkat komputer di gedung program studi Teknik Industri S1 namun tidak berfungsi dengan baik.   |
| 4  | Responden 4  | Surat Menyurat      | Saat saya mengurus surat pengantar dari kampus untuk PKN, terdapat kesalahan waktu dan NIM  |
| 5  | Responden 5  | Skripsi             | Judul skripsi yang ingin saya pakai sudah di acc, dengan bukti tandatangan persetujuan dari ketua prodi, pada keesokan harinya saya ingin mengumpulkan yang asli karena kemarin harus saya gandakan terlebih dahulu untuk arsip saya, pada saat saya kumpulkan beliau menyalahkan judul saya yang sudah disetujui oleh beliau sendiri |
| 6  | Responden 6  | Pelayanan           | Petugas pelayanan tidak selalu berada ditempat ketika mahasiswa butuh pelayanan, sehingga mahasiswa harus menunda di kemudian hari.   |
| 7  | Responden 7  | Pelayanan           | Dosen A kurang jelas dalam menyampaikan materi perkuliahan  |
| 8  | Responden 8  | Fasilitas Pendukung | Connector proyektor tidak berfungsi dengan baik   |
| 9  | Responden 9  | pelayanan           | Dosen tidak tepat waktu (lupa terhadap jadwal perkuliahannya)   |
| 10 | responden 10 | Fasilitas Pendukung | Gedung kuliah bocor, saat hujan ada air menggenang, yang membahayakan mahasiswa (terpeleset)  |

Sumber: Hasil Observasi

Berdasarkan Tabel 1, hasil observasi terhadap beberapa mahasiswa, maka dilakukan penelitian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh program studi Teknik Industri S1 Fakultas Teknologi Industri ITN Malang menggunakan metode *service quality*. *Service Quality* merupakan tanggapan konsumen terhadap jasa yang dikonsumsi. Apabila kualitas jasa yang diterima oleh konsumen lebih baik atau sama dengan yang ia bayangkan, maka ia cenderung akan mencobanya kembali. Akan tetapi, bila *perceived services* lebih rendah dari *expected services*, maka konsumen akan kecewa dan akan menyetop hubungannya dengan perusahaan jasa yang bersangkutan. (Ahmad Anca Pratika Isandi, 2019).

Setelah dilakukan perhitungan *service quality*, kemudian dilanjutkan menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis*. *Importance-Performance Analysis* merupakan metode yang dapat mengukur hubungan antara harapan/kepentingan layanan yang ingin didapatkan oleh konsumen dengan kinerja layanan yang diterima oleh konsumen (Andy Arnanta Marantika, 2018).

Berdasarkan latar belakang, tujuan dari penelitian ini adalah mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan, kemudian mengetahui nilai *gap* antara harapan dan kenyataan yang diterima mahasiswa dan menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan pendidikan.

## METODE PENELITIAN

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif program studi Teknik Industri S1 FTI ITN Malang angkatan tahun 2015 s/d 2019 yaitu sebesar 213 mahasiswa. Dan didapatkan sampel sebesar 120 mahasiswa.

### • Pengumpulan Data

#### 1. Observasi

Melakukan pengamatan langsung pada mahasiswa FTI ITN Malang pada saat jam kosong sebagai bahan penelitian, dengan cara pengamatan langsung, terdapat kemungkinan untuk mencatat hal-hal, perilaku, pertumbuhan, dan sebagainya, sewaktu kejadian tersebut berlaku, atau sewaktu perilaku tersebut terjadi untuk mendapatkan data awal.

#### 2. Penyebaran kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan untuk mengetahui kondisi aktual dilapangan yang memberi kesempatan luas bagi responden atau mahasiswa untuk memberikan jawaban atau tanggapannya terhadap kuesioner.

### • Pengolahan Data

#### 1. Uji Normalitas

Pada penelitian ini uji normalitas dilakukan menggunakan *software SPSS Statistic 23*. Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui distribusi data normal atau tidak normal (Azka Madihah, 2012).

#### 2. Uji Validitas

Pada penelitian ini uji normalitas dilakukan menggunakan *software SPSS Statistic 23*. Uji Validitas merupakan uji instrumen data untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur. (Duwi Priyatno, 2014)

#### 3. Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini uji normalitas dilakukan menggunakan *software SPSS Statistic 23*. Sambas (Duwi Priyatno, 2014) dalam bukunya, Uji reliabilitas merupakan instrumen digunakan untuk

mengetahui kejagan atau konsistensi alat ukur.

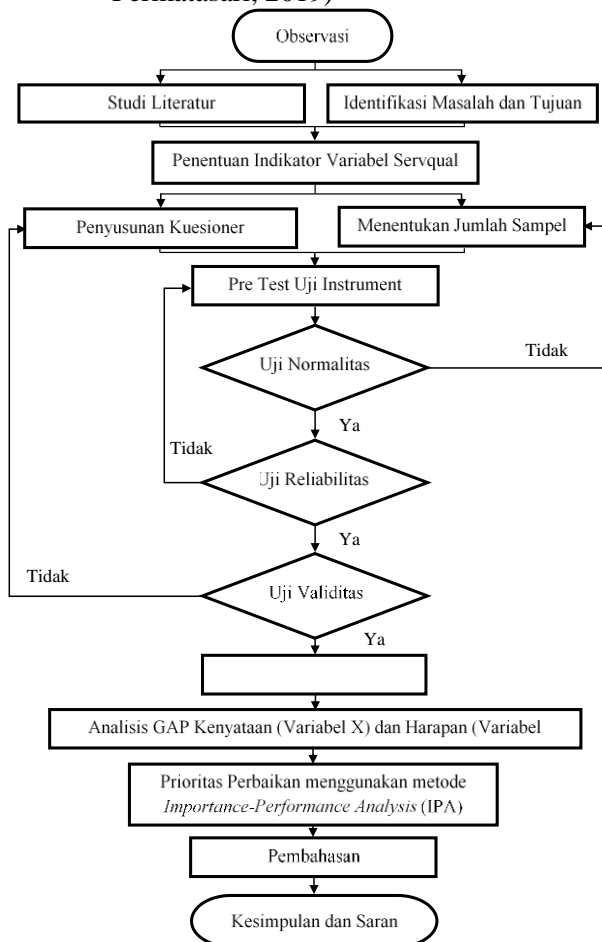
- Analisis Data

- Metode *Service Quality*

Metode *service quality* yaitu suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa yang dikembangkan dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa (Ahmad Anca Pratika Isandi, 2019). Metode *service quality* ini digunakan untuk melihat kualitas layanan melalui 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (Bukti Nyata), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (kepedulian). (Titis Intan Permatasari, 2019).

- Importance-Performance Analysis*

*Importance-Performance Analysis* merupakan metode yang dapat mengukur hubungan antara harapan/kepentingan layanan yang ingin didapatkan oleh konsumen dengan kinerja layanan yang diterima oleh konsumen. (Titis Intan Permatasari, 2019)



Gambar 1 Diagram Alir Penelitian

## HASIL DAN PEMBAHASAN

- Uji Instrumen

Langkah awal pada penelitian ini adalah menyebarkan kuesioner. Penyebaran kuesioner disebarkan kepada 120 responden mahasiswa program studi Teknik Industri S1 FTI ITN Malang untuk menguji kuesioner *service quality* berdistribusi normal atau tidak dan untuk menguji kuesioner *service quality* sudah valid digunakan dalam pengukuran persepsi dan ekspektasi mahasiswa program studi Teknik Industri S1 FTI ITN Malang.

Tabel 2 Hasil Uji Normalitas Data 120 Responden

|                        | Predicted Value   |
|------------------------|-------------------|
| N                      | 120               |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .166 <sup>c</sup> |

Sumber : Pengolahan Data SPSS Statistics 23

Dari tabel 4.4 diatas diketahui nilai signifikansi sebesar 0,166, dimana nilai tersebut > 0,05 atau dapat dikatakan bahwa data 120 responden diatas berdistribusi normal dan penelitian dapat dilanjutkan.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Persepsi 120 Responden

| No. | Pernyataan | Kuesioner Kenyataan |         |            |                  |            |
|-----|------------|---------------------|---------|------------|------------------|------------|
|     |            | Uji Validitas       |         |            | Uji Reliabilitas |            |
|     |            | r hitung            | r tabel | Kesimpulan | λ hitung         | Kesimpulan |
| 1   | P1         | 0,618               | 0,444   | Valid      | 0,959            | Reliabel   |
| 2   | P2         | 0,59                | 0,444   | Valid      |                  |            |
| 3   | P3         | 0,508               | 0,444   | Valid      |                  |            |
| 4   | P4         | 0,534               | 0,444   | Valid      |                  |            |
| 5   | P5         | 0,776               | 0,444   | Valid      |                  |            |
| 6   | P6         | 0,627               | 0,444   | Valid      |                  |            |
| 7   | P7         | 0,813               | 0,444   | Valid      |                  |            |
| 8   | P8         | 0,775               | 0,444   | Valid      |                  |            |
| 9   | P9         | 0,795               | 0,444   | Valid      |                  |            |
| 10  | P10        | 0,736               | 0,444   | Valid      |                  |            |
| 11  | P11        | 0,827               | 0,444   | Valid      |                  |            |
| 12  | P12        | 0,578               | 0,444   | Valid      |                  |            |
| 13  | P13        | 0,815               | 0,444   | Valid      |                  |            |
| 14  | P14        | 0,713               | 0,444   | Valid      |                  |            |
| 15  | P15        | 0,716               | 0,444   | Valid      |                  |            |
| 16  | P16        | 0,511               | 0,444   | Valid      |                  |            |
| 17  | P17        | 0,709               | 0,444   | Valid      |                  |            |
| 18  | P18        | 0,829               | 0,444   | Valid      |                  |            |
| 19  | P19        | 0,628               | 0,444   | Valid      |                  |            |
| 20  | P20        | 0,806               | 0,444   | Valid      |                  |            |
| 21  | P21        | 0,799               | 0,444   | Valid      |                  |            |
| 22  | P22        | 0,894               | 0,444   | Valid      |                  |            |
| 23  | P23        | 0,877               | 0,444   | Valid      |                  |            |
| 24  | P24        | 0,795               | 0,444   | Valid      |                  |            |
| 25  | P25        | 0,701               | 0,444   | Valid      |                  |            |

Sumber: Pengolahan Data SPSS Statistic 23

Dari tabel 3 Hasil Uji Validitas Persepsi 120 Responden 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 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Ekspektasi 120 Responden

| No. | Pernyataan | Kuesioner Harapan |         |            |                  |            | λ hitung | Kesimpulan |
|-----|------------|-------------------|---------|------------|------------------|------------|----------|------------|
|     |            | Uji Validitas     |         |            | Uji Reliabilitas |            |          |            |
|     |            | r hitung          | r tabel | Kesimpulan | λ hitung         | Kesimpulan |          |            |
| 1   | P1         | 0,836             | 0,444   | Valid      | 0,975            | Reliabel   |          |            |
| 2   | P2         | 0,694             | 0,444   | Valid      |                  |            |          |            |
| 3   | P3         | 0,604             | 0,444   | Valid      |                  |            |          |            |
| 4   | P4         | 0,747             | 0,444   | Valid      |                  |            |          |            |
| 5   | P5         | 0,874             | 0,444   | Valid      |                  |            |          |            |
| 6   | P6         | 0,84              | 0,444   | Valid      |                  |            |          |            |
| 7   | P7         | 0,722             | 0,444   | Valid      |                  |            |          |            |
| 8   | P8         | 0,827             | 0,444   | Valid      |                  |            |          |            |
| 9   | P9         | 0,886             | 0,444   | Valid      |                  |            |          |            |
| 10  | P10        | 0,86              | 0,444   | Valid      |                  |            |          |            |
| 11  | P11        | 0,85              | 0,444   | Valid      |                  |            |          |            |
| 12  | P12        | 0,856             | 0,444   | Valid      |                  |            |          |            |
| 13  | P13        | 0,757             | 0,444   | Valid      |                  |            |          |            |
| 14  | P14        | 0,819             | 0,444   | Valid      |                  |            |          |            |
| 15  | P15        | 0,781             | 0,444   | Valid      |                  |            |          |            |
| 16  | P16        | 0,614             | 0,444   | Valid      |                  |            |          |            |
| 17  | P17        | 0,88              | 0,444   | Valid      |                  |            |          |            |
| 18  | P18        | 0,663             | 0,444   | Valid      |                  |            |          |            |
| 19  | P19        | 0,803             | 0,444   | Valid      |                  |            |          |            |
| 20  | P20        | 0,806             | 0,444   | Valid      |                  |            |          |            |
| 21  | P21        | 0,799             | 0,444   | Valid      |                  |            |          |            |
| 22  | P22        | 0,894             | 0,444   | Valid      |                  |            |          |            |
| 23  | P23        | 0,877             | 0,444   | Valid      |                  |            |          |            |
| 24  | P24        | 0,795             | 0,444   | Valid      |                  |            |          |            |
| 25  | P25        | 0,701             | 0,444   | Valid      |                  |            |          |            |

Sumber: Pengolahan Data SPSS Statistic 23

Dari tabel 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Ekspektasi 120 Responden 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* > r tabel sehingga pernyataan untuk uji instrument penelitian dinyatakan reliabel atau penelitian ini dapat dilanjutkan.

• Perhitungan *Service Quality*

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

$$Q = P - E$$

Dimana :

Q = Kualitas Pelayanan Mahasiswa

E = Harapan Pelanggan atas Kualitas Pelayanan

P = Pelayanan yang sesungguhnya diterima

(Sumber: Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2016)

Jika: Ekspektasi > Persepsi : Tidak Berkualitas

Ekspektasi = Persepsi : Berkualitas

Ekspektasi < Persepsi : Sangat Berkualitas

Berikut adalah hasil perhitungan nilai *service quality*:

Tabel 5 Perhitungan nilai *service quality*

| Dimensi ( n = 120 )   | Persepsi | Ekspektasi | Service Quality (GAP) | Keterangan            |
|---|----------|------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>Sarana Fisik (Tangible)</b>  |          |            |                       |                       |
| Kedaaan ruang perkuliahan memenuhi kebutuhan belajar mengajar.  | 2,983    | 3,125      | -0,142                | Tidak Sesuai Harapan  |
| Kedaaan 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  |
| Kedaaan 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                |                       |
| <b>Keandalan (Reliability)</b>  |          |            |                       |                       |
| 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  |
| 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                |                       |
| <b>Ketanggapan (Responsiveness)</b>   |          |            |                       |                       |
| 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                |                       |
| <b>Keyakinan / Jaminan (Assurance)</b>  |          |            |                       |                       |
| 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  |
| 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                |                       |
| <b>Kepedulian (Empathy)</b>   |          |            |                       |                       |
| 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    | 3,020      | -0,062                | Tidak Sesuai Harapan  |
| 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     | -0,358                |                       |
| Rata-Rata   | 2,958    | 3,017      | -0,058                |                       |

Sumber: Pengolahan Data Microsoft Excel

Dari tabel 5 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.

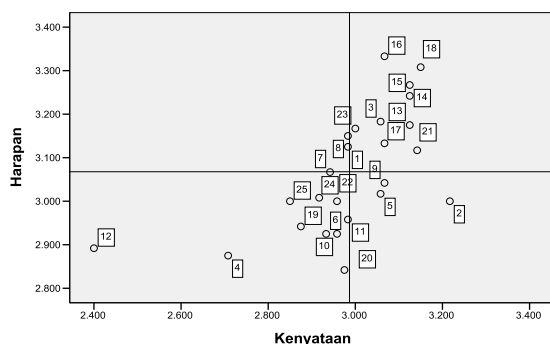
Tabel 6 Hasil Analisis *Gap* Mahasiswa Program Studi Teknik Industri S1 FTI ITN Malang.

| 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 6 Analisis *Gap* Mahasiswa Program Studi Teknik Industri S1 FTI ITN Malang 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*.

- *Importance-Performance Analysis*  
*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 2 Diagram Kartesius  
Sumber: Pengolahan Data SPSS 23

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.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, ada dua kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian metode *service quality* dan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil perhitungan *service quality* pada program studi Teknik Industri FTI ITN Malang didapat bahwa Secara keseluruhan dengan melihat hasil perhitungan *service quality* tiap dimensi pernyataan bernilai negatif. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan program studi Teknik Industri S1 FTI ITN Malang dikatakan kurang sesuai dengan harapan atau keinginan dari mahasiswa sebagai pengguna

jasa. Kondisi ini diperlukan adanya prioritas perbaikan kualitas pelayanan pendidikan agar tepat sasaran atau sesuai keinginan dan harapan mahasiswa sebagai pengguna jasa.

2. Dari hasil perhitungan *service quality* pada program studi Teknik Industri FTI ITN Malang didapat bahwa pada dimensi tangibles (Sarana Fisik) memiliki nilai GAP negatif sebesar -0,054, Pada dimensi reliability (Keandalan) memiliki nilai GAP negatif sebesar -0,043, Pada dimensi responsiveness (Ketanggapan) memiliki nilai GAP negatif sebesar -0,121, Pada dimensi assurance (Keyakinan/Jaminan) memiliki nilai GAP negatif sebesar -0,150, Pada dimensi empathy (Kepedulian) memiliki nilai GAP negatif sebesar -0,051. Nilai GAP negatif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan kurang sesuai dengan harapan atau keinginan mahasiswa sebagai pengguna jasa.
3. Hasil *Importance-Performance Analysis* (IPA) berdasarkan diagram kartesius didapat hasil yaitu pada tahap *Importance-Performance Analysis* diperoleh hasil yakni dimensi yang harus diprioritaskan untuk perbaikan kualitas pelayanan ada dua 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 kurang sesuai dengan keinginan mahasiswa.

Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini ada tiga yaitu:

1. Berdasarkan kesimpulan
  - a. Pada kuesioner disarankan menggunakan sistem tingkat pendapatan orangtua mahasiswa, karena tingkat pendapatan orangtua mahasiswa mempengaruhi harapan mahasiswa.
  - b. Menggunakan sub dimensi lebih banyak agar penilaian lebih variatif.
  - c. Menambahkan analisis SWOT untuk perbandingan dengan program studi lain.
2. Berdasarkan pada keluhan dilatar belakang Program studi Teknik Industri S-1 FTI ITN Malang menyediakan kotak saran/keluhan agar lebih mengetahui keluhan mahasiswa dan segera melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Bagi program studi Teknik Industri S1 FTI ITN Malang secara umum

- a. Program studi Teknik Industri S1 FTI ITN Malang memperbaiki kinerja atau kualitas pelayanan pendidikan dari semua dimensi pelayanan.
- b. Program studi Teknik Industri S1 FTI ITN Malang memprioritaskan perbaikan kualitas pelayanan pada tiga elemen yaitu:
  - (P1) Keadaan ruang perkuliahan memenuhi kebutuhan belajar mengajar.
  - (P8) Dosen TI-S1 FTI ITN Malang menyampaikan materi dengan jelas.
4. Penelitian ini masih perlu dikembangkan (sesuai proporsi) agar hasilnya lebih akurat.

Fasilitas Kegiatan Akademik Menggunakan Metode Service Quality Di Universitas Komputer Indonesia [skripsi]. Program Studi Teknik Industri: Universitas Komputer Indonesia.

Titis Intan Permatasari. 2019. Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SWOT dan Service Quality Di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu [skripsi]. Teknik Industri S1: Institut Teknologi Nasional Malang.

Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: C.V ANDY OFFSET.

## DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Anca Pratika Isandi. 2019. Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Desa Karangates Kecamatan Sumberpucung [skripsi]. Teknik Industri S1: Institut Teknologi Nasional Malang.

Andy Arnanta Marantika. 2018. Kualitas Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dhaha Kota Kediri dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) [skripsi]. Teknik Industri S1: Institut Teknologi Nasional Malang.

Hartati, N. 2017. *STATISTIKA UNTUK ANALISIS DATA PENELITIAN*. Bandung: C.V PUSTAKA SETIA.

Ida Bagus Suardika, dkk. 2018. *Pengukuran Kualitas Layanan Publik Studi di Kantor Desa Tunjungtirto Kecamatan Singosari Kabupaten Malang*. 4(1):4-9

Kasmari R.A, Marlien. 2018. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Universitas Stikubank Semarang [skripsi]. Fakultas Ekonomika dan Bisnis: Universitas Stikubank Semarang.

Madihah A. 2012. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan [skripsi]. Fakultas Ekonomi dan Manajemen: Institut Teknologi Pertanian Bogor.

Priyatno, D. (2014). *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: C.V ANDY OFFSET.

Rezki Rohmantara, Julian Rebecca. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap