

SKRIPSI
ANALISIS *SERVICE QUALITY* LAYANAN
AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG



DISUSUN OLEH:

BAGAS RASYID WICAKSONO

NPM.17.0501.0004

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI (S1)
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG
TAHUN AKADEMIK
2022/2023

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Universitas Muhammadiyah Magelang (UNIMMA) merupakan Perguruan Tinggi Swasta dibawah naungan organisasi muslim Muhammadiyah. Universitas Muhammadiyah Magelang berdiri pada tanggal 31 Agustus 1964. Mahasiswa UNIMMA dididik untuk menjadi mahasiswa akademis yang berkualitas baik pada akademi maupun pemahaman keislaman sesuai pedoman “Unggul dalam Ilmu Islami dalam perilaku” yang merupakan motto asal perguruan tinggi tersebut. Universitas tersebut mempunyai 7 fakultas dengan 19 program studi.

Dalam hal universitas, salah satu komponen utama yang menentukan kualitas layanan suatu universitas adalah layanan akademik. Layanan akademik disebut sebagai produk utama (*core product*) suatu universitas. (Robihim,2020)

Perguruan tinggi dituntut agar dapat bersaing dengan perguruan tinggi lainnya. Persaingan yang kompetitif antar perguruan tinggi sangat menuntut lembaga pendidikan senantiasa memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Perguruan tinggi haruslah mampu merencanakan dan melakukan langkahlangkah antisipasi guna menghadapi banyak persaingan yang tentunya semakin kompetitif. Selain itu juga bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki. Oleh sebab itu, perguruan tinggi perlu melakukan pengkajian terhadap aspek-aspek yang dibutuhkan dalam meningkatkan pelayanan tersebut. (Shabri & Yanti, 2020)

Fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh lembaga pendidikan seperti universitas sebaiknya merupakan fasilitas yang dapat menunjang kegiatan belajar-mengajar agar dapat berjalan dengan baik dan mencapai hasil yang maksimal dimana sarana tersebut dapat digunakan oleh dosen untuk mengajar dan digunakan oleh mahasiswa untuk belajar maupun melakukan kegiatan lainnya yang berguna sebagai sarana mengembangkan bakat dan kemampuan mahasiswa. Jenis-jenis fasilitas itu antara lain dapat berupa perpustakaan, laboratorium, pusat komputer

dan internet, program pendidikan bahasa, kantor yang melayani para alumni dan sebagainya. (Kurbani, 2017)

Hal yang menentukan kualitas pelayanan adalah pengguna jasa itu sendiri yaitu mahasiswa aktif di universitas. Kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas pelayanan yang berkaitan dengan akademik. Mahasiswa yang puas akan memberikan manfaat bagi institusi, misalnya mereka akan terus menggunakan jasa institusi tersebut dengan studi lanjut, mereka juga dapat mempromosikan kepada orang lain sehingga pada akhirnya akan meningkatkan citra dari institusi tersebut. (Masyita, 2020)

Layanan adalah sebuah proses pemberian jasa (service delivery) dari pemberi layanan kepada pelanggan (customer). Kualitas layanan tidak bisa dinilai dari perspektif produsen tetapi harus beranjak dari perspektif customer yaitu kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan cerminan dari layanan yang bermutu. Menurut Kotler (2000, hlm. 45), kepuasan dari sisi konsumen dipandang baik apabila memenuhi apa yang mereka harapkan, sebaliknya pelayanan akan dipersepsikan buruk apabila tidak memenuhi apa yang mereka harapkan. Penjelasan tersebut mengandung makna bahwa mahasiswa dalam hal ini sebagai pelanggan di perguruan tinggi akan memandang mutu layanan sebagai perbandingan antara persepsi mereka. (Azan, 2016)

Menurut UU No. 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, dalam pasal 1, disebutkan bahwa dosen sebagai pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas inti mentransformasikan, mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Mutu/kualitas lulusan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya faktor yang mempengaruhi adalah kualitas pengajaran. Dosen ibarat mesin penggerak bagi segala hal yang berhubungan dengan aktivitas ilmiah dan akademis yang tugas serta tanggung jawab yang diembannya cukup berat dalam rangka mewujudkan salah satu tujuan nasional yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa (generasi muda) sebagai penerus bangsa. Seorang dosen harus benar-benar mampu mengembangkan profesionalisme kinerjanya dilengkapi dengan loyalitas yang tinggi. Tugas yang harus

dijalankan cukup kompleks meliputi persiapan sebelum perkuliahan, pelaksanaan perkuliahan dan evaluasi pembelajaran/perkuliahan. Persiapan yang dilakukan antara lain: membuat perencanaan pembelajaran berupa silabus, RPP, kontrak perkuliahan, materi dan alat yang akan digunakan dalam perkuliahan, mengajar atau memberi kuliah, menilai serta mendidik, dan motivator bagi mahasiswa.(Pipin Listiani¹, Dwi Susanti², 2018)

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis membahas dan ingin menganalisis permasalahan tersebut dengan mengambil judul “Analisis Service Quality Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa”. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat mengetahui persepsi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik khususnya pelayanan dosen yang ada di UNIMMA, sehingga dapat menjadi pertimbangan untuk meningkatkan kualitas mutu universitas.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. bagaimana analisa *service quality* layanan akademik kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dosen yang ada di Universitas Muhammadiyah Magelang?
2. Apakah *service quality* layanan akademik kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dosen yang ada di Universitas Muhammadiyah Magelang sudah baik atau perlu ditingkatkan lagi?

C. Tujuan Penelitian

1. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *service quality* layanan akademik kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dosen yang ada di Universitas Muhammadiyah Magelang.
2. Menentukan performa *service quality* layanan akademik kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dosen, sehingga dapat mengetahui persepsi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dosen yang ada di Universitas Muhammadiyah Magelang.

D. Manfaat Penelitian

Apabila tujuan penelitian tercapai, maka diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik dengan pelayanan dosen yang ada di universitas.
2. Sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas layanan akademik khususnya layanan dosen terhadap mahasiswa yang ada di universitas.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian-penelitian yang Relevan

Sebagai dasar dalam melaksanakan penelitian, maka beberapa literatur yang relevan digunakan sebagai referensi, sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Shabri & Yanti, 2020) yang berjudul Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Prodi Sastra Inggris Universitas Dharma Andalas Padang, menyatakan bahwa persaingan dalam dunia pendidikan tinggi saat ini begitu pesat. Baik untuk perguruan tinggi negeri maupun swasta. Pemerintah juga mulai menerapkan standar tertentu untuk meningkatkan kompetensi perguruan tinggi. Jurusan Sastra Inggris Universitas Dharma Andalas, salah satu perguruan tinggi swasta di Padang, mewaspadai persaingan ini. Salah satu cara untuk mendapatkan kemenangan dalam kompetisi antar universitas adalah dengan meningkatkan fasilitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa untuk mendapatkan kepuasan disamping untuk meningkatkan hal-hal lainnya. Penelitian yang dilakukan terhadap hubungan antara fasilitas pelayanan yang diberikan oleh Jurusan Sastra Inggris dengan kepuasan mahasiswa ternyata hanya sebagian kecil yang mempertimbangkan adanya hubungan. Penelitian ini menggunakan pendekatan verifikatif kuantitatif dengan metode deskriptif dan survei yang jelas. Analisis regresi digunakan untuk menganalisis data yang mengacu pada SPSS versi 16. Hasil penelitian ini adalah 34,48% partisipan menganggap reliabilitas merupakan nilai rata-rata tertinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa aspek reliabilitas merupakan aspek yang paling berpengaruh dalam terbentuknya kepuasan yang dirasakan mahasiswa atas pelayanan akademik yang diberikan oleh Jurusan Sastra Inggris di Universitas Dharma Andalas Padang.

2. Penelitian yang dilakukan oleh (Masyita, 2020) yang berjudul Kepuasan Mahasiswa ditinjau dari Kualitas Pelayanan Akademik dan Non Akademik,

menyatakan bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa dipandang dari kualitas pelayanan akademik serta non akademik di program studi manajemen STIEM Bongaya. Pengumpulan data menggunakan data utama yang diperoleh dari survey dengan menggunakan teknik random Sampling. Populasinya ialah mahasiswa STIEM Bongaya. Sampel berjumlah 97 responden. hasil pengujian hipotesis juga menggunakan analisis regresi linear berganda yaitu, uji t, uji F dan Analisis determinasi R^2 melalui program SPSS Versi 21.0 menandakan bahwa kualitas pelayanan akademik dan non akademik berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Perubahan dari kepuasan mahasiswa yang bisa dijelaskan dari variasi partisipasi kualitas pelayanan akademik serta non akademik secara bersama-sama (simultan) sebanyak 67,4% serta tidak diamati sang peneliti sebanyak 32,6% yang tidak bisa dijelaskan namun mampu dijelaskan oleh keterangan-keterangan. lain.

3. Penelitian yang dilakukan oleh (Azan, 2016) yang berjudul Mutu Layanan Akademik (Studi tentang Pengaruh Pemanfaatan Fasilitas Belajar dan Kinerja Staf Program Studi terhadap Mutu Layanan Akademik Program Studi di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia), menyatakan bahwa salah satu upaya peningkatan mutu perguruan tinggi adalah dengan memberikan layanan prima mengenai kebutuhan akademik dari setiap mahasiswa sebagai pengguna (customer) jasa perguruan tinggi. Beberapa faktor yang mempengaruhi mutu layanan akademik diantaranya adalah fasilitas belajar yang memadai dan kinerja staf dalam hal pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kesenjangan antara fenomena empiris dengan teori yang berlaku. Dimana mahasiswa seringkali tidak merasa puas dengan mutu layanan akademik yang diberikan, seperti fasilitas dan kinerja staf Program Studi yang belum sesuai dengan harapan dari mahasiswa sebagai pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisa pengaruh pemanfaatan fasilitas belajar dan kinerja staf Program Studi terhadap mutu layanan akademik Program Studi di Sekolah Pascasarjana Universitas

Pendidikan Indonesia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket. Adapun subjek yang dijadikan sampel adalah mahasiswa dari 36 Program Studi yang ada di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia yang berjumlah 352 mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gambaran umum mutu layanan akademik Program Studi di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia berada pada kategori tinggi. Sedangkan untuk pemanfaatan fasilitas belajar berada pada kategori cukup, dan kinerja staf Program Studi berada pada kategori baik. Secara parsial pemanfaatan fasilitas dan kinerja staf Program Studi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap mutu layanan akademik Program Studi. Begitu juga sama halnya jika dilihat secara simultan bahwa pemanfaatan fasilitas belajar dan kinerja staf Program Studi sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap mutu layanan akademik Program Studi.

4. Penelitian yang dilakukan oleh (Mariska & Hati, 2015) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Negeri Batam, menyatakan bahwa Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan berwujud terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Batam. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan explanatory research. Teknik analisis data menggunakan analisis linier berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Teknik Multimedia dan Jaringan yang memulai tahun ajaran 2014, 2013, 2012 di Politeknik Batam. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengambilan sampel adalah purposive sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis 1 variabel reliabilitas, hipotesis 2 variabel respon, hipotesis 3 variabel jaminan, variabel hipotesis empati, variabel hipotesis 5 berwujud, menunjukkan nilai signifikan yang lebih kecil dari $= 0,05$ dan dibuktikan dengan $F - \text{hitung} > F - \text{tabel}$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa H_0

terbantahkan dan H_a terdukung. Dapat dikatakan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan berwujud berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil pengujian secara simultan yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel empati dan berwujud memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan siswa.

5. Penelitian yang dilakukan oleh (Rahareng & Relawan, 2017) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom), menyatakan bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan akademik yang dimiliki oleh Prodi Administrasi Bisnis terhadap kepuasan konsumen angkatan 2013. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Jenis data yang diperlukan untuk penelitian adalah data primer dan data sekunder. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode probability sampling jenis simple random sampling dengan 72 responden. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil uji T terdapat dua variabel yang berpengaruh yaitu variabel Responsivenss (daya tanggap) dan Tangible (bukti fisik), sedangkan variabel Reliability (keandalan), Assurane (Kepastian) dan Emphaty (empati) tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Hasil penelitian ini berdasarkan uji-F adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari Reliability (keandalan), Responsivenss (daya tanggap), Assurane (Kepastian), Emphaty (empati) dan Tangible (bukti fisik) berlaku secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan siswa.
6. Penelitian yang dilakukan oleh (Pipin Listiani, Dwi Susanti, Vovi Sinta) yang berjudul Pengaruh Profesionalitas Dosen Dalam Perkuliahan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Akademik Pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Stkip Nurul Huda Sukaraja, menyatakan bahwa Penelitian ini bertujuan untuk tuntutan dan harapan profesionalisme bagi dosen menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Dosen yang profesional mempunyai peran ganda, yaitu

senantiasa memelihara dan mengembangkan profesionalisme dalam bidang keilmuan dan keahliannya, sekaligus mampu memahami dan meningkatkan kepuasan layanan akademiknya bagi mahasiswa. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat profesionalitas dosen dalam perkuliahan; menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik; dan menganalisis pengaruh tingkat profesionalitas dosen dalam perkuliahan terhadap kepuasan mahasiswa atas layanan akademik pada program studi pendidikan ekonomi STKIP Nurul Huda Oku Timur. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian survey, memberikan kuesioner kepada responden. Populasi 270 dan sampel 135 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel dengan stratified proportional random sampling. Data dianalisa dengan analisis regresi linear sederhana, dengan menggunakan bantuan microsoft excel windows 10. Tingkat profesionalitas dosen adalah sedang dalam memberikan perkuliahan dengan diperoleh persentase hasil instrumen 67,41%, dan kepuasan mahasiswa atas layanan akademik yang diberikan dosen adalah sedang dengan diperoleh persentase hasil instrumen 60,00%. Berdasarkan hasil analisis data secara parsial diperoleh thitung sebesar 11,249 dan ttabel sebesar 1,656 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga terdapat pengaruh yang cukup signifikan antara profesionalitas dosen dalam perkuliahan terhadap kepuasan mahasiswa atas layanan akademik.

B. Landasan teori

1. Jasa

Menurut Kotler (2004) merumuskan jasa adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak yang lain secara prinsip intangible dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa terkait dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi

harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2005). Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Menurut Kotler (2002) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. (Suhendar, 2006).

3. Pelayanan Akademik

Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda redaksi, namun pada intinya merujuk pada konsepsi dasar yang sama. Berikut ini beberapa definisi mengenai pengertian pelayanan.

- a. Kotler (2002) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun
- b. Moenir (1988) menyatakan: Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pengertian

proses ini terbatas dalam kegiatan manajemen dalam kegiatan manajemen untuk pencapaian tujuan organisasi.

- c. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), atau jasa. Pelayanan juga diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (2001).

Berdasarkan pengetian pelayanan di atas, maka pelayanan akademik dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh perguruan tinggi untuk memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan mahasiswa dalam hal yang berkaitan dengan kegiatan akademik. Menurut Tampubolon (2001) pelayanan akademik, yang kadang disebut dengan pelayanan kurikuler, meliputi: peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan /konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, termasuk alat bantu perkuliahan seperti perpustakaan, OHP, laboratorium, dan lain-lain. Mengingat banyaknya jenis pelayanan akademik yang harus dipenuhi, maka dalam menyelenggarakan pelayanan akademik tersebut tentu melibatkan banyak unsur yang diharapkan memiliki komitmen dan berkualitas tinggi. Unsur-unsur tersebut meliputi unsur tenaga akademik yaitu dosen, unsur tenaga penunjang akademik yaitu laporan dan tenaga administrasi akademik. Tentunya selain sumberdaya manusia, ketersediaan sumberdaya lain yang menunjang pelayanan kegiatan akademik yang berupa sarana dan prasarana akan sangat menentukan kualitas pelayanan akademik yang diberikan. (Suhendar, 2006)

4. Kualitas Jasa

Menurut (Parasuraman, 2001) service quality diidentifikasi menjadi lima kelompok karakteristik yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas jasa yaitu:

- a. Bukti langsung (*tangible*)

Bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti

langsung atau wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

b. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yg dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Misal ketepatan waktu pelayanan, profesionalisme, ketepatan dan ketelitian pelayanan, prosedur tidak berbelit-belit, keandalan dan konsistensi pelayanan.

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Misal kesigapan pelayanan, penanganan keluhan, kesanggupan mengubah pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan.

d. Jaminan (*assurance*)

Pengetahuan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan pada perusahaan Misal: Keakuratan informasi, pemenuhan janji, kepercayaan terhadap penyedia jasa, keamanan transaksi, keramahan & kesopanan.

e. Empati (*emphaty*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Misalnya kemampuan berkomunikasi, sikap dan perhatian pada konsumen secara individual, kepedulian dan kesabaran, kehangatan dan keakraban.

5. *Quality Function Deployment (QFD)*

a. Definisi *Quality Function Deployment (QFD)*

Quality Function Deployment (QFD) dikembangkan oleh Yoji Akao di Jepang pada tahun 1966. Menurut Akao, QFD adalah metode untuk mengembangkan kualitas desain yang bertujuan untuk memuaskan konsumen dan kemudian menerjemahkan permintaan konsumen menjadi target desain dan poin utama kualitas jaminan untuk digunakan di seluruh tahap produksi. QFD adalah cara untuk menjamin kualitas

desain, sedangkan produk yang masih dalam tahap desain merupakan sisi yang sangat penting.

Heizer Render (2015), penyebaran fungsi kualitas (*Quality Function Deployment*) mengacu pada penentuan apa yang akan memuaskan pelanggan dan menerjemahkan keinginan pelanggan menjadi target desain. Idanya adalah menangkap pemahaman yang baik atas keinginan pelanggan dan mengidentifikasi solusi proses alternatif. Informasi ini kemudian digabungkan menjadi desain produk yang berkembang. QFD digunakan pada awal proses desain untuk membantu untuk menentukan apa yang akan memuaskan pelanggan dan dimana upaya penyebaran kualitas dibutuhkan.

b. Manfaat *Quality Function Deployment* (QFD)

Manfaat QFD bagi perusahaan yang berusaha meningkatkan daya saingnya melalui perbaikan kualitas dan produktivitas secara berkesinambungan. Manfaat QFD antara lain:

1. Fokus pada Pelanggan Organisasi TQM merupakan organisasi yang berfokus pada pelanggan. QFD memerlukan pengumpulan masukan dan umpan balik dari pelanggan.
2. Efisiensi Waktu QFD dapat mengurangi waktu pengembangan produk karena memfokuskan pada persyaratan pelanggan yang spesifikasi dan telah diidentifikasi dengan jelas.
3. Orientasi Kerja Sama Tim (*teamwork-oriented*) QFD merupakan pendekatan kerja sama tim. Semua keputusan dalam proses didasarkan pada konsensus dan dicapai melalui diskusi mendalam dan brainstorming.
4. Orientasi pada dokumentasi Salah satu produk yang dihasilkan dari proses QFD adalah dokumen komprehensif mengenai semua data yang berhubungan dengan segala proses yang ada dan perbandingannya dengan persyaratan pelanggan.

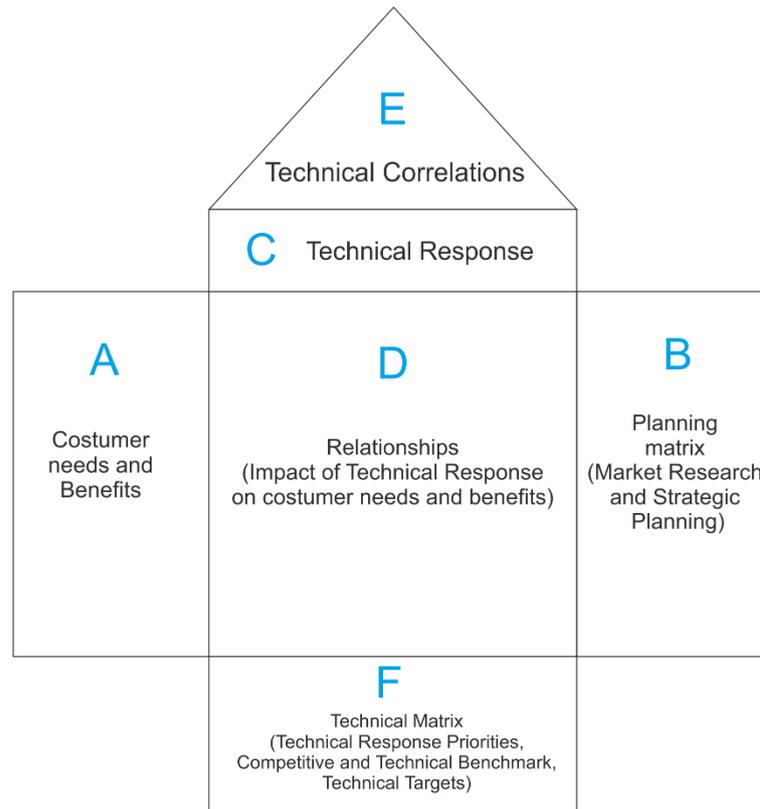
c. *House of Quality* (HoQ)

Matrik yang menghubungkan antara keinginan konsumen dengan bagaimana perusahaan memenuhi keinginan konsumen adalah *House of Quality*. *House of Quality* merupakan alat yang digunakan dalam *Quality Function Deployment*. Struktur *House of Quality* (HoQ). Menurut Heizer Render (2015), langkah-langkah pembuatan *House of Quality* sebagai berikut :

- a. Mengidentifikasi keinginan pelanggan.
- b. Mengidentifikasi bagaimana barang/ jasa akan memuaskan keinginan pelanggan.
- c. Hubungan keinginan pelanggan untuk berapa banyak produk.
- d. Mengidentifikasi hubungan antara berapa perusahaan.
- e. Mengembangkan peringkat kepentingan.
- f. Mengevaluasi persaingan produk.

Menentukan atribut-atribut teknis yang diinginkan, kinerja anda dan kinerja kompetitor melawan atribut-atribut tersebut.

Berikut ini adalah struktur matrik pada HOQ menurut Cohen (1995) dalam Yustina,dkk (2012):



Gambar 2. 1 House Of Quality (HOQ)

Bagian A merupakan customer needs and benefits. Pada awal proses QFD, tim desain perlu mendengarkan *Voice of Customer* (VoC) untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepentingan konsumen. VoC harus mewakili kebutuhan konsumen yang diperoleh dari hasil wawancara atau survei. Dari hasil VoC dapat diketahui nilai produk, jasa, proses dan diubah ke dalam tabel metrik kebutuhan pelanggan.

Bagian B merupakan planning matrix. Tujuan bagian ini adalah menyusun pilihan strategis untuk mencapai nilai kepuasan konsumen yang disebut atribut kualitas produk. *Planning matrix* terdiri dari beberapa pembahasan yaitu:

Importance to customer, yang berisi tentang tingkat kepentingan masing-masing kebutuhan dan manfaat bagi konsumen yang sebelumnya telah ditetapkan.

Current satisfaction performance, berisi persepsi konsumen tentang bagaimana kinerja produk yang dikembangkan dapat memenuhi kepuasan konsumen.

Competitive satisfaction performance, berisi bagaimana kinerja produk pesaing dalam memuaskan kebutuhan konsumen sehingga tim pengembang dapat merancang produk yang dapat bersaing dengan produk lain.

Goal and improvement ratio, berisi tentang seberapa besar performansi yang ingin dicapai perusahaan dalam mengembangkan produk.

Bagian C berisi kolom *technical response*. Bagian ini mendeskripsikan kebutuhan konsumen ke dalam perencanaan produk atau jasa secara manufaktur sehingga produk dapat dikembangkan sesuai harapan konsumen.

Bagian D merupakan bagian *relationship*, merupakan hubungan antara setiap elemen dari *technical response* dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. Hubungan ini dituliskan dengan memberikan bobot penilaian pada kolom relationship. Nilai 1 menunjukkan hubungan yang lemah, nilai 3 menggambarkan hubungan sedang, dan nilai 9 menunjukkan hubungan yang kuat.

Bagian E berisi *technical correlations*, berisikan bagaimana menetapkan implementasi hubungan antara elemen dari *technical response*.

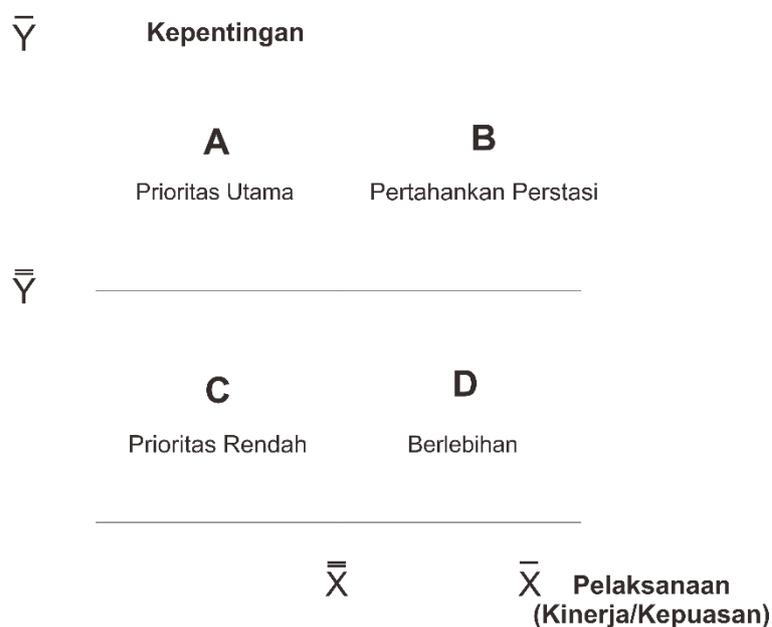
Bagian F merupakan bagian technical matrix yang mengandung informasi yang terkait dengan urutan peringkat dari technical response, informasi perbandingan dengan kinerja teknis, dan target kinerja.

2. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Menurut Ruhimat (2008) dalam lulu dian, dll (2014), metode *Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengatur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan itu sendiri yang berguna untuk pengembangan program pemasaran yang efektif. Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan.

Menurut Tjiptono (2011) teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dalam artikel mereka “*Importance Performance Analysis*” yang dipublikasikan di Journal of Marketing. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja 14 tersebut dianalisis pada Importance-Performance Matrix, yang mana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y mewakili harapan. Maka nanti akan didapat hasil berupa empat kuadran sesuai gambar berikut:

DIAGRAM KARTESIUS



Gambar 2. 2 Matriks Importance Performance Analysis

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

a. *Prioritas Utama (Concentrate Here)*

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.

b. Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)

Pada kuadaran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

c. Prioritas Rendah (*Low Priority*)

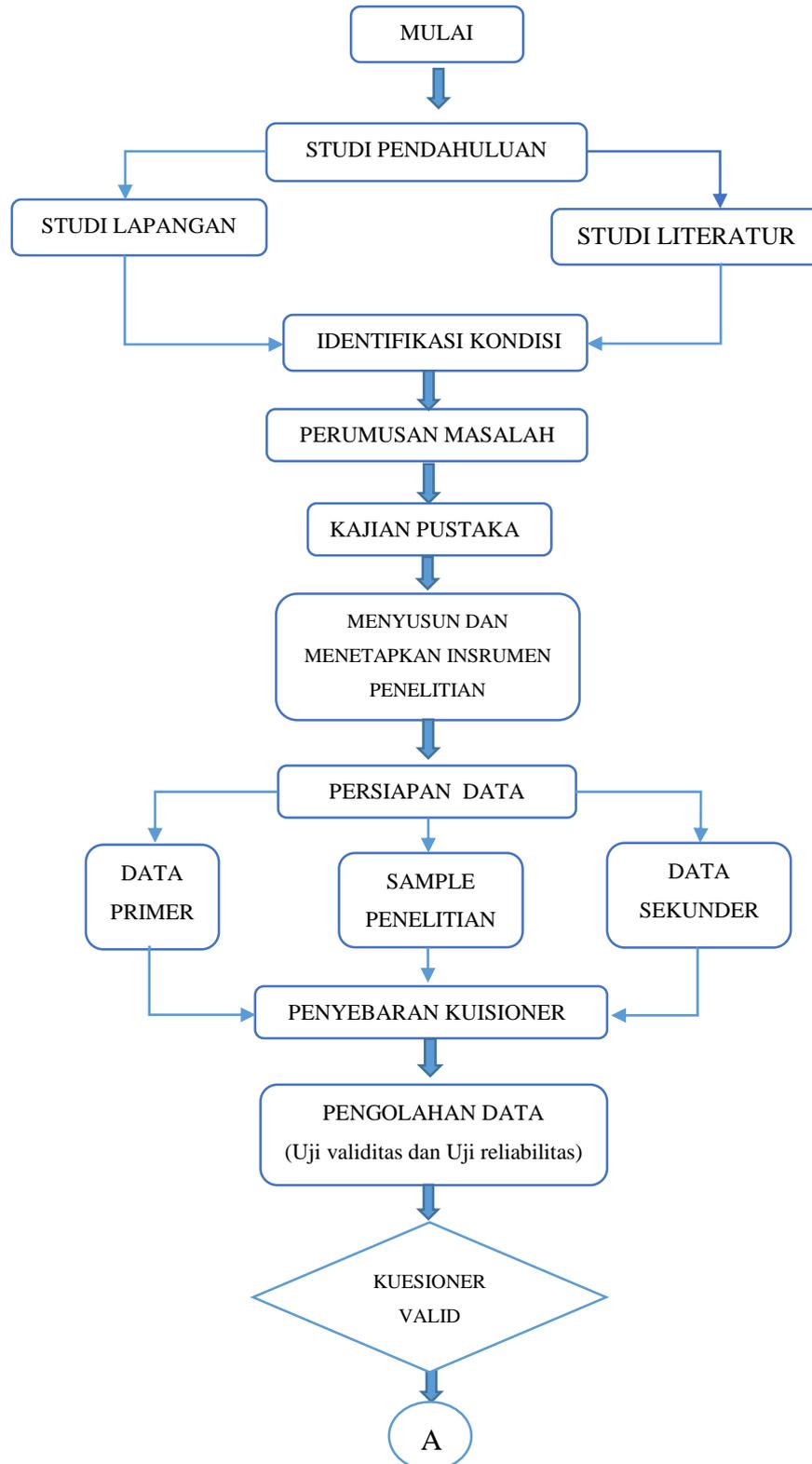
Pada kuadaran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

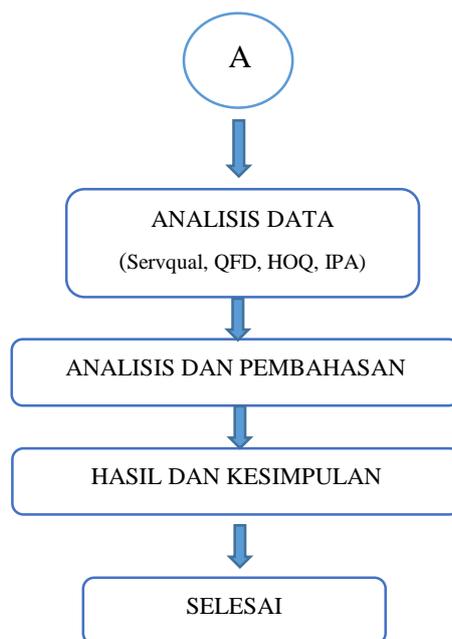
d. Berlebihan (*Possibly Overkill*)

Pada kuadaran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN





Gambar 3. 1 Flowchart Penelitian

A. Jenis penelitian evaluasi

Penelitian ini merupakan penelitian evaluasi. Penelitian ini akan menggunakan metode *Quality Function Development* untuk menganalisis *Service Quality* Layanan Akademik terhadap kepuasan mahasiswa khususnya dibidang layanan dosen di Universitas Muhammadiyah Magelang.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam waktu 1 semester, yaitu pada bulan Desember 2021 sampai selesai. Penelitian ini bertempat Universitas Muhammadiyah Magelang.

C. Tahapan Penelitian

1. Identifikasi Masalah
Permasalahan ini difokuskan pada analisis *Service Quality* Layanan Akademik terhadap kepuasan mahasiswa di universitas. Hal yang menentukan kualitas pelayanan adalah pengguna jasa itu sendiri yaitu mahasiswa aktif di Universitas Muhammadiyah Magelang.
2. Studi Pendahuluan
Pada Tahap ini dilakukan pengamatan pada objek penelitian. Studi pendahuluan ini dilakukan dengan 2 cara yaitu :
 - a. Studi Lapangan
Merupakan kegiatan mengamati lembaga pelayanan akademik yang berfokus pada pelayanan dosen kepada mahasiswa di universitas. Kegiatan ini bertujuan untuk mencari permasalahan dan data yang berhubungan dengan objek yang diteliti di lapangan terkhususnya layanan akademik.
 - b. Studi Literatur
Merupakan kegiatan awal dari proses pencocokan data sementara dengan referensi mengenai pelayanan akademik di universitas yang bertujuan untuk memahami penggunaan metode analisis penelitian yang terdapat pada jurnal, buku dan artikel ilmiah dari penelitian sebelumnya.
3. Perumusan Masalah
Secara garis besar perumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana analisa *service quality* layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa dengan pelayanan dosen di Universitas Muhammadiyah Magelang?
4. Tujuan Penelitian
Penelitian ini bertujuan untuk menyelesaikan perumusan masalah yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *service quality* layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa dengan pelayanan dosen di Universitas Muhammadiyah Magelang.
5. Pengumpulan Data

Ada 2 jenis data yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Pengumpulan data primer pelayanan akademik dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui wawancara secara langsung di universitas atau menyebar kuisisioner melalui whatsapp. Penyebaran kuisisioner ini berfungsi untuk mengukur sejauh mana nilai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tersebut. Berikut tabel data jumlah mahasiswa :

Tabel 3. 1 Data Jumlah Mahasiswa Aktif Semester Gasal Tahun 2021/2022

FAKULTAS	JUMLAH
Fakultas Ekonomi dan Bisnis	1.104
Fakultas Hukum	414
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	965
Fakultas Agama Islam	539
Fakultas Teknik	762
Fakultas Ilmu Kesehatan	715
Fakultas Psikologi dan Humaniora	204
JUMLAH	4.703

b. Sampel Penelitian

Pengambilan sample penelitian ini di ambil menggunakan cara Stratified Random Sampling agar menghemat waktu penelitian. Untuk penyebaran kuisisioner yang pertama diambil sample dengan populasi sejumlah 30 mahasiswa. Untuk penyebaran kuisisioner yang kedua menggunakan Jumlah anggota sampel total ditentukan melalui Rumus Taro Yaname dan Slovin, hal ini mengacu pada pendapat Riduwan dan Engkos (2011: 49) bahwa “teknik pengambilan sampel menggunakan rumus dari Taro Yaname dan Slovin apabila populasi sudah diketahui”. Adapun rumus tersebut adalah sebagai berikut: rumus Stratified Random Sampling (Yunianto, 2013):

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

Dimana :

n = Jumlah Anggota Sample

N = Jumlah Populasi

d^2 = Nilai eror

Nilai eror yang ditetapkan 5% ,maka :

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

$$n = \frac{4703}{4703 \cdot (0,05)^2 + 1}$$

$$n = \frac{4703}{12,75}$$

$n = 368,64$ mahasiwa

c. Data Sekunder

Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan teknik kepustakaan dan dokumentasi. Data sekunder berupa profil universitas yang merupakan data yang diperlukan dalam pelaksanaan penelitian ini. Berikut tabel atribut data :

Tabel 3. 2 Atribut Data

Dimensi	Atribut
Reliability	Kejelasan tujuan pembelajaran pada setiap mata kuliah (Yoga Handoko Agustin & Kurniawan, 2015)
	Kemampuan dosen menguasai program studi (Mudjihartono et al., 2010)
	Kemampuan dosen dalam memberikan contoh kasus-kasus yang relevan dan up to date (Mudjihartono et al., 2010)
	Kemampuan dosen dalam menciptakan suasana perkuliahan yang menarik dan kondusif (Mahmudi, 2015)

Dimensi	Atribut
Reliability	Dosen memanfaatkan berbagai sumber belajar selama proses perkuliahan (buku, e-book, internet, video, dll) (Yoga Handoko Agustin & Kurniawan, 2015)
Responsiveness	Tanggapan dosen saat membimbing mahasiswa yang memiliki masalah akademik (Yoga Handoko Agustin & Kurniawan, 2015)
	Kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat (Yoga Handoko Agustin & Kurniawan, 2015)
	Dosen dapat menerima kritik dan saran dari mahasiswa (Mahmudi, 2015)
Assurance	Dosen menyampaikan kontrak perkuliahan diawal perkuliahan (Mudjihartono et al., 2010)
	Kesesuaian materi perkuliahan dengan silabi mata kuliah (Yoga Handoko Agustin & Kurniawan, 2015)
	Kesiapan dosen dalam memberikan materi perkuliahan (Mudjihartono et al., 2010)
	Dosen menjelaskan aturan penilaian di awal perkuliahan (Yoga Handoko Agustin & Kurniawan, 2015)

Lanjutan tabel 3. 3 Atribut Data

Emphaty	Dosen memberikan tanggapan yang baik atas setiap pertanyaan yang diberikan mahasiswa (Yoga Handoko Agustin & Kurniawan, 2015)
	Selalu siap membimbing & menerima konsultasi (Mahmudi, 2015)
	Dosen menggunakan tutur bahasa yang santun dan sopan saat berkomunikasi dengan mahasiswa (Yoga Handoko Agustin & Kurniawan, 2015)
	Dosen bertindak objektif dan tidak diskriminatif dalam penilaian (Yoga Handoko Agustin & Kurniawan, 2015)
Emphaty	Dosen mudah dihubungi untuk konsultasi akademik atau membantu kesulitan materi pelajaran di luar jam perkuliahan (Yoga Handoko Agustin & Kurniawan, 2015)
	Dosen sering hadir dalam pembelajaran (Mahmudi, 2015)
Tangible	Alokasi waktu perkuliahan sesuai dengan alokasi waktu yang telah ditetapkan (Mahmudi, 2015)
	Ketersediaan dosen untuk melakukan bimbingan (Mahmudi, 2015)
	Dosen menjelaskan materi perkuliahan secara jelas dan mudah dipahami di setiap pertemuan (Mahmudi, 2015)
	Dosen datang tepat waktu (Yoga Handoko Agustin & Kurniawan, 2015)

6. Penyusunan Kuisisioner

a. Kuesioner Tingkat Kepuasan

Skala yang digunakan untuk data tingkat kepuasan adalah:

1 = Sangat tidak puas

4 = Puas

2 = Tidak puas

5 = Sangat puas

3 = Cukup puas

b. Kuesioner Tingkat Harapan

Skala yang digunakan untuk data tingkat harapan adalah:

1 = Sangat tidak puas

4 = Puas

2 = Tidak puas

5 = Sangat puas

3 = Cukup puas

c. Kuesioner Tingkat Kepentingan

Skala yang digunakan untuk data tingkat kepentingan adalah:

1 = Sangat tidak penting

4 = Penting

2 = Tidak penting

5 = Sangat penting

3 = Cukup penting

Tabel 3. 4 Quisioner

No	Atribut Layanan Tangible (Wujud)	Skala														
		Kepuasan					Harapan					Kepentingan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Dosen datang tepat waktu															
2	Dosen sering hadir dalam pembelajaran															
3	Alokasi waktu perkuliahan sesuai dengan alokasi waktu yang telah ditetapkan															
4	Ketersediaan dosen untuk melakukan bimbingan															
5	Dosen menjelaskan materi perkuliahan secara jelas dan mudah dipahami di setiap pertemuan															

16	Dosen bertindak objektif dan tidak diskriminatif dalam penilaian																
E	Reliability (Kehandalan)																
17	Kejelasan tujuan pembelajaran pada setiap mata kuliah																
18	Kemampuan dosen menguasai program studi																
19	Kemampuan dosen dalam memberikan contoh kasus-kasus yang relevan dan up to date																
20	Kemampuan dosen dalam menciptakan suasana perkuliahan yang menarik dan kondusif																
21	Dosen memanfaatkan berbagai sumber belajar selama proses perkuliahan (buku, e-book, internet, video, dll)																

Quesioner : <https://forms.gle/99k3m2y1ssK1r2hf8>

7. Uji Validitas

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang hendak diukur. Semakin tinggi validitas instrumen menunjukkan semakin akurat alat pengukur itu mengukur suatu data. Pengujian validitas ini penting dilakukan agar pertanyaan yang diberikan tidak menghasilkan data yang menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud. Secara teori uji validitas dapat diukur dari korelasi product moment atau korelasi Pearson, sebagai berikut:

$$r_{XY} = \frac{n \sum_{j=1}^n x_{ij}y_j - (\sum_j^n x_{ij})(\sum_j^n y_{ij})}{\sqrt{n \sum_{j=1}^n x_{ij}^2 - (\sum_j^n x_{ij})^2} \sqrt{n \sum_{j=1}^n y_{ij}^2 - (\sum_j^n y_{ij})^2}}$$

Keterangan :

r_{XY} : koefisien korelasi instrumen atau item pertanyaan

x_{ij} : skor instrumen ke-i untuk responden ke $j = 1, 2, \dots, n$

y_{ij} : skor total keseluruhan instrument per dimensi untuk responden ke
 $j = 1, 2, \dots, n$

n : jumlah responden

Dengan menghitung uji validitas menggunakan aplikasi SPSS maka didapatkan data sebagai berikut:

Tabel 3. 5 Uji Validitas Kenyataan

N = 30 (Responden), R Tabel = 5%

No	Atribut	r hitung	r tabel	Kesimpulan
1	Dosen datang tepat waktu	0,675	0,349	Valid
2	Dosen sering hadir dalam pembelajaran	0,609	0,349	Valid
3	Alokasi waktu perkuliahan sesuai dengan alokasi waktu yang telah ditetapkan	0,603	0,349	Valid
4	Ketersediaan dosen untuk melakukan bimbingan	0,636	0,349	Valid
5	Dosen menjelaskan materi perkuliahan secara jelas dan mudah dipahami di setiap pertemuan	0,694	0,349	Valid
6	Dosen menyampaikan kontrak perkuliahan diawal perkuliahan	0,574	0,349	Valid
7	Kesesuaian materi perkuliahan dengan silabi mata kuliah	0,857	0,349	Valid

Lanjutan Tabel 3. 6 Uji Validitas Kenyataan

8	Kesiapan dosen dalam memberikan materi perkuliahan	0,827	0,349	Valid
9	Tanggapan dosen saat membimbing mahasiswa yang memiliki masalah akademik	0,769	0,349	Valid
10	Kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	0,687	0,349	Valid
11	Dosen dapat menerima kritik dan saran dari mahasiswa	0,757	0,349	Valid
12	Dosen memberikan tanggapan yang baik atas setiap pertanyaan yang diberikan mahasiswa	0,755	0,349	Valid
13	Selalu siap membimbing & menerima konsultasi	0,704	0,349	Valid
14	Dosen menggunakan tutur bahasa yang santun dan sopan saat berkomunikasi dengan mahasiswa	0,701	0,349	Valid
15	Dosen bertindak objektif dan tidak diskriminatif dalam penilaian	0,568	0,349	Valid
16	Dosen mudah dihubungi untuk konsultasi akademik atau membantu kesulitan materi pelajaran di luar jam perkuliahan	0,767	0,349	Valid
17	Kejelasan tujuan pembelajaran pada setiap mata kuliah	0,748	0,349	Valid
18	Kemampuan dosen menguasai program studi	0,592	0,349	Valid
19	Kemampuan dosen dalam memberikan contoh kasus-kasus yang relevan dan up to date	0,700	0,349	Valid

Lanjutan Tabel 3. 7 Uji Validitas Kenyataan

No	Atribut	r hitung	r tabel	Kesimpulan
20	Kemampuan dosen dalam menciptakan suasana perkuliahan yang menarik dan kondusif	0,662	0,349	Valid
21	Dosen memanfaatkan berbagai sumber belajar selama proses perkuliahan (buku, e-book, internet, video, dll)	0,737	0,349	Valid

Tabel 3. 8 Uji Validitas Harapan

N = 30 (Responden), R Tabel = 5%

No	Atribut	r hitung	r tabel	Kesimpulan
1	Dosen datang tepat waktu	0,693	0,349	Valid
2	Dosen sering hadir dalam pembelajaran	0,809	0,349	Valid
3	Alokasi waktu perkuliahan sesuai dengan alokasi waktu yang telah ditetapkan	0,734	0,349	Valid
4	Ketersediaan dosen untuk melakukan bimbingan	0,721	0,349	Valid
5	Dosen menjelaskan materi perkuliahan secara jelas dan mudah dipahami di setiap pertemuan	0,708	0,349	Valid
6	Dosen menyampaikan kontrak perkuliahan diawal perkuliahan	0,710	0,349	Valid
7	Kesesuaian materi perkuliahan dengan silabi mata kuliah	0,776	0,349	Valid
8	Kesiapan dosen dalam memberikan materi perkuliahan	0,834	0,349	Valid
9	Tanggapan dosen saat membimbing mahasiswa yang memiliki masalah akademik	0,616	0,349	Valid

Lanjutan Tabel 3. 9 Uji Validitas Harapan

No	Atribut	r hitung	r tabel	Kesimpulan
10	Kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	0,809	0,349	Valid
11	Dosen dapat menerima kritik dan saran dari mahasiswa	0,794	0,349	Valid
12	Dosen memberikan tanggapan yang baik atas setiap pertanyaan yang diberikan mahasiswa	0,875	0,349	Valid
13	Selalu siap membimbing & menerima konsultasi	0,768	0,349	Valid
14	Dosen menggunakan tutur bahasa yang santun dan sopan saat berkomunikasi dengan mahasiswa	0,738	0,349	Valid
15	Dosen bertindak objektif dan tidak diskriminatif dalam penilaian	0,691	0,349	Valid
16	Dosen mudah dihubungi untuk konsultasi akademik atau membantu kesulitan materi pelajaran di luar jam perkuliahan	0,811	0,349	Valid
17	Kejelasan tujuan pembelajaran pada setiap mata kuliah	0,808	0,349	Valid
18	Kemampuan dosen menguasai program studi	0,809	0,349	Valid
19	Kemampuan dosen dalam memberikan contoh kasus-kasus yang relevan dan up to date	0,732	0,349	Valid
20	Kemampuan dosen dalam menciptakan suasana perkuliahan yang menarik dan kondusif	0,738	0,349	Valid
21	Dosen memanfaatkan berbagai sumber belajar selama proses perkuliahan (buku, e-book, internet, video dll)	0,791	0,349	Valid

Tabel 3. 10 Uji Validitas Kepentingan

N = 30 (Responden), R Tabel = 5%

No	Atribut	r hitung	r tabel	Kesimpulan
1	Dosen datang tepat waktu	0,681	0,349	Valid
2	Dosen sering hadir dalam pembelajaran	0,730	0,349	Valid
3	Alokasi waktu perkuliahan sesuai dengan alokasi waktu yang telah ditetapkan	0,760	0,349	Valid
4	Ketersediaan dosen untuk melakukan bimbingan	0,604	0,349	Valid
5	Dosen menjelaskan materi perkuliahan secara jelas dan mudah dipahami di setiap pertemuan	0,699	0,349	Valid
6	Dosen menyampaikan kontrak perkuliahan diawal perkuliahan	0,594	0,349	Valid
7	Kesesuaian materi perkuliahan dengan silabi mata kuliah	0,756	0,349	Valid
8	Kesiapan dosen dalam memberikan materi perkuliahan	0,743	0,349	Valid
9	Tanggapan dosen saat membimbing mahasiswa yang memiliki masalah akademik	0,662	0,349	Valid
10	Kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	0,765	0,349	Valid
11	Dosen dapat menerima kritik dan saran dari mahasiswa	0,812	0,349	Valid
12	Dosen memberikan tanggapan yang baik atas setiap pertanyaan yang diberikan mahasiswa	0,682	0,349	Valid
13	Selalu siap membimbing & menerima konsultasi	0,741	0,349	Valid

Lanjutan Tabel 3. 11 Uji Validitas Kepentingan

No	Atribut	r hitung	r tabel	Kesimpulan
14	Dosen menggunakan tutur bahasa yang santun dan sopan saat berkomunikasi dengan mahasiswa	0,645	0,349	Valid
15	Dosen bertindak objektif dan tidak diskriminatif dalam penilaian	0,585	0,349	Valid
16	Dosen mudah dihubungi untuk konsultasi akademik atau membantu kesulitan materi pelajaran di luar jam perkuliahan	0,563	0,349	Valid
17	Kejelasan tujuan pembelajaran pada setiap mata kuliah	0,570	0,349	Valid
18	Kemampuan dosen menguasai program studi	0,743	0,349	Valid
a 19	Kemampuan dosen dalam memberikan contoh kasus-kasus yang relevan dan up to date	0,688	0,349	Valid
20	Kemampuan dosen dalam menciptakan suasana perkuliahan yang menarik dan kondusif	0,776	0,349	Valid
21	Dosen memanfaatkan berbagai sumber belajar selama proses perkuliahan (buku, e-book, internet, video, dll)	0,629	0,349	Valid

8. Uji Reliabilitas

pengujian indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hal ini menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran itu tetap konsisten bila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan menggunakan alat ukur yang sama. Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban dari kuesioner tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Kuesioner sebagai alat ukur harus mempunyai reliabilitas yang tinggi. Perhitungan reliabilitas hanya bisa dilakukan jika instrumen pada kuesioner tersebut sudah valid. Dengan demikian harus menghitung validitas dahulu sebelum menghitung reliabilitas, jadi apabila pertanyaan pada kuesioner tidak valid maka tidak perlu dilanjutkan dengan pengujian reliabilitas. Uji reliabilitas dapat diukur dengan menggunakan formula Cronbach's alpha (α) sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \frac{s_t^2 - \sum_{j=1}^k s_j^2}{s_j^2}$$

Keterangan :

s_t^2 : varians skor total seluruh instrumen atau item pertanyaan

s_j^2 : varians skor instrumen atau item pertanyaan ke-j untuk $j = 1, 2, \dots, k$

k : jumlah instrumen atau item pertanyaan yang diujikan

Kriteria suatu data dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini bila nilai Cronbach's alpha (α) > 0,6 .

Dengan menghitung uji reliabel menggunakan aplikasi SPSS maka didapatkan data sebagai berikut:

HARAPAN

Cronbach's Alpha Kuisisioner	Cronbach's Alpha	Keterangan
0,951	0,6	Reliabel

KENYATAAN

Cronbach's Alpha Kuisisioner	Cronbach's Alpha	Keterangan
0,966	0,6	Reliabel

KEPENTINGAN

Cronbach's Alpha Kuisisioner	Cronbach's Alpha	Ketrangan
0,950	0,6	Reliabel

9. Analisis Servqual

Dengan hasil yang di dapatkan dari analisis dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam melakukan perbaikanperbaikan pada area yang masih memiliki kesenjangan atau gap sehingga dapat memberikan peningkatan kualitas yang dapat dinilai melalui tingkat kepuasan pelanggan setelah perbaikan dilakukan Untuk mencari tingkat kesenjangan (gap) dirumuskan sebagai berikut:

$$Q = P - E \dots$$

Keterangan :

Q = *Quality of service* (kualitas pelayanan)

P = Persepsi (kepuasan)

E = Ekspektasi (harapan)

10. *Importance-Performance Analisis* (IPA)

Importance-Performance Analisis digunakan untuk mengembangkan stretegi pemasaran. Penentuan prioritas perbaikan menggunakan metode *Importance Performance Analisis* didasarkan pada tingkat kepentingan yang tinggi namun memiliki tingkat kepuasan yang rendah. Hal – hal yang perlu dilakukan dalam melakukan perbaikan adalah meneliti hal yang paling berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Untuk itu dilakukan analisis

kepentingan perbaikan dengan menggunakan metode Importance and performance analysis (IPA).

11. Rumah Kualitas (*House of Quality*)

Pada rumah kualitas ini akan menganalisis matrik kebutuhan konsumen, dimana matrik akan menentukan kebutuhan yang dipriorotaskan oleh pelanggan atau konsumen tersebut. Penentuan kebutuhan didasarkan pada kesenjangan kualitas (gap).

12. Matrik kebutuhan konsumen (*voice of customer*)

Matrik kebutuhan konsumen atau *voice of customer* (VOC) merupakan daftar atribut bagi konsumen. *Voice of customer* merupakan gambaran dari keinginan konsumen terhadap pelayanan yang ada. Dari *voice of customer* dapat diketahui keinginan ataupun kemauan dari pelanggan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan analisis servis quality layanan akademik terhadap mahasiswa dengan pelayanan dosen yang ada di UNIMMA yang memiliki kepentingan tertinggi dan performa yang rendah yaitu pada Diagram Kartesius Kuadran 1 yaitu atribut dosen menjelaskan materi perkuliahan secara jelas dan mudah dipahami disetiap pertemuan memiliki nilai GAP -0,29, dosen mudah dihubungi untuk konsultasi akademik atau membantu kesulitan materi pelajaran diluar jam perkuliahan memiliki nilai GAP -0,1, dosen memberikan tanggapan yang baik atas setiap pertanyaan yang diberikan mahasiswa memiliki nilai GAP -0,1, dan dosen dapat menerima kritik dan saran dari mahasiswa memiliki nilai GAP -0,4. Atribut tersebut memiliki nilai GAP negatif maka mahasiswa belum puas atas pelayanan yang diberikan.
2. Hasil yang telah dicapai dalam penelitian ini adalah pelayanan dosen masih perlu diperbaiki atau ditingkatkan lagi pada atribut dosen menjelaskan materi perkuliahan secara jelas dan mudah dipahami disetiap pertemuan, dosen mudah dihubungi untuk konsultasi akademik atau membantu kesulitan materi pelajaran diluar jam perkuliahan, dosen memberikan tanggapan yang baik atas setiap pertanyaan yang diberikan mahasiswa, dan dosen dapat menerima kritik dan saran dari mahasiswa. Dan usulan perbaikannya yaitu dosen lebih komunikatif terhadap mahasiswa, Saat menjelaskan materi lebih perlahan agar dipahami oleh mahasiswa, dan dosen mudah dihubungi dan ditemui.

B. Saran

1. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan dosen di UNIMMA pihak kampus hendaknya fokus pada atribut layanan sebagai prioritas utama yang menjadi kebutuhan mahasiswa.
2. Penelitian ini dapat dikembangkan lagi dengan menambahkan layanan akademik lain.

