

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERKULIHAN ONLINE SELAMA
PANDEMI *COVID-19* MENGGUNAKAN *SERVICE QUALITY* PADA
PRODI TEKNIK INDUSTRI S-1 ITN MALANG**



Disusun oleh :

Nama : Farah Leila Syahla

NIM : 1813050

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI S-1
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSRTI
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG**

2022

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERKULIHAN ONLINE SELAMA
PANDEMI *COVID-19* MENGGUNAKAN *SERVICE QUALITY* PADA
PRODI TEKNIK INDUSTRI S-1 ITN MALANG

SKRIPSI

TEKNIK INDUSTRI S-1

Skripsi ini telah direvisi dan disetujui oleh dosen pembimbing
Ditujukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik

Nama : Farah Leila Syahla
NIM : 18.13.050

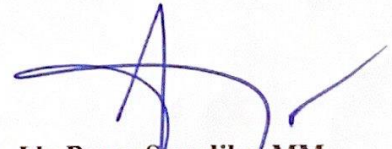
Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing

Dosen Pembimbing I



Dra. Sri Indriani, MM
NIP. Y. 101.860.0130

Dosen Pembimbing II



Ir. Ida Bagus Suardika, MM
NIP. 195708281989031000

Mengesahui,
Ketua Program Studi Teknik Industri S-1



Ir. Thomas Priyasmanu, M.Kes
NIP. Y. 1018800180



PT. BNI (PERSERO) MALANG
BANK NIAGA MALANG

PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

Kampus I : Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax. (0341) 553015 Malang 65145
Kampus II : Jl. Raya Karanglo, Km 2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**

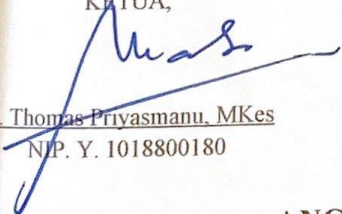
NAMA : FARAH LEILA SYAHLA
NIM : 1813050
JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI S-1
JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERKULIHANONLINE SELAMA
PANDEMI COVID-19 MENGGUNAKAN SERVICE QUALITY PADA PRODI
TEKNIK INDUSTRI S-1 MALANG

Diperhatikan di hadapan Tim Penguji Skripsi Jenjang Program Strata Satu (S-1)

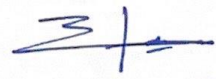
Pada Hari : Jum'at
Tanggal : 4 Agustus 2022
Dengan Nilai : 79 B+

PANITIA UJIAN SKRIPSI

KETUA,

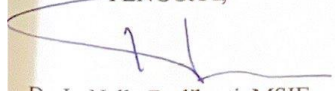

Ir. Thomas Priyasmanu, MKes
NIP. Y. 1018800180

SEKRETARIS

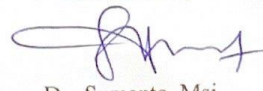

Emmalia Adriantantri, ST, MM
NIP.P. 1030400401

ANGGOTA PENGUJI

PENGUJI I,


Dr. Ir. Nelly Budiharti, MSIE
NIP. Y. 1039000213

PENGUJI II,


Drs. Sumanto, Msi
NIP. Y. 1030000363

LEMBAR ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya dan berdasarkan hasil penelusuran berbagai karya ilmiah, gagasan dan masalah ilmiah yang diteliti dan diulas di dalam Naskah Skripsi ini adalah asli dari pemikiran saya. tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, Agustus 2022

Mahasiswa,



Farah Leila Syahla

NIM. 18.13.050

ABSTRAK

Farah Leila Syahla, Program Studi Teknik Industri S-1, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional Malang, *Analisis Kualitas Pelayanan Perkuliahan Online Selama Pandemi Covid-19 Menggunakan Service Quality Pada Prodi Teknik Industri ITN Malang*. Dosen Pembimbing: Dra. Sri Indriani, MM dan Ir. Ida Bagus Suardika, MM.

Pendidikan merupakan salah satu faktor yang penting untuk memajukan suatu bangsa. Karena pendidikan merupakan suatu unsur yang tidak dapat dipisahkan dari diri manusia. Proses pendidikan merupakan sebuah proses yang dengan sengaja dilaksanakan semata-mata bertujuan untuk mencerdaskan. Melalui pendidikan yang baik, sehingga dapat menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas. Pendidikan formal memiliki tahapan, yaitu TK, SD, SMP, SMA, dan perguruan tinggi. Institut Teknologi Nasional Malang dalam mewujudkan pendidikan yang bermutu dan berkualitas perlu melakukan pembenahan dan perbaikan dalam menyajikan layanan pendidikan yang baik serta memberi kepuasan pengguna layanan pendidikan. Dengan situasi seperti saat ini, pendidikan mengalami kendala dikarenakan adanya pandemic *covid-19*. Sehingga perlunya ditingkatkan pelayanan yang diberikan prodi sehingga adanya kepuasan. Karena pelayanan pada lembaga pendidikan sangat penting untuk lembaga itu sendiri dan mahasiswanya.

Penelitian ini menggunakan metode *ServQual*, yang dalam konteks pengukuran variable kualitas pelayanan metode *servqual* mengidentifikasi lima dimensi di antaranya *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati). Dengan didukung metode *importance performance analysis* untuk menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan diharapkan mampu mengetahui factor-faktor apa saja yang dapat memenuhi kepuasan mahasiswa. Sehingga prodi Teknik Industri S1 ITN Malang dapat mempertimbangkan peningkatan kualitas pelayanan.

Sehingga prodi Teknik Industri S1 masih perlu mengevaluasi kualitas pelayanan pada proses belajar mengajar secara *Daring* pada masa pandemic *covid-19*. *tangibles* memiliki nilai rata-rata GAP sebesar -0,587, dimensi *reliability* sebesar -0,565, dimensi *responsive* sebesar -0,613, dimensi *assurance* sebesar -0,432, *empathy* sebesar -0,547. Berdasarkan hasil *importance performance analysis* dengan menggunakan diagram kartesius didapatkan atribut ke – 10 kurikulum yang didapatkan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa (pelaksanaan praktikum) dan pada atribut ke – 12 pegawai Teknik Industri S1 mampu memberikan penyelesaian masalah terhadap keluhan mahasiswa.

Kata Kunci: Mahasiswa, *ServQual*, GAP, *Importance Performance Analysis*, Kualitas Pelayanan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Perkuliahan Online Selama Pandemi *Covid-19* Menggunakan Metode *Service Quality* Pada Prodi Teknik Industri S1 ITN Malang”.

Skripsi ini merupakan kompetensi wajib yang harus dilaksanakan sebagai syarat untuk menyelesaikan studi sebagai mahasiswa Teknik Industri S-1 di Institut Teknologi Nasional Malang.

Terselesaikannya skripsi ini tentunya tidak lepas dari adanya bantuan dan dorongan dari semua pihak. Oleh karena itu diucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Eng. Ir. Abraham Lomi, MSEE, selaku Rektor Institut Teknologi Nasional Malang.
2. Dr. Ellysa Nursanti, ST., MT. selaku Dekan FTI Institut Teknologi Nasional Malang.
3. Ir. Thomas Priyasmanu, M.Kes. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri S-1 Institut Teknologi Nasional Malang.
4. Emmalia Adriantantri, ST., MM. selaku Sekretaris Program Studi Teknik Industri S-1 Institut Teknologi Nasional Malang.
5. Dra. Sri Indriani, MM. selaku Dosen Pembimbing I.
6. Ir. Ida Bagus Suardika, MM. selaku Dosen Pembimbing II.
7. Para Dosen, dan staf jurusan Teknik Industri S1 yang senantiasa memberi ilmu pengetahuan, pengalaman, serta bantuannya selama ini sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
8. Kedua orang tua dan keluarga besar yang selalu mendoakan serta selalu memberikan motivasi, kasih sayangnya dan dukungan di segala aspek dalam proses penyelesaian skripsi ini. Semoga selalu dalam lindungan Allah SWT.
9. Rayi Nasuha sebagai partner yang selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi dan mendengarkan segala keluhan yang saya hadapi. Nobody said it was easy no one ever said it would be this hard, life is full of sweet mistake. Sukses selalu.

10. Rekan-rekan Tim Senin Ceria, yang telah banyak membantu saya dari segi dukungan dan memberi banyak masukan yang sangat berharga sehingga saya dapat menyelesaikan studi ini dengan penuh kenangan, suka cita dan duka. Bersenang-senanglah karena hari ini yang akan kita rindukan, karena waktu ini yang akan kita banggakan dihari tua sebagai sebuah kisah klasik untuk masa depan. Sampai jumpa kawanku, semoga kita selalu bahagia.
11. Ravi Akbar, Muhammad S.T., Ilham Pramudya S.T., Nyoman Krismonda S.T., serta teman-teman perkopian yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang sudah siap sedia membantu saya kapanpun itu dan sudah berjasa memberikan memori yang seru di malang. Semoga kita bisa dipertemukan kembali dan ngopi bersama berbincang tentang hari ini.
12. Rekan-rekan seperjuangan angkatan 2018 yang saya banggakan telah memberi dukungan, semangat serta motivasi bagi saya untuk menyelesaikan studi ini. Semoga dipertemukan lagi sebagai orang yang berhasil.
13. HMTI S-1 ITN Malang sebagai organisasi yang sangat membantu saya dalam berorganisasi dan pengembangan diri saya. Semoga semakin baik kedepannya dan tetap terbaik. SALAM UNITY!
14. Semua pihak yang telah membantu sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penyelesaian skripsi ini disadari masih perlu masukan demi kesempurnaan penyusunan dimasa mendatang. Semoga dapat bermanfaat dan berguna.

Malang, Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Batasan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
1.7 Kerangka Berpikir	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Service Quality (SERVQUAL).....	6
2.1.2 Indikator Dimensi Kualitas Jasa.....	6
2.1.3 GAP.....	7
2.1.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	8
2.1.5 Skala <i>Likert</i>	9
2.1.6 <i>Sampling</i>	10
2.1.7 Ukuran <i>Sampling</i>	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	11
BAB III METODELOGI PENELITIAN	13
3.1 Jenis Penelitian	13
3.2 Populasi dan Sampel.....	13
3.3 Variabel Penelitian	14
3.4 Instrumen Penelitian.....	16
3.4.1 Kuisisioner	16
3.4.2 Skala Likert	18
3.5 Uji Instrumen.....	18
3.5.1 Uji Validitas	18
3.5.2 Uji Reliabilitas	19
3.6 Tahapan Penelitian	19

3.7	Teknik Pengumpulan Data	20
3.8	Teknik Olah Data	20
3.9	Teknik Analisis Data	21
3.10	Diagram Alir Penelitian	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		24
4.1	Pengumpulan Data.....	24
4.1.1	Identifikasi Atribut Penilaian	24
4.2	Penyebaran Kuisisioner.....	25
4.2.1	Penyebaran <i>Pilot Test</i> Kuisisioner.....	25
4.2.2	Uji Validitas Pilot Test.....	25
4.2.3	Uji Reliabilitas Pilot Test	27
4.3	Pengolahan Data.....	28
4.3.1	Pengukuran Kualitas Pelayanan Menggunakan <i>Servqual</i>	28
4.3.2	Perhitungan Nilai <i>GAP Analysis</i>	30
4.3.3	Importance performance analysis (IPA)	32
4.4	Pembahasan	36
BAB V PENUTUP.....		40
5.1	Kesimpulan.....	40
5.2	Saran	41
DAFTAR PUSTAKA		42

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Keluhan Mahasiswa.....	2
Tabel 3. 1 Jumlah Mahasiswa Aktif.....	13
Tabel 3. 2 Taraf Kesalahan Isaac dan Michael	14
Tabel 3. 3 Variabel dan Atribut.....	15
Tabel 3. 4 Kuisisioner	16
Tabel 4. 1 Dimensi dan Atribut Penelitian.....	24
Tabel 4. 2 Uji Validitas Kuisisioner Harapan.....	25
Tabel 4. 3 Uji Validitas Kuisisioner Kenyataan	26
Tabel 4. 4 Uji Validitas Kuisisioner Kepentingan	26
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas Harapan.....	27
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas Kenyataan	27
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas Kepentingan	27
Tabel 4. 8 Hasil Nilai Rata-Rata Kuisisioner Harapan, Kenyataan, Dan Kepentingan 115 Responden.....	29
Tabel 4. 9 Perhitungan GAP Analysis	31
Tabel 4. 10 Hasil Analisis GAP	32
Tabel 4. 11 Nilai Rata-Rata Kuisisioner Kepentingan Dan Nilai Kenyataan.....	33
Tabel 4. 12 importance performace analysis berdasarkan diagram kartesisus	35
Tabel 4. 13 Hasil IPA dan Gap Analisis	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Diagram Presentase Data keluhan Mahasiswa	3
Gambar 1. 2 Kerangka Berpikir	5
Gambar 2. 1 Kuadran Analisis IPA.....	8
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian.....	23
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis Sumber : Pengolahan Data Statistic SPSS 28.....	34