

TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UNIVERSITAS STIKUBANK SEMARANG

Kasmari*, R.A. Marlien*

*Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Universitas Stikubank, Semarang, Jawa Tengah, Indonesia

Email : fkasmari@edu.unisbank.ac.id

**DINAMIKA
TEKNIK**

Vol. XI, No. 1

Januari 2018

Hal 22 - 38

Abstrak

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Importance Performance Analysis (IPA). Dimana secara konsep merupakan suatu model multi-atribut. Teknik ini mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pelayanan dengan menggunakan dua kriteria yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang. Untuk mengetahui atribut-atribut pelayanan yang diprioritaskan untuk diperbaiki dan dipertahankan. dianalisis dengan servqual method dan cartesian diagram. Metode Servqual digunakan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan berdasarkan gap yang terjadi antara persepsi atau kinerja dan harapan mahasiswa, dimensi yang digunakan antara lain: responsiveness (daya tanggap), reliability (keandalan), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (berwujud). Diagram kartesius digunakan untuk mengetahui atribut-atribut pelayanan yang diprioritaskan untuk diperbaiki dan dipertahankan.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode servqual menyebutkan bahwa mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Nilai kesenjangan (gap) dari dimensi tangible sebesar -0.39, reliability -0.60, responsiveness -0.38, empathy -0.24, assurance -0.18. secara berurutan yaitu -0,113, -0,046, -0,048, -0,090, -0,059. Hasil analisis diagram kartesius atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki (kuadran I) yaitu item 2, 11, 20, 21, 23 (kuadran II) yaitu 1, 5, 7, 12, 13, 14, 16, 24, 27 (kuadran III) yaitu item 3, 8, 10, 18, 19, 20, 26, (kuadran IV) yaitu item 4, 6, 9, 15, 17, 25.

Kata kunci : Pelayanan, Harapan, Servqual, Diagram Kartesius, Tingkat Kepuasan

Abstract

The method used in this research is the method of Importance Performance Analysis (IPA). Where in concept is a multi-attribute model. This technique identifies the strengths and weaknesses of service by using two criteria of service quality and student satisfaction.

In this study aims to determine the level of student satisfaction with the quality of services provided by the Faculty of Economics and Business University Stikubank Semarang. To know the priority service attributes to be improved and maintained. analyzed with servqual method and cartesian diagram. Servqual method is used to determine the level of service quality based on the gap that occurs between perceptions or performance and student expectations, the dimensions used include: responsiveness, reliability, assurance, empathy (empathy), and tangibles (tangible). Cartesian diagram is used to identify the priority service attributes to be improved and maintained.

Based on the results of the analysis using servqual method states that students of Faculty of Economics and Business University Stikubank Semarang not satisfied with the services provided. The gap value of the tangible dimension is -0.39, reliability -0.60, responsiveness -0.38, empathy -0.24, assurance -0.18. sequentially ie -0.113, -0.046, -0.048, -0.090, -0.059. The result of Cartesius diagram analysis of attributes that become the main priority to be improved (quadrant I) are item 2, 11, 20, 21, 23 (quadrant II) that is 1, 5, 7, 12, 13, 14, 16, 24, 27 (quadrant III) ie items 3, 8, 10, 18, 19, 20, 26, (quadrant IV) ie items 4, 6, 9, 15, 17, 25.

Keywords: Service, Hope, Servqual, Cartesian Diagram, Level of Satisfaction

I. PENDAHULUAN

Sistem pembelajaran diperguruan tinggi sangat penting, oleh karena itu untuk mencapai kemajuan yang diharapkan perlu adanya evaluasi secara periodic. Ada tiga jenis evaluasi sesuai dengan sasaran evaluasi pembelajaran, yaitu evaluasi masukan, evaluasi proses dan evaluasi keluaran. Evaluasi masukan pembelajaran menekankan pada

kelengkapan sarana dan prasarana pembelajaran, materi pembelajaran, serta strategi pembelajaran. Evaluasi proses meliputi keefektifan strategi pembelajaran, media pembelajaran, serta minat belajar mahasiswa. Evaluasi hasil pembelajaran meliputi penguasaan kompetensi oleh setiap mahasiswa (Tim Pekerti-AA, 2007: 5).

Pelaksanaan evaluasi pembelajaran menekankan pada evaluasi proses pembelajaran dan evaluasi hasil belajar. Kedua jenis evaluasi tersebut merupakan komponen sistem pembelajaran yang sangat penting yang dapat dipergunakan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan pelaksanaan dan hasil pembelajaran. Selanjutnya digunakan sebagai bahan dan dasar peningkatan kualitas proses pembelajaran menuju ke perbaikan kualitas hasil pembelajaran (Tim Pekerti-AA, 2007: 6). Kualitas pembelajaran berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan harapan mahasiswa.

Mahasiswa merupakan pelanggan internal akademik dan administratif dalam lingkungan pendidikan tinggi. Tingkat kepuasan yang diukur untuk mengetahui kualitas pembelajaran adalah tingkat kepuasan mahasiswa. Kepuasan dimaksudkan sebagai pemenuhan kebutuhan dan harapan mahasiswa sebagai pelanggan pelayanan jasa pendidikan (Margono, 2005:9).

Penilaian tingkat kepuasan mahasiswa yang merupakan salah satu aspek penilaian terhadap kualitas pelayanan pendidikan, memiliki arti penting bagi kelangsungan sistem pendidikan. Hasil penilaian tingkat kepuasan mahasiswa dapat digunakan untuk mengarahkan sistem pendidikan yang lebih baik (Widarti, dkk, 2008:163). Universitas Stikubang sebagai suatu institusi perguruan tinggi swasta perlu mengedepankan aspek layanan terhadap mahasiswa. Dengan layanan yang baik maka diharapkan mahasiswa akan puas kuliah di kampus tersebut. Berangkat dari pemikiran tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti topik tersebut dengan judul : “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Dengan Metode IPA (Studi pada Universitas Stikubank Semarang). Dari penelitian ini diharapkan dapat mencari jawaban terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang.

II. KAJIAN PUSTAKA

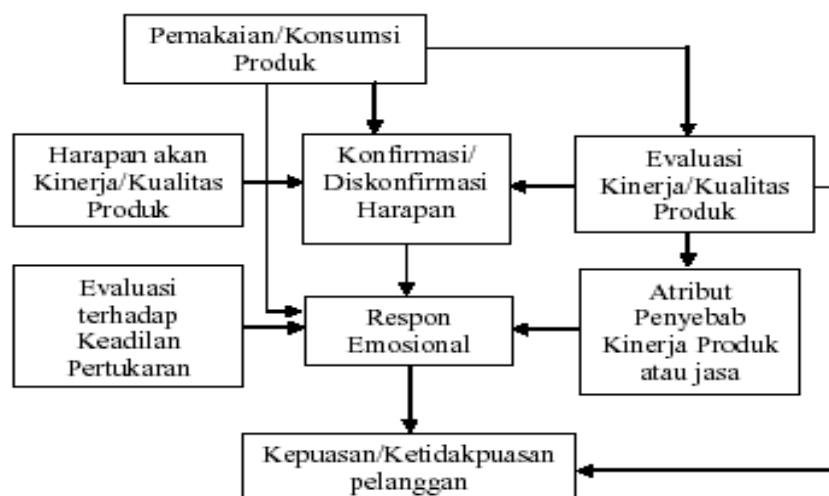
2.1. Konsep Kepuasan Konsumen

Konsep kepuasan pelanggan masih bersifat abstrak. Pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana, kompleks ataupun rumit Kotler (2002 : 38) mendefinisikan bahwa nilai yang diterima pelanggan adalah selisih antara jumlah nilai

yang diterima dan biaya total pelanggan. Jumlah nilai bagi pelanggan adalah kumpulan manfaat yang diharapkan diperoleh dari produk atau jasa tertentu. Biaya total pelanggan adalah kumpulan pengorbanan yang diperkirakan akan terjadi dalam mengevaluasi, memperoleh, dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Itu berarti konsumen akan membeli jasa dari perusahaan yang dianggap menawarkan nilai tertinggi yang diterima pelanggan (*customer delivered value*).

Sementara Kotler (2000) mengungkapkan lima faktor yang menentukan mutu pelayanan jasa meliputi: (1) *tangible* (bukti langsung) mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; (2) *reliability* (reliabilitas), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; (3) *responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan staf membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap; (4) *assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan; (5) *empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan.

Fandy Tjiptono (2011: 433) “Kepuasan merupakan evaluasi purnabeli keseluruhan yang membandingkan persepsi kinerja produk dengan ekspektasi pra pembelian”. Mowen (1995) dalam Fandy Tjiptono, merumuskan “Kepuasan pelanggan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan (*acquisition*) dan pemakaiannya” (2011: 434). Dengan kata lain, kepuasan pelanggan merupakan penilaian evaluatif purnabeli yang dihasilkan dari seleksi spesifik.



Sumber: Fandy Tjiptono (2011: 435)

Gambar 1. Model Kepuasan/Ketidapuasan Pelanggan

Berdasarkan beberapa definisi tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon (baik respon emosional maupun kognitif) atau penilaian dari evaluasi yang dilakukan oleh pelanggan dengan membandingkan persepsi terhadap kinerja/kualitas produk dengan harapan yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Dapat disimpulkan dengan bahasa yang lebih sederhana bahwa dalam penelitian ini kepuasan mahasiswa merupakan respon atau penilaian dari evaluasi yang dilakukan oleh mahasiswa dengan membandingkan persepsi mahasiswa dengan harapan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Rambat Lupiyoadi (2001: 158) menyatakan, dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan terdapat 5 dimensi atribut faktor utama yang harus diperhatikan penyedia jasa yaitu:

- 1) kualitas produk. Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas
- 2) kualitas pelayanan. Terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan
- 3) emosional. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk sengan merk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi
- 4) harga. Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya
- 5) biaya. Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

III. METODE PENELITIAN

3.1. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variable kualitas pelayanan yang meliputi *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *tangibles* (bukti langsung).

2. Gap yang digunakan pada penelitian ini adalah kesenjangan antara kualitas pelayanan yang dipersepsikan dengan kualitas layanan yang diharapkan (*service quality gap*).

3.2. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survey, yakni pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan dan wawancara mendalam dengan menggunakan daftar pertanyaan (*quissioner*). Dilaksanakan di Fakultas Ekonomika dan Binis program Studi Manajemen dan Akuntansi Univesitas Stikubank Semarang. Sedangkan waktu penelitian diperkirakan dilaksanakan pada semester Ganjil 2016/2017 selama tiga bulan (September s/d Nopember 2016).

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah jumlah dari keseluruhan obyek (satuan-satuan/individu-individu) yang karakteristiknya hendak diduga (Djarwanto dan Subagyo, 2004). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Program Studi S1 Manajemen sebanyak 980 orang dan S1 Akuntansi 895 orang, dan D3 Keuangan Perbankan sebanyak 94 orang. Total mahasiswa sebagai populasi sebanyak 1969 orang.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 1999). Dalam penelitian menggunakan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah pengambilan sampel secara sengaja sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan (sifat-sifat, karakteristik, ciri, kriteria). Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{N \cdot (d)^2 + 1} \dots \dots \dots (1)$$

n = Jumlah sampel
N = Jumlah populasi
d = Signifikansi 10%

$$n = \frac{1969}{1969 \cdot (0,1)^2 + 1} = 95,17$$

Berdasarkan hasil perhitungan, maka diperoleh sampel sebanyak 95,17 kemudian dibulatkan menjadi 100 orang responden.

3.4. Analisis Validitas

Analisis ini merupakan analisis kecermatan suatu test dengan menggunakan fungsi ukur (Umar, 2000 : 190). Untuk mengukur apakah kuisisioner valid atau tidak, maka sebelum kuisisioner digunakan dilakukan pengujian kuisisioner terlebih dahulu kepada responden sebagai pengujian terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Langkah-langkah dalam pengujian validitas adalah sebagai berikut :

1. Menentukan validitas Hitung (r_{xy} hitung) dengan menggunakan metode korelasi *product moment*. Rumus dari metode ini adalah :

Rumusnya validitas adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}} \quad (2)$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi product moment antara X dan Y

X = Skor pernyataan setiap nomor

Y = Skor total

N = Jumlah responden

Dengan degree of freedom (df) = (n-2) dan alpha = 0,05 maka:

- Variabel dikatakan valid jika r hitung positif dan r hitung > r tabel
- Variabel dikatakan valid jika r hitung positif dan r hitung > r tabel
- Variabel dikatakan tidak valid jika r hitung negatif dan r hitung ≤ r tabel (Imam Ghozali, 2007)

3.5. Analisis Reliabilitas

Analisis ini digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relative konstan, jika pengukuran diulang dua kali atau lebih. Untuk mengetahui tingkat reliabilitas kuisisioner, maka langkah-langkah yang digunakan adalah sebagai berikut (Umar, 2000 : 194) :

Rumus umumnya adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \delta^2 b}{\delta^2 t} \right) \quad \dots\dots\dots (3)$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \delta^2 b$ = Jumlah varian butir

$\delta^2 t$ = Varian total

Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach Alpha $> 0,6$ (Imam Ghozali, 2007).

3.6. Metode IPA (*Importance-Performance Analysis*).

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan. Gap (+) positif akan diperoleh apabila skor persepsi lebih besar dari skor harapan, sedangkan apabila skor harapan lebih besar daripada skor persepsi akan diperoleh gap (-) negatif. Biasanya perusahaan dengan tingkat pelayanan yang baik, akan mempunyai gap yang semakin kecil (Irawan, 2002).

3.7. Mencari Tingkat Kesesuaian

Dalam metode ini pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan/konsumen merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor persepsi dengan skor yang diharapkan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut mulai dari urutan yang sangat sesuai dengan tidak sesuai. Terdapat dua hal yang dapat terjadi dalam tingkat kesesuaian :

1. Apabila kinerja (persepsi) di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa dan tidak puas (Supranto, 2006).
2. Apabila kinerja (persepsi) sesuai dengan harapan maka pelanggan akan puas, sedangkan bila kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas (Supranto, 2006)

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian pelanggan :

1. Tingkat kesesuaian $> 100\%$, berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan à Pelayanan sangat memuaskan
2. Tingkat kesesuaian $= 100\%$, berarti kualitas layanan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan à Pelayanan telah memuaskan
3. Tingkat kesesuaian $< 100\%$ berarti kualitas layanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan à Pelayanan belum memuaskan.

Dalam tingkat kesesuaian $< 100\%$ dapat dijelaskan lagi sebagai berikut :

- 1) 0 – 32 % à Mahasiswa Sangat Tidak Puas
- 2) 33 – 65% à Mahasiswa Tidak Puas
- 3) 66 – 99% à Mahasiswa Kurang Puas

Rumus yang digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (4)$$

Dimana:

Tki = Tingkat kesesuaian untuk variabel ke-i

Xi = Penilaian persepsi ke - i

Yi = Nilai harapan/kepentingan konsumen ke-i

3.8. Menghitung Nilai Rata-Rata Dari Tingkat Kesesuaian

Analisis kesesuaian dilakukan dengan menghitung tingkat kesesuaian terlebih dahulu, lalu menghitung nilai rata-rata harapan dan persepsi untuk masing-masing pernyataan (faktor). Faktor-faktor tersebut diperingkatkan kemudian dikelompokkan menjadi empat bagian kuadran dalam diagram kartesius.

3.9. Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan suatu bangun dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y) dimana X merupakan rata-rata tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut dan Y adalah rata-rata dari skor rata-rata tingkat kepentingan atau harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Diagram kartesius terbagi menjadi empat kuadran. Langkah pertama untuk analisis kuadran dalam diagram kartesius adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan/harapan dan kinerja untuk setiap atribut/pernyataan dengan rumus :

Penilaian Kinerja dengan rumus :

$$X = \frac{\sum Xi}{N} \quad \dots\dots\dots (5)$$

Penilaian Kinerja dengan rumus :

$$Y = \frac{\sum Yi}{n} \quad \dots\dots\dots (6)$$

Dimana:

X = skor rata-rata tingkat kinerja i

Y = skor rata-rata tingkat kepentingan i

$\sum Xi$ = Jumlah tingkat kinerja i

$\sum Yi$ = Jumlah tingkat harapan i

n = jumlah responden (mahasiswa)

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan/ harapan dan kinerja untuk keseluruhan atribut/ pernyataan dengan rumus masing-masing sebagai berikut :

Rumus skor rata-rata tingkat kinerja

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{N} \dots\dots\dots (7)$$

Rumus skor rata-rata tingkat kepentingan

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{N} \dots\dots\dots (8)$$

Dimana: N = jumlah atribut atau variabel kepuasan mahasiswa (27 atribut)

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Responden

Deskripsi atau gambaran responden adalah penjelasan tentang keberadaan mahasiswa yang mendapatkan pelayanan dari lembaga pendidikan tinggi dalam hal ini dari Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang. Gambaran responden untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1. Identifikasi Responden

No	Karakteristik Responden	Kelompok	Jumlah	Presentase (%)
1	Usia	17-20	12	12%
		21-24	54	54%
		25-28	34	34%
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	32	32%
		Perempuan	68	68%
3	Program Studi	Manajemen	35	35%
		Akuntansi	55	55%
		Keuangan Perbankan	10	10%
4	Semester	V	74	74%
		VII	26	26%

Data setelah diolah, 2017

4.2. Analisis Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Dengan menggunakan SPSS 19.0 diperoleh data *personal correlation* atau R hitung dari tiap variabel kemudian dibandingkan dengan R_{tabel}. Jika R_{tabel} > dari R_{hitung} (R_{tabel} > R_{hitung}) maka item pertanyaan tersebut valid. Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$, df1 (jumlah variabel -1) = 1, dan df2 (n-k-1) atau 100-5-1 = 94 (n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen), hasil diperoleh untuk R_{tabel} sebesar 0,1689. Untuk lebih jelasnya perhatikan tabel di bawah:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

ITEM	Indikator	r hitung	r tabel	Uji Validitas
1	X1.1	.999	0.1689	valid
2	X1.2	1.000	0.1689	valid
3	X1.3	.999	0.1689	valid
4	X1.4	.999	0.1689	valid
5	X2.1	1.000	0.1689	valid
6	X2.1	1.000	0.1689	valid
7	X2.2	1.000	0.1689	valid
8	X2.3	1.000	0.1689	valid
9	X2.4	1.000	0.1689	valid
10	X3.1	1.000	0.1689	valid
11	X3.2	1.000	0.1689	valid
12	X3.3	1.000	0.1689	valid
13	X3.4	1.000	0.1689	valid
14	X3.5	1.000	0.1689	valid
15	X3.6	1.000	0.1689	valid
16	X3.7	1.000	0.1689	valid
17	X4.1	1.000	0.1689	valid
18	X4.2	1.000	0.1689	valid
19	X4.3	1.000	0.1689	valid
20	X4.4	1.000	0.1689	valid
21	X4.5	1.000	0.1689	valid
22	X4.6	1.000	0.1689	valid
23	X5.1	1.000	0.1689	valid
24	X5.2	1.000	0.1689	valid
25	X5.3	1.000	0.1689	valid
26	X5.4	1.000	0.1689	valid
27	X5.5	1.000	0.1689	valid

Sumber : data primer diolah, 2017

4.3. Uji Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Koefisien Reliabilitas (*Cronbach Alpha*). Hasil uji reliabilitas instrumen kuesioner sebagaimana yang terdapat dalam tabel dibawah ini :

Tabel 3. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas

Kuesioner	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kehandalan (X1)	.995	Reliable
Daya tanggap (X2)	.998	Reliable
Jaminan (X3)	.999	Reliable
Empati (X4)	1.000	Reliable
Bukti Fisik (X5)	1.000	Reliable
Kepuasan Konsumen (Y)	.877	Reliable

Sumber: Data setelah diolah, 2017

4.4. Analisa Hasil Penelitian

Analisa hasil penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomika dan Bisnis Unisbank dalam

memenuhi kepuasan terhadap mahasiswanya. Hasil penelitian ini dilakukan dengan mengambil beberapa sampel dari suatu populasi sebesar 100 mahasiswa dari seluruh program studi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Unisbank .

1. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan

Analisa tingkat kepuasan pelanggan digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap variabel atau atribut kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh . Perhitungan nilai servqual didapat dari pembobotan yang dilakukan responden pada kuesioner dikalikan dengan nilai gap yang diperoleh.

Tabel 4. Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dimensi Kualitas Layanan

No	DIMENSI-DIMENSI	Mean P	Mean E	Gap P-E	Tki%	Kategori
1	Keandalan (X1)	3.08	3.68	-0.60	0.83	Tidak Puas
2	Daya Tanggap (X2)	3.36	3.74	-0.38	0.88	Tidak Puas
3	Jaminan (X3)	3.49	3.67	-0.18	0.92	Tidak Puas
4	Empati (X4)	3.23	3.47	-0.24	0.88	Tidak Puas
5	Berwujud (X5)	3.30	3.69	-0.39	0.84	Tidak Puas
Sum		89.39	97.81	-8.42		
C.line		3.31	3.62	-1.15		

Sumber: Data setelah diolah, 2017

Analisa tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan tiap atribut kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5. Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Atribut Kepuasan Mahasiswa

ITEM	PERNYATAAN	Mean Persepsi (p)	Mean Harapan (e)	Gap = p-e	Tki%	Kategori
1	Struktural, dosen dan karyawan berperan aktif untuk mengembangkan fakultas	3.58	3.83	-0.25	0.93	Tdk Puas
2	Semua fasilitas kampus adalah barang-barang yang menambah nilai tinggi pada kampus tersebut	2.77	3.98	-1.21	0.70	Tdk Puas
3	Dosen melibatkan mahasiswa dalam kegiatan penelitian	2.64	3.38	-0.74	0.78	Tdk Puas
4	Ruang kelas, perpustakaan, laboratorium tempat parkir dan lain-lain berfungsi maksimal	3.32	3.54	-0.22	0.94	Tdk Puas
5	Dosen bersedia menanggapi keluhan mahasiswa (perkuliahan, nilai, skripsi, bimbingan akademik, dll)	3.57	3.76	-0.19	0.95	Tdk Puas
6	Ketua Program Studi bersedia menindaklanjuti keluhan mahasiswa	3.52	3.71	-0.19	0.95	Tdk Puas
7	Karyawan bersikap ramah kepada mahasiswa	3.30	3.93	-0.63	0.84	Tdk Puas
8	Karyawan bersedia dikomplain ketika terjadi kesalahan pembuatan surat	2.88	3.64	-0.76	0.79	Tdk Puas

9	Kesigapan Karyawan (Satpam) dalam mengatur parkir dan keamanan	3.55	3.68	-0.13	0.96	Tdk Puas
10	Dosen mengajar menggunakan metode yang modern (berbasis teknologi informasi)	3.26	3.22	0.04	1.01	Sgt Puas
11	Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan jelas (menguasai materi)	3.24	3.67	-0.43	0.88	Tdk Puas
12	Kurikulum yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja	3.39	3.88	-0.49	0.87	Tdk Puas
13	Ketua Program Studi dapat menjamin kerahasiaan keluhan mahasiswa	3.55	3.85	-0.3	0.92	Tdk Puas
14	Karyawan tidak mengingkari apabila membuat janji dengan mahasiswa	3.77	3.37	0.4	1.12	Sgt Puas
15	Komputer di Laboratorium aman dari virus komputer	3.37	3.45	-0.08	0.98	Tdk Puas
16	Satpam menjamin keamanan kendaraan dan peralatan mahasiswa	3.82	3.69	0.13	1.04	Sgt Puas
17	Dosen menyampaikan pesan jika tidak bisa hadir	3.33	3.33	0	1.00	Puas
18	Karyawan bersikap sopan kepada mahasiswa	3.21	3.21	0	1.00	Puas
19	Ketua Program Studi mau mendengarkan dan mencari solusi problem yang dihadapi mahasiswa	3.26	3.38	-0.12	0.96	Tdk Puas
20	Dalam pelaksanaan perkuliahan dosen menghargai pendapat mahasiswa	3.23	3.67	-0.44	0.88	Tdk Puas
21	Dosen memberikan waktu luang di luar jam pelajaran untuk diskusi tentang materi perkuliahan	3.16	3.88	-0.72	0.81	Tdk Puas
22	Dalam pelaksanaan perkuliahan dosen mampu memberikan motivasi kepada mahasiswa	3.19	3.37	-0.18	0.95	Tdk Puas
23	Fasilitas kuliah representative (Kursi, AC, LCD, Komputer, White board dan lain-lain)	3.15	3.88	-0.73	0.81	Tdk Puas
24	Penataan semua ruang nyaman untuk digunakan	3.42	3.73	-0.31	0.92	Tdk Puas
25	Dosen berpenampilan rapi	3.36	3.42	-0.06	0.98	Tdk Puas
26	Fasilitas (Perpustakaan, aboratorium Komputer/Akuntansi, Tempat Parkir) representative	3.23	3.44	-0.21	0.94	Tdk Puas
27	Karyawan menggunakan tanda pengenal	3.32	3.92	-0.6	0.85	Tdk Puas
	Sum	89.39	97.81	-8.42	0.91	
	C-line	3.31	3.62	-1.15	0.93	

Sumber: Data setelah diolah, 2017

2. Analisis Tingkat Kesesuaian Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Analisa tingkat kesesuaian ini untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Fakultas Ekonomika dan Bisnis.

Menurut Sukardi dan Cholis (2006), semakin tinggi nilai tingkat kesesuaian maka semakin tinggi pula kepentingan konsumen pada atribut tersebut. Analisa tingkat kesesuaian disajikan dalam Tabel 6.

Tabel 6. Analisa Tingkat Kesesuaian

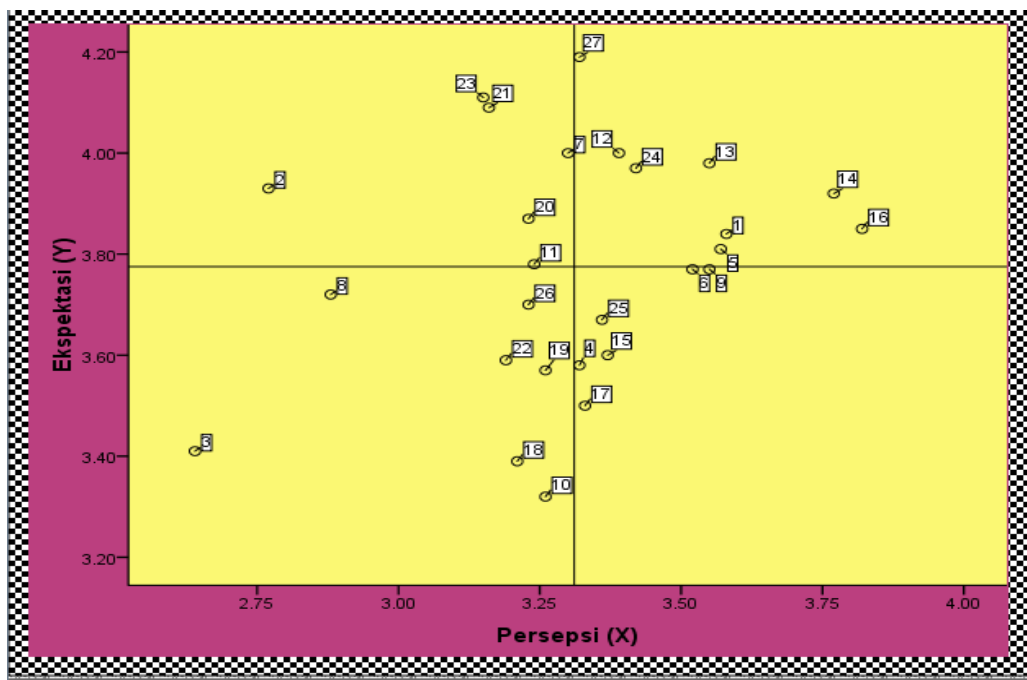
Item	PERNYATAAN	Persepsi (X)	Harapan (Y)	Tingkat Kesesuaian	Prosentase (%)
	KEANDALAN				
1	Struktural, dosen dan karyawan berperan aktif untuk mengembangkan fakultas	358	384	0.93	93.23
2	Semua fasilitas kampus adalah barang-barang yang menambah nilai tinggi pada kampus tersebut	277	393	0.70	70.48
3	Dosen melibatkan mahasiswa dalam kegiatan Penelitian	264	341	0.77	77.42
4	Ruang kelas, perpustakaan, laboratorium tempat parkir dan lain-lain berfungsi maksimal	332	358	0.93	92.74
	DAYA TANGGAP				
5	Dosen bersedia menanggapi keluhan mahasiswa (perkuliahan, nilai, skripsi, bimbingan akademik, dll)	3.57	381	0.01	0.94
6	Ketua Program Studi bersedia menindaklanjuti keluhan mahasiswa	3.52	377	0.01	0.93
7	Karyawan bersikap ramah kepada mahasiswa	3.30	400	0.01	0.83
8	Karyawan bersedia dikomplain ketika terjadi kesalahan pembuatan surat	2.88	372	0.01	0.77
9	Kesigapan Karyawan (Satpam) dalam mengatur parkir dan keamanan	3.55	377	0.01	0.94
	JAMINAN				
10	Dosen mengajar menggunakan metode yang modern (berbasis teknologi informasi)	326	332	0.98	98.19
11	Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan jelas (menguasai materi)	324	378	0.86	85.71
12	Kurikulum yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja	339	400	0.85	84.75
13	Ketua Program Studi dapat menjamin kerahasiaan keluhan mahasiswa	355	398	0.89	89.20
14	Karyawan tidak mengingkari apabila membuat janji dengan mahasiswa	377	392	0.96	96.17
15	Komputer di Laboratorium aman dari virus komputer	337	360	0.94	93.61
16	Satpam menjamin keamanan kendaraan dan peralatan mahasiswa	382	385	0.99	99.22
	EMPATI				
17	Dosen menyampaikan pesan jika tidak bisa hadir	333	350	0.95	95.14
18	Karyawan bersikap sopan kepada mahasiswa	321	339	0.95	94.69
19	Ketua Program Studi mau mendengarkan dan mencari solusi pada problem yang	326	357	0.91	91.32

	dihadapi mahasiswa				
20	Dalam pelaksanaan perkuliahan dosen menghargai pendapat mahasiswa	323	387	0.83	83.46
21	Dosen memberikan waktu luang di luar jam pelajaran untuk diskusi tentang materi perkuliahan	316	409	0.77	77.26
22	Dalam pelaksanaan perkuliahan dosen mampu memberikan motivasi kepada mahasiswa	319	359	0.89	88.86
BERWUJUD					
23	Fasilitas kuliah representative (Kursi, AC, LCD, Komputer, White board dan lain-lain)	315	411	0.77	76.64
24	Penataan semua ruang nyaman untuk digunakan	342	397	0.86	86.15
25	Dosen berpenampilan rapi	336	367	0.92	91.55
26	Fasilitas (Perpustakaan, Laboratorium Komputer/Akuntansi, Tempat Parkir) representative	323	370	0.87	87.30
27	Karyawan menggunakan tanda pengenal	332	419	0.79	79.24

Sumber: Data setelah diolah, 2017

3. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan suatu diagram yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dimana adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan, persepsi atau kepuasan pelanggan. adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan atau harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.



Gambar 2. Diagram *Importance-Performance Analysis* (IPA)

Berdasarkan grafik IPA di atas dapat dilihat kedudukan masing-masing indikator di dalam matrix IPA. Setiap kuadran memiliki interpretasi spesifik yang menjelaskan tindakan strategis apa yang sebaiknya dilakukan untuk setiap indikator.

1. Kuadran I, prioritas utama (tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kepuasan rendah). Variabel pada kuadran I adalah item 2, 11, 20, 21, 23. Variabel ini merupakan variabel yang sangat penting bagi mahasiswa, namun kondisi saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai dalam meningkatkan penerapan beberapa variabel tersebut.
2. Kuadran II, pertahankan prestasi (tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kepuasan tinggi). Variabel tersebut antara lain: 1, 5, 7, 12, 13, 14, 16, 24, 27. Variabel ini merupakan variabel penunjang bagi pelanggan, sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa penerapan yang dilakukan oleh institusi yang dikelolanya dapat terus.
3. Kuadran III, prioritas rendah (tingkat kepentingan kurang dan tingkat kepuasan kurang). Variabel tersebut antara lain: 3, 8, 10, 18, 19, 20, 26. Variabel ini mempunyai tingkat kepuasan rendah dan dianggap tidak terlalu penting bagi pelanggan, sehingga pihak manajemen tidak perlu memprioritaskan, namun harus tetap diperhatikan.
4. Kuadran IV, berlebihan (tingkat kepentingan rendah dan tingkat kepuasan tinggi). Variabel tersebut antara lain: 4, 6, 9, 15, 17, 25. Variabel ini dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan variabel-variabel tersebut kepada variabel-variabel lain yang memiliki prioritas penanganan lebih tinggi yang masih memerlukan peningkatan.

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Unisbank Semarang sebagai berikut :

1. Harapan belum sesuai dengan harapan pelanggan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai kepuasan pelanggan pada lima dimensi (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian) dari penelitian yang telah dilakukan di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Unisbank Semarang bernilai negatif yang berarti pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang telah diberikan, sehingga kelima dimensi tersebut perlu dilakukan perbaikan Berdasarkan rata-rata nilai gap dari kelima dimensi diperoleh

tingkat kepuasan sebesar -0,0712 yang berarti pelanggan merasa tidak atau belum puas.

2. Atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan dalam kualitas pelayanan di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Unisbank Semarang yaitu pada atribut parkir yang luas (2), kelengkapan produk-produk yang dijual (3), kecakapan dan kehandalan karyawan dalam memberikan informasi mengenai produk yang ada (7), selalu memberikan ucapan selamat datang pada pelanggan yang datang berkunjung (12), selalu memberikan ucapan terima kasih pada saat pelanggan pulang (13). Atribut-atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan ini merupakan atribut yang berada di kuadran 1 pada diagram kartesius.

5.2. Saran-Saran

1. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Unisbank Semarang diharapkan mampu memperbaiki atribut-atribut kualitas pelayanan yang belum sesuai dengan harapan konsumen terutama pada atribut kualitas pelayanan yang terletak pada kuadran I.
2. Pada penelitian lebih lanjut, diharapkan responden yang digunakan adalah responden yang telah berkunjung di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Unisbank Semarang lebih dari tiga kali sehingga mampu memberikan penilaian yang lebih akurat terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Djarwanto, dan Subagyo, Pangestu, ((2000), Statistik Induktif, Edisi 4, BPFE, Yogyakarta
- Fandy, Tjiptono. 2011. Strategi Bisnis dan Manajemen. Penerbit Andi, Yogyakarta
- Handi, Irawan. (2002). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Elex Media. Komputindo
- Husein Umar. 2000. "Metodologi Penelitian". Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.
- Kotler Philip, dan Gary Armstrong 2012. Principles Of Marketing, Global Edition, 14 Edition, Pearson Education
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat. Jakarta.
- Margono, Gaguk. 2005. *Validitas Konstruk Instrumen Pengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa sebagai Pelanggan Internal*. Jurnal PTM. Vol. 5. No. 1. 9 – 18.
- Sekaran, U. 2006. Research Methods for Business. Penerbit Salemba. Jakarta. Hal 38
- Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. PT Rineka Cipta. Jakarta. Hal 97

- Sugiyono. 2004. *Statistika Untuk Penelitian*. CV Alfabeta. Bandung. Hal 86
- Tim PEKERTI-AA. 2007. *Panduan Evaluasi Pembelajaran*. Surakarta : UNS.
- Widarti, Ari, I. A Eka Padmiari dan Ketuk Lilik Arwati. 2008. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Belajar Mengajar di Jurusan Gizi POLTEKKES DEPKES Denpasar. *Jurnal Skala Husada*. Vol.5. No.2. 163 – 167