

SKRIPSI

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



DISUSUN OLEH:

GILANG ADHI PRIAMBUDI PRATAMA

NPM.17.0501.0014

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Universitas Muhammadiyah Magelang berdiri pada tanggal 31 Agustus 1964. Universitas Muhammadiyah Magelang merupakan Perguruan Tinggi Swasta dibawah naungan organisasi muslim Muhammadiyah. 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.

Peningkatan kualitas pendidikan selalu bertambah seiring dengan perkembangan zaman. Oleh karena itu pendidikan di tingkat perguruan tinggi sangat krusial bagi masyarakat. Bidang pendidikan merupakan faktor peranan krusial pada perkembangan ilmu pengetahuan serta kemajuan teknologi. Ekspektasi konsumen semakin mendorong instansi pendidikan untuk menyampaikan pelayanan juga kinerja yang baik kepada pemakai jasa pendidikan guna membentuk mahasiswa berkualitas. (Indriya 2018).

Kualitas pendidikan, pelayanan akademik serta fasilitas (non akademik) mempunyai andil yang besar pada sebuah instansi pendidikan karena bisa mempengaruhi proses aktivitas pembelajaran maupun kegiatan diluar pembelajaran. Menurut (Prenregngi dkk 2017), layanan non akademik secara umum merupakan suatu layanan tambahan yang diberikan oleh suatu perguruan tinggi dalam meningkatkan kemampuan yang dimiliki mahasiswa. Dalam artian yang dimaksud adalah bagaimana karyawan memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan cara menjalankan pelayanan yang berkualitas yaitu dapat memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa. Untuk itu perlu dilakukan penilaian dan evaluasi terhadap sistem penunjang kegiatan pembelajaran dan pendukung lainnya yang disediakan oleh universitas, untuk mengetahui sejauh mana mutu dari pelayanan yang telah diberikan.

Pada dasarnya hal yang paling berperan penting untuk mencapai suatu tujuan yang maksimal adalah dengan memulai dari hal yang paling menunjang untuk tercapainya suatu tujuan tersebut, yaitu sumber daya manusia (SDM). Berkaitan dengan sumber daya manusia, karyawan juga menjadi bagian yang penting dalam memajukan lembaga pendidikan. Tidak hanya dosen dan mahasiswa, karyawan juga harus memiliki kualitas yang baik sehingga dapat saling bersinergi untuk menciptakan kualitas pendidikan, Segala aspek dalam pelayanan, baik penampilan, keterampilan, kedisiplinan, keahlian akan menunjukkan seberapa berkualitas pelayanan tersebut. Pengembangan sumber daya manusia tiap tahunnya harus selalu dikembangkan dan juga harus bisa mengikuti perkembangan yang ada, agar mampu berdaya saing yang tinggi.

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 dan non 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)

Pelayanan non akademik ialah suatu bagian yang tidak bisa terpisahkan dalam aktivitas pendidikan di perguruan tinggi. Lembaga Pelayanan Akademik dan Biro Keuangan merupakan lembaga yang memberikan pelayanan jasa kepada mahasiswa, seperti pendaftaran wisuda, penerimaan mahasiswa baru, dan hal yang berkaitan dengan keuangan. Kedua lembaga tersebut merupakan lembaga yang paling sering berinteraksi dengan mahasiswa. Untuk menunjang kelancaran studi pada perguruan tinggi, sangat penting adanya pelayanan yang memadai dengan sumber daya karyawan yang berkualitas. Oleh karena itu perlu dilakukan analisis pelayanan karyawan di Universitas Muhammadiyah Magelang guna mengetahui sejauh mana kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan non akademik. Kualitas pelayanan sangat krusial bagi kehidupan organisasi untuk menaikkan potensi yang dimiliki, maka pelayanan terhadap mahasiswa sangat penting bagi suatu kinerja sebuah perguruan tinggi. (Rusmawati n.d.)

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis membahas dan ingin menganalisis permasalahan tersebut dengan mengambil judul “Analisis *Service Quality* Layanan Non Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa” dengan fokus penelitian pada Lembaga Pelayanan Akademik dan Biro Keuangan pada gedung rektorat lantai satu, gedung kampus II Universitas Muhammadiyah Magelang. Dengan adanya analisis ini diharapkan dapat mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan non akademik khususnya pada Lembaga Pelayanan Akademik dan Biro Keuangan di Universitas Muhammadiyah Magelang, sehingga dapat menentukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di universitas. Pihak-pihak yang selalu dapat melakukan perubahan menuju kepada kemajuan akan dapat dipastikan menjadi pemenang dalam sebuah persaingan. Kondisi ini juga berpengaruh terhadap dunia pendidikan upaya peningkatan mutu perguruan tinggi terus menerus dilakukan. Salah satu upaya untuk itu adalah mengembangkan penjaminan mutu (*Quality Assurance*) di perguruan tinggi. Dengan penjaminan mutu ini diharapkan tumbuh budaya mutu mulai dari, bagaimana menetapkan standar, melaksanakan standar, mengevaluasi pelaksanaan standar dan secara kontinu berupaya meningkatkan standar (*Continuous Quality Improvement*). (Singgih and Industri 2008)

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka masalah penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan non akademik khususnya pada Lembaga Biro Keuangan dan Pelayanan Akademik di Universitas Muhammadiyah Magelang?
2. Bagaimana cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan non akademik khususnya pada Lembaga Pelayanan Akademik dan Biro Keuangan di Universitas Muhammadiyah Magelang yang sesuai dengan harapan mahasiswa?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian yang akan dicapai adalah :

1. Untuk menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan non akademik pada Lembaga Pelayanan Akademik dan Biro Keuangan di Universitas Muhammadiyah Magelang.
2. Untuk menentukan prioritas perbaikan pelayanan sehingga dapat mewujudkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Magelang.

D. Manfaat Penelitian

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

1. Mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan jasa pada Lembaga Biro Keuangan dan Pelayanan Akademik di universitas.
2. Sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa 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 (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 R² 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.
2. Penelitian yang dilakukan oleh (Indriya 2018) yang berjudul *House Of Quality* sebagai Pengendalian Kualitas Layanan di lembaga Pendidikan Muhammadiyah, menyatakan bahwa Penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi ciri kualitas layanan yang dibutuhkan sang stakeholder dalam mendapatkan layanan, yang menentukan gap antara kualitas yang dirasakan dan kualitas layanan yang diperlukan sang stakehoders serta rencana tujuan peningkatan kualitas layanan pada Pendidikan Perguruan Muhammadiyah. Metode yang dipergunakan pada penelitian ini ialah

menggunakan pendekatan *Quality Function Deployment* (QFD), dengan menentukan atribut layanan menggunakan model Servpref. Secara umum, kuisisioner terdapat tiga informasi yang akan di dinilai yakni penjabaran Responden, tingkat Kepentingan serta tingkat Kepuasan Pelanggan. hasil pengolahan data dari penyebaran kuisisioner lalu menggunakan pengembangan *House of Quality* (HOQ). hasil penelitian menunjukkan bahwa perbaikan kualitas layanan pendidikan pada Perguruan Muhammadiyah menggunakan metode QFD sinkron dengan harapan para stakeholder. Tahapan pelaksanaan QFD yang sudah dilaksanakan pada Perguruan Muhammadiyah dengan menggunakan model Serpref ialah Aspek non-akademik, Aspek Akademik, Reliability, serta Empaty. Tahapan metode QFD dilaksanakan menggunakan pembuatan checklist serta pembuatan matriks house of quality.

3. Penelitian yang dilakukan oleh (Kusumaningrum 2021) yang berjudul pengaruh tingkat Kualitas Layanan, Faktor Kepuasan, dan Motivasi Belajar terhadap Prestasi Mahasiswa, menyatakan bahwa Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan perihal tingkat kualitas layanan, tingkat kepuasan mahasiswa, motivasi belajar, dan tingkat prestasi akademik serta non-akademik mahasiswa, dan mengetahui model korelasi struktural antar variabel. Rancangan penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi penelitian terdiri atas semua mahasiswa yaitu sebanyak 3.702. Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik proposional acak sederhana, melalui teknik tadi diperoleh sampel penelitian sebesar 361. sementara itu, untuk pengambilan data dengan menggunakan teknik angket. Adapun untuk analisis data menggunakan teknik analisis naratif serta korelasional dengan *Structural Equation model* (SEM). hasil analisis menggambarkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pada kategori relatif, motivasi belajar mahasiswa dalam kategori rendah, terdapat dampak kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa, ada pengaruh kualitas layanan terhadap motivasi belajar mahasiswa, terdapat pengaruh tingkat kepuasan terhadap motivasi belajar mahasiswa, motivasi belajar tidak mempunyai pengaruh terhadap prestasi mahasiswa, serta

terdapat pengaruh baik secara eksklusif maupun tidak eksklusif antara kepuasan terhadap prestasi melalui motivasi belajar mahasiswa.

B. Sumber Daya Manusia

Menurut (Susan 2019), Sumber daya manusia (SDM) adalah individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu di dalam institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya.

Seiring berjalannya waktu, prestasi dan *skill* akan sulit didapatkan seorang karyawan jika hanya mengandalkan apa yang ia miliki tanpa pernah melakukan proses pengembangan. Sehingga penilaian sangat dibutuhkan oleh penikmat layanan tersebut agar terciptanya suatu lembaga yang efektif dan efisien. Pelayanan yang bermutu dapat diketahui melalui kepuasan pelanggan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memaksimalkan pelayanan yang menyenangkan dan meminimalkan pelayanan yang kurang efektif.

C. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah bagian yang penting dalam bisnis, termasuk di bisnis produk ataupun jasa. Sehingga dibutuhkan manajemen kualitas yang baik untuk menentukan pasar target dimana dapat menentukan barang yang tepat, pelayanan yang tepat, serta pelayanan dengan cara yang terbaik. Pelayanan serta kualitas yang dihasilkan oleh suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa merupakan hal penting sebagai nilai tambah perusahaan. Sehingga perusahaan harus memperhatikan kualitas setiap pekerjaan atau tugas karyawan agar kepuasan pelanggan dalam menerima jasa dapat tercapai. Kualitas merupakan ukuran sampai sejauh mana produk sesuai kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggan. (Wijaya, 2018:5)

Pelayanan yang berkualitas merupakan merupakan bagian yang sejalan dari kualitas pelayanan yang baik pula. Sesuai dengan konsep, kualitas pelayanan yang berkualitas tinggi adalah pelayanan terbaik yang dapat

memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam pelayanan jasa pada perguruan tinggi, mahasiswa merupakan subjek yang menerima aktivitas pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan yang dipersepsikan oleh mahasiswa selaku konsumen pelayanan jasa sama dengan pandangan sebagai konsumen. Opini konsumen dapat timbul berdasarkan nama baik perusahaan (perguruan tinggi) tersebut, dari pengalaman baik sebelum, saat, dan sesudah menerima pelayanan, komunikasi dari mulut ke mulut antar mahasiswa di perguruan tinggi tersebut, dan dari informasi yang diperoleh melalui media informasi umum.

Menurut Parasuraman, et al (dalam Masyita, 2020) *service quality* dapat diartikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Kualitas pelayanan yang baik akan menumbuhkan rasa kepercayaan pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Kualitas pelayanan akademik dan non akademik dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan cara menjalankan pelayanan yang berkualitas yaitu dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan mahasiswa. Pelayanan akademik dan non akademik yang berkualitas memberikan dorongan bagi mahasiswa untuk menjalin ikatan yang saling menguntungkan dalam jangka panjang. Tentunya itu merupakan hal positif dan saling menguntungkan bagi kedua belah pihak, baik bagi mahasiswa maupun bagi pihak perguruan tinggi.

Kualitas layanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang secara nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Suatu hal yang perlu diperhatikan oleh penyedia jasa maupun layanan adalah bahwa pelanggan melakukan transaksi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan. Untuk itu kualitas pelayanan sangat penting, karena dalam kualitas pelayanan tersebut dapat membangun kepercayaan maupun loyalitas pelanggan untuk terus menggunakan jasa tersebut, begitupun sebaliknya.

D. Pelayanan Non Akademik

Perguruan tinggi adalah salah satu lembaga pendidikan yang bergerak dibidang jasa. Sebagai penyedia jasa pendidikan sangat perlu untuk meningkatkan kualitas fasilitas, dosen, karyawan, suasana lingkungan akademik maupun non akademik untuk keberlanjutan dan keberhasilan perguruan tinggi dalam memasarkan pendidikannya. Langkah yang perlu ditempuh oleh suatu lembaga pendidikan untuk meningkatkan pelayanan tersebut adalah memaksimalkan kemampuan sumber daya.

Pengoptimalan sumber daya manusia serta peningkatan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran pelayanan akademik dan non akademik akan membuat kualitas pendidikan semaik baik. Pelayanan akademik dan non akademik yang berkualitas memberikan dorongan bagi mahasiswa untuk menjalin ikatan yang saling menguntungkan dalam jangka panjang.

(Masyita 2020) mendefinisikan layanan non akademik secara umum adalah suatu layanan tambahan yang diberikan oleh suatu perguruan tinggi, dalam meningkatkan kemampuan yang dimiliki mahasiswa dan tidak berhubungan dengan kurikulum pendidikan. Salah satu contoh dari pelayanan non akademik adalah pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan pendidikan di lembaga pendidikan. Untuk menunjang kelancaran kegiatan belajar mengajar di perguruan tinggi, sangat penting adanya pelayanan administrasi yang baik. Dalam memberikan pelayanan administrasi itu pihak perguruan tinggi bersentuhan langsung dengan mahasiswa. Dengan mengingat betapa penting peran suatu kualitas pelayanan bagi kehidupan organisasi untuk berupaya dalam meningkatkan potensi yang dimiliki maka pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi lembaga pendidikan.

E. Kepuasan pelanggan

Kotler dalam (Dharsono et al., 2015) menyatakan kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dibandingkan dengan harapan. Jadi kepuasan pelanggan adalah suatu

keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi. Sebuah pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

Definisi tersebut apabila diterjemahkan dalam konteks layanan perguruan tinggi, maka mahasiswa merupakan pelanggan yang harus dipuaskan oleh layanan yang disediakan oleh universitas. Kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan cara menjalankan pelayanan yang berkualitas serta dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan mahasiswa. Pelayanan akademik dan non akademik yang berkualitas memberikan dorongan bagi mahasiswa untuk menjalin ikatan yang saling menguntungkan dalam jangka panjang.

Layanan bahkan dapat menjadi lebih penting daripada inovasi. Contohnya adalah kasus *United Technologies*, yang divisi Pratt dan Whitney-nya membuat mesin jet. Perusahaan ini mengeluarkan dua milyar dolar untuk generasi baru mesin pesawat terbang komersial, yang diperkenalkan pada tahun 1986. Meskipun mesin-mesin tersebut mengagumkan dengan perekayasaannya yang tinggi, hanya sedikit pelanggan yang tertarik dengan produk tersebut. GE dan Roll Royce memperoleh *market share* dari Pratt and Whitney. Alasannya adalah layanan yang jelek. Kemudian, pimpinan eksekutif Robert Daniel membuat dan menganggap pelanggan adalah raja. Keputusan dilakukan dengan lebih cepat, jumlah representatif layanan ditingkatkan sampai 70%, pelatihan ditingkatkan, dan perusahaan telah menggunakan konsep tim. Hasilnya, market share meningkat dari 29% pada tahun 1988 menjadi 40% pada tahun 1989. Berdasarkan pengalaman tersebut, pemuasan konsumen telah memberi hasil bagi kemajuan kinerja finansial United Technologies. (Wijaya, 2018:30)

Menurut Kotler & Keller (2009:49) dalam (Prenregngi dkk 2017), indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut:

1. *Expectation*, yaitu penilaian pelanggan atas harapan yang diperoleh.
2. *Comparison*, yaitu perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.
3. *Performance*, yaitu kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan kepada orang lain.

F. Kualitas Jasa

Menurut (Rahman and Supomo 2012) mendefinisikan jasa merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Jasa adalah setiap tindakan maupun kegiatan salah satu pihak yang dapat ditawarkan kepada pihak yang lain. Jasa merupakan produk yang tidak berwujud (*intangible*).

Definisi jasa ialah tindakan atau aktivitas dan bukan benda, yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik), konsumen terlibat aktif dalam proses produksi dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Kualitas merupakan sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan berdasarkan pada pengalaman yang dialami oleh pelanggan atau konsumen. Suatu produk maupun jasa harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan konsumen atau memuaskan pemakainya. Pelanggan akan merasa puas bila menerima pelayanan yang baik, dan juga sebaliknya akan merasakan kecewa apabila suatu produk atau jasa tersebut belum bisa memenuhi kebutuhannya. Ketidaksesuaian pemenuhan kebutuhan konsumen akan menjadi masalah bagi perusahaan tersebut karena kualitas memiliki sifat yang berkelanjutan. Apabila kualitas jasa ataupun produk itu baik, maka dapat menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap produk atau jasa tersebut. Istilah kualitas mempunyai arti sesuai dengan persyaratan-persyaratan pelanggan. Apabila kualitas produk ataupun jasa tidak baik maka rancangan harus diubah sesuai dengan persyaratan yang diharapkan. Kualitas jasa fokusnya pada upaya pemenuhan

kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. (Haryanto 2013)

Menurut Parasuraman et al dalam (Rusmawati n.d.), menurut pemikiran yang telah dikembangkan oleh Parasuraman et al. (2016) dalam indikator yang digunakan untuk mengukur suatu kualitas jasa atau *service quality* (SERVQUAL) ada lima diantaranya :

1. Bukti fisik (*tangibles*)

Dengan adanya penampilan sarana dan prasarana berupa fisik institusi atau perguruan tinggi dan keadaan lingkungan sekitar adalah suatu bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa ataupun oleh pihak institusi atau perguruan tinggi, seperti kondisi sarana akademik, ketersediaan dalam sarana akademik.

2. Keandalan (*reliability*)

Merupakan kemampuan suatu institusi atau perguruan tinggi tersebut dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat serta terpercaya, dan juga menginformasikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati, seperti dalam ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan yang relevan atau sesuai dengan kebutuhan.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Merupakan sikap tanggap dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat terhadap pelanggan, dengan penyampaian suatu informasi yang jelas, karena jika dibiarkan mahasiswa menunggu tanpa adanya alasan yang jelas dapat menyebabkan pandangan yang buruk pada kualitas pelayanan, karenanya harus memberikan informasi dan keterangan yang pasti.

4. Jaminan (*assurance*)

Yang merupakan pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan para dosen atau staf institusi atau perguruan tinggi untuk dapat menumbuhkan rasa percaya para mahasiswa pada perguruan tinggi. Dalam menumbuhkan rasa percaya tersebut pada perguruan tinggi terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi serta sopan santun.

5. Empati (*empathy*)

Merupakan pemberian perhatian yang bersifat individu yang diberikan terhadap mahasiswa dengan berupaya memahami keinginan, dimana suatu institusi atau perguruan tinggi diharapkan memiliki pengertian dan mengetahui tentang mahasiswa yakni memahami suatu kebutuhan mahasiswa secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi mahasiswa.

G. Quality Function Deployment (QFD)

1. Definisi *Quality Function Deployment* QFD

Quality Function Deployment merupakan sebuah penerjemahan yang sistematis dari produk atau jasa yang diinginkan oleh konsumen (*voice of customer*) menjadi sebuah produk maupun jasa nyata yang diciptakan oleh perusahaan.

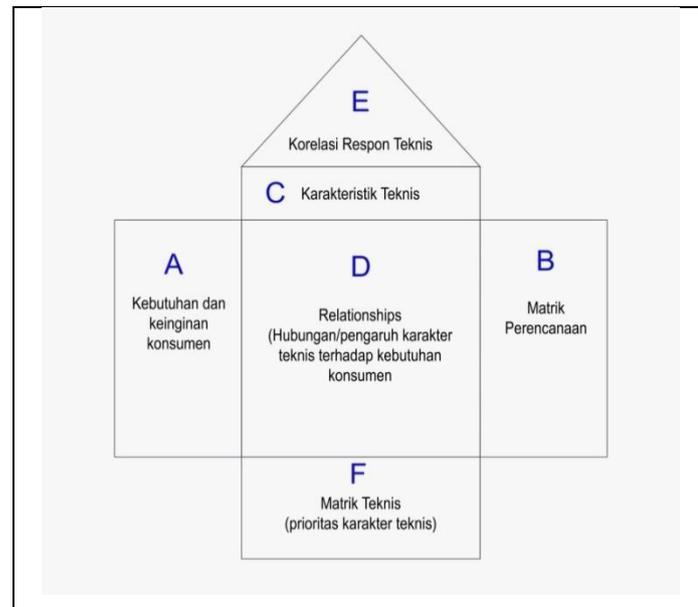
Menurut Cohen dalam (Rifai, Affan 2017) QFD (pengembangan fungsi kualitas) adalah suatu metode untuk perencanaan dan pengembangan produk yang terstruktur yang memungkinkan team pengembangan untuk menentukan keinginan dan kebutuhan pelanggan dengan jelas, dan kemudian mengevaluasi produk atau melayani dengan kemampuan yang secara sistematis dalam pemenuhan keinginan pelanggan tersebut.

(Jaelani 2012) menjelaskan bahwa QFD adalah suatu metodologi untuk menterjemahkan kebutuhan dan keinginan konsumen ke dalam suatu rancangan produk yang memiliki persyaratan teknik dan karakteristik kualitas tertentu. QFD merupakan metode yang digunakan untuk perencanaan dan pengembangan produk terstruktur yang memungkinkan tim pengembang untuk menentukan kebutuhan dan keinginan konsumen dengan jelas, dan mengevaluasi setiap produk yang diinginkan atau juga kapasitas pelayanan yang diberikan secara sistematis agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan para konsumen. QFD merupakan metode yang dikembangkan untuk menghubungkan perusahaan atau lembaga dengan konsumen. Pada prinsipnya QFD membantu mendengarkan suara atau keinginan konsumen.

Fokus utama dari QFD adalah melibatkan pelanggan pada proses pengembangan produk sedini mungkin. Filosofi yang mendasarinya adalah bahwa pelanggan tidak akan puas dengan suatu produk meskipun suatu produk yang dihasilkan sempurna. Sehingga produk ataupun jasa tersebut akan terus berkembang lebih baik dan lebih baik lagi. Dengan menggunakan analisis ini, maka diharapkan produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga tidak banyak keluhan dari pelanggan.

2. *House of Quality (HoQ)*

Alat yang digunakan untuk menggunakan struktur QFD adalah matrik yang berbentuk rumah atau yang disebut *house of quality*. Bentuk dan keterangan dari setiap bagian matrik *house of quality* adalah pada gambar 2.1 berikut:



Gambar 2. 1 Model House of Quality

Adapun penjelasan dari gambar 2.2 sebagai berikut:

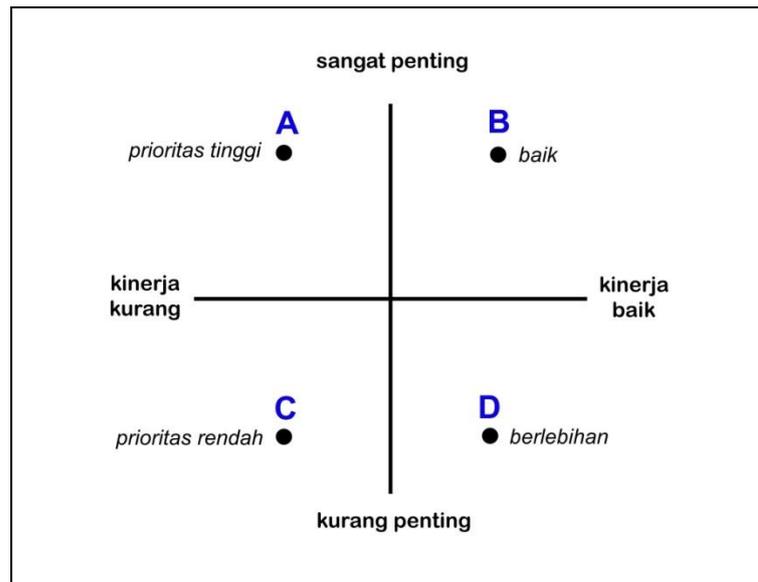
- a. Bagian A terdiri dari sejumlah kebutuhan dan keinginan konsumen yang diperoleh dari penelitian.

- b. Bagian B merupakan matrix perencanaan. Tujuan bagian ini adalah menyusun pilihan strategis untuk mencapai nilai kepuasan konsumen yang disebut atribut kualitas produk. Bagian B terdiri dari bobot kepentingan kebutuhan konsumen dan tingkat kepuasan pelanggan.
- c. Bagian C berisi persyaratan teknis untuk produk atau jasa. Data ini diturunkan berdasarkan informasi yang diperoleh mengenai kebutuhan dan keinginan konsumen (matrik A).
- d. 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*. Kekuatan hubungan ditentukan dengan simbol tertentu.
- e. Bagian E merupakan korelasi respon teknis, berisikan bagaimana menetapkan implementasi hubungan antara elemen dari *technical response*.
- f. Bagian F merupakan bagian technical matrix yang mengandung informasi yang terkait dengan urutan tingkat kepentingan dari *technical response*.

H. Importance Performance Analysis (IPA)

(Pratiwi dan Susanty 2018) menyatakan metode ini dimaksudkan sebagai kerangka kerja di dalam memahami kepuasan pelanggan sebagai fungsi dari tingkat kepentingan (*expectation importance*) terkait dengan suatu atribut serta penilaian pelanggan terhadap kinerja (*performance*) organisasi dilihat dari atribut terkait.

Pada metode ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance-Performance Matrix*, yang mana sumbu x mewakili kepuasan sedangkan sumbu y mewakili kepentingan. Hal ini dapat ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 2. 2 Matriks Importance Performance Analysis

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

a. Kuadran A (Prioritas Tinggi)

Merupakan wilayah yang memuat atribut yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi dalam kenyataannya belum sesuai dengan harapan (tingkat kepuasan konsumen sangat rendah).

b. Kuadran B (baik)

Wilayah yang memuat atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dan atribut dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasan relatif sangat tinggi.

c. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Wilayah ini memuat atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya kurang baik.

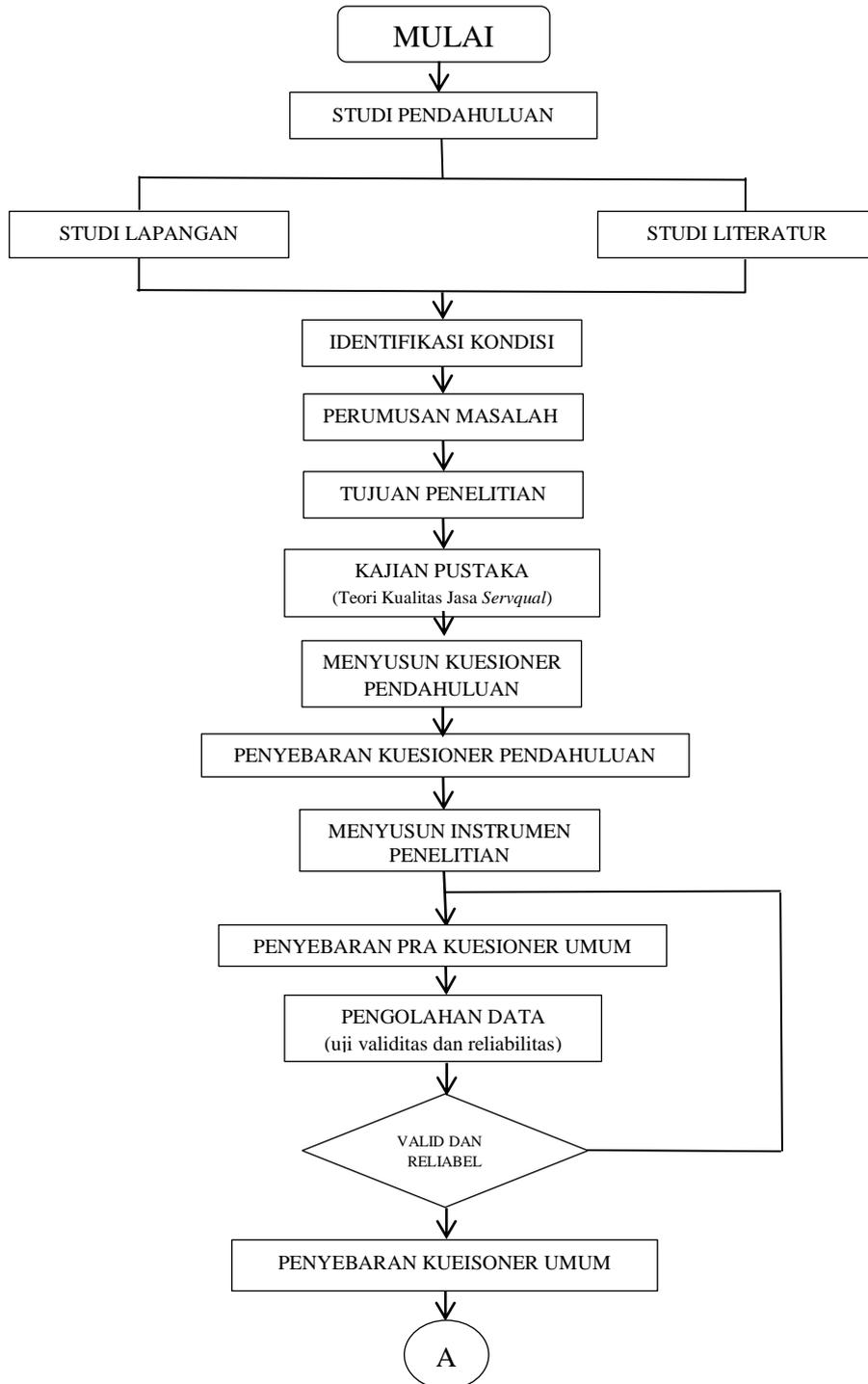
d. Kuadran D (berlebihan)

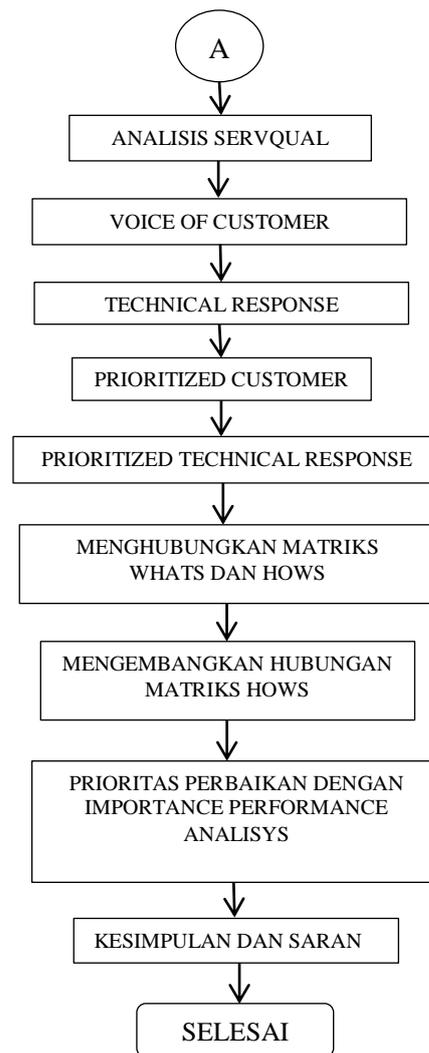
Wilayah ini memuat atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan berlebihan.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian ini digambarkan pada *flow chart* berikut:





Gambar 3. 1 Flowchart Penelitian

A. Jenis penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian evaluasi. Penelitian ini akan menggunakan metode *Quality Function Development* untuk menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan non akademik di universitas.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam 2 semester, yaitu pada Bulan Desember 2021 sampai selesai. Penelitian ini bertempat di Lembaga Biro Keuangan dan Lembaga Pelayanan Akademik Universitas Muhammadiyah Magelang.

C. Tahapan Penelitian

1. Identifikasi Masalah

Permasalahan ini difokuskan pada analisis kepuasan mahasiswa terhadap layanan di Lembaga Biro Keuangan dan Pelayanan Akademik di universitas. Hal yang menentukan kualitas pelayanan adalah pengguna jasa itu sendiri yaitu mahasiswa aktif di Universitas Muhammadiyah Magelang. Dengan adanya analisis tersebut, diharapkan dapat membentuk suatu teknis untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

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 non akademik bekerja memberikan pelayanan kepada mahasiswa di universitas. Kegiatan ini bertujuan untuk mencari permasalahan yang ada di lapangan, serta untuk mengetahui data yang berhubungan dengan objek yang diteliti.

b. Studi Literatur

Merupakan kegiatan awal dari proses pencocokan data sementara dengan referensi mengenai pelayanan non akademik di universitas dan bertujuan untuk mendalami dan memahami mengenai penggunaan metode analisis penelitian yang terdapat pada buku, jurnal, dan artikel ilmiah dari penelitian sebelumnya.

3. Perumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan garis besar objek penelitian yang akan dicari solusi untuk mengatasi masalah tersebut. Perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagaimana analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan non akademik khususnya pada Lembaga Biro Keuangan dan Pelayanan Akademik di Universitas Muhammadiyah Magelang?

b. Bagaimana cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan non akademik khususnya pada Lembaga Pelayanan Akademik dan Biro

Keuangan di Universitas Muhammadiyah Magelang yang sesuai dengan harapan mahasiswa?

4. Tujuan Penelitian :

Penelitian ini bertujuan untuk menyelesaikan perumusan masalah yang ada. Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan non akademik pada Lembaga Pelayanan Akademik dan Biro Keuangan di Universitas Muhammadiyah Magelang.
- b. Untuk menentukan prioritas perbaikan pelayanan sehingga dapat mewujudkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Magelang.

5. Pengumpulan Data

(Ari Prasetio 2012) menyatakan metode pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang relevan, akurat dan reliabel. Jenis data yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung dilapangan. Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara wawancara dan pengamatan langsung di universitas. Data primer yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1). Data mahasiswa Universitas Muhammadiyah Magelang. Data yang dibutuhkan adalah jumlah mahasiswa aktif sehingga dapat dihitung jumlah sample populasi yang akan akan dilibatkan dalam penelitian. Data mahasiswa aktif tahun akademik 2021-2022 adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Data Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Magelang

| FAKULTAS | JUMLAH MAHASISWA TAHUN 2021-2022 |
|---------------------------------------|---|
| Fakultas Ekonomi dan Bisnis | 1104 |
| 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 |
| TOTAL MAHASISWA | 4703 |

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa jumlah mahasiswa aktif Universitas Muhammadiyah Magelang tahun 2021-2022 adalah 4703 mahasiswa.

2). Data atribut layanan non akademik. Pengumpulan data ini dilakukan dengan observasi langsung di lapangan, sehingga dapat mengetahui bagaimana karyawan memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

3). Penyusunan kuesioner awal atau pendahuluan

Adapun kuesioner ditujukan kepada mahasiswa untuk membentuk atribut pelayanan, sehingga dapat mengetahui pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa.

4). Penyusunan kuesioner umum berdasarkan atribut layanan

Adapun kuesioner ditujukan pada sampel dari populasi pengguna layanan jasa tersebut yaitu mahasiswa itu sendiri. Penyebaran kuisisioner berfungsi untuk untuk mengukur sejauh mana nilai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tersebut.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak diperoleh secara langsung oleh peneliti. Data sekunder dalam penelitian ini didapatkan dari membaca dan mempelajari media lain dari buku, bahan pustaka, literatur, dan penelitian terdahulu.

6. Sampel penelitian

Dalam penentuan jumlah sample, metode yang digunakan adalah metode *stratified random sampling*.

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa aktif Universitas Muhammadiyah Magelang yang berjumlah 4703 mahasiswa. Data tersebut didapat melalui observasi di Biro Akademik.

b. Sampel

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 4703 mahasiswa dan diambil sejumlah 30 mahasiswa untuk sampel awal uji kuesioner untuk kemudian bisa digunakan sebagai persyaratan penyebaran kuesioner umum. Pada kuesioner umum, jumlah mahasiswa dapat diperoleh menggunakan rumus *Slovin*, dimana rumus tersebut adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N.e^2} \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan:

N = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persentase ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan (Prenregngi dkk 2017)

Sehingga diperoleh perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

$$n = \frac{4703}{1 + 4703(0,5)^2}$$

$$n = 368,64$$

Dari rumus tersebut, sampel yang diperoleh sebanyak 368,64 kemudian dibulatkan menjadi 370 mahasiswa. Pengambilan sampel dilakukan secara *Stratified Random Sampling* dimana pembagian kuesioner diberikan kepada setiap mahasiswa yang masuk dalam kriteria sampel yaitu mahasiswa yang terdaftar dan aktif di Universitas Muhammadiyah Magelang.

Sampel yang diambil dari setiap fakultas dihitung dengan rumus berikut:

$$n = \frac{\text{populasi kelompok}}{\text{populasi keseluruhan}} \times \text{sampel penelitian} \dots\dots\dots (1)$$

keterangan :

n = sampel fakultas

Dari perhitungan di atas, maka diperoleh sampel untuk masing-masing fakultas. Berikut data sampel untuk setiap fakultas:

Tabel 3. 2 Sampel Penelitian

| Fakultas | Jumlah Mahasiswa | Jumlah Sampel |
|---------------------------------------|-------------------------|----------------------|
| Fakultas Ekonomi dan Bisnis | 1104 | 87 |
| Fakultas Hukum | 414 | 33 |
| Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan | 965 | 76 |
| Fakultas Agama Islam | 539 | 42 |
| Fakultas Teknik | 762 | 60 |
| Fakultas Ilmu Kesehatan | 715 | 56 |
| Fakultas Psikologi dan Humaniora | 204 | 16 |
| JUMLAH | 4703 | 370 |

7. Atribut Layanan Non Akademik

Atribut layanan didapatkan melalui studi lapangan dan bertanya langsung kepada mahasiswa sebagai pengguna layanan tersebut. Dalam pengumpulan data atribut mengaplikasikan pendekatan

SERVQUAL, yaitu pemecahan atribut layanan berpedoman pada dimensi kualitas layanan yaitu *tangible, empathy, assurance, responsiveness, reliability*.

Menurut Engel dalam (Tinggi et al. 2019), indikator kualitas pelayanan meliputi:

1. Reability, adalah kemampuan memberikan pelayanan yang di janjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. Responsiveness, yakni keinginan para karyawan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan baik.
3. Emphaty, meliputi kemudahan dalam hubungan, komunikasi yang baik, perhatian yang baik dan memenuhi kebutuhan konsumen.
4. Assurance, adalah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan dari bahaya, dan resiko dan keragu-raguan.
5. Tangibles, meliputi fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.

Menurut (Syakur Magister et al. 2018), Kualitas layanan yang ada dapat dirangkum menjadi lima dimensi “TERRA”, yaitu:

1. Tangibles (Bukti Fisik), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana
2. Empathy (Kemampupahaman), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan kemampuan memahami kebutuhan para pelanggan yaitu mahasiswa.
3. Responsiveness (Daya Tanggap), yaitu keinginan perusahaan/Perguruan tinggi melalui karyawannya untuk membantu para pelanggan/mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Reliability (Keandalan), yaitu perusahaan dalam memberikan pelayanan karyawannya yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

5. Assurance (Jaminan), meliputi kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan, bebas dari bahaya risiko atau keraguraguan.

Sedangkan menurut Juwaheer dalam (Djunaidi et al. n.d.), Metode servqual terdiri atas lima dimensi kualitas pelayanan, sebagai berikut:

1. Reliability (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
2. Assurance (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.
3. Tangibles (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
4. Empathy (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.
5. Responsiveness (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.

Instrumen atribut penelitian berdasarkan dimensi kualitas layanan adalah sebagai berikut:

a. Dimensi tangible (wujud)

- 1) Kerapihan dan kebersihan karyawan (Djunaidi et al. n.d., Syakur et al. 2018, (Wibisono 2018)
- 2) Ketersediaan karyawan untuk memberikan pelayanan (Djunaidi et al. n.d.)
- 3) Karyawan datang tepat waktu sesuai jam kerja (Syakur et al. 2018)
- 4) Karyawan membantu mahasiswa apabila terjadi kesulitan dalam hal administrasi (Wibisono 2018)
- 5) Karyawan mempunyai bahasa tubuh yang positif

b. Dimensi reliability (keandalan)

- 1) Prosedur pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit (Syakur et al. 2018)
- 2) Ketepatan waktu pelayanan (Rusmawati n.d.)
- 3) Karyawan memberikan pelayanan secara akurat sesuai kebutuhan (Rusmawati n.d.)
- 4) Keterampilan karyawan apabila terjadi masalah dalam pelayanan
- 5) Ketelitian karyawan dalam pelayanan

c. Dimensi responsiveness (tanggapan)

- 1) Kesigapan dan kecekatan karyawan dalam memberikan pelayanan (Syakur et al. 2018)
- 2) Karyawan memberikan informasi dan keterangan pasti (Rusmawati n.d.)
- 3) Karyawan menyampaikan informasi dengan jelas (Wibisono 2018)
- 4) Karyawan mampu merencanakan solusi dan prioritas kepentingan mahasiswa
- 5) Karyawan mampu mengambil keputusan atas pekerjaan dan siap memperbaiki apabila ada kesalahan

d. Dimensi assurance (Jaminan)

- 1) Pengetahuan karyawan dalam memahami permasalahan yang dialami mahasiswa (Tinggi et al. 2019)
- 2) Kemampuan karyawan dalam memberikan solusi (Tinggi et al. 2019)
- 3) Kesopanan karyawan (Tinggi et al. 2019)
- 4) Karyawan menjalin komunikasi dengan baik (Wibisono 2018)
- 5) Karyawan bersikap adil terhadap seluruh mahasiswa

e. Dimensi empathy (perhatian)

- 1) Karyawan ramah dalam melayani mahasiswa (Wibisono 2018)
- 2) Keluhan ditanggapi dengan baik (Wibisono 2018)

- 3) Pelayanan diberikan tanpa memandang status sosial (Syakur et al. 2018)
- 4) Kesabaran karyawan dalam melayani mahasiswa
- 5) Karyawan berkomunikasi secara baik dengan bahasa yang mudah dimengerti (Syakur et al. 2018)

Data atribut layanan non akademik adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 3 Data Atribut Layanan Non Akademik

| Dimensi | Atribut Layanan |
|--|--|
| Dimensi Tangible (wujud) | Kerapihan dan kebersihan karyawan |
| | Ketersediaan karyawan untuk memberikan pelayanan |
| | Karyawan datang tepat waktu sesuai jam kerja |
| | Karyawan membantu mahasiswa apabila terjadi kesulitan dalam hal administrasi |
| | Karyawan mempunyai bahasa tubuh yang positif |
| Dimensi Reliability (kehandalan) | Prosedur pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit |
| | Ketepatan waktu pelayanan |
| | Karyawan memberikan pelayanan secara akurat sesuai kebutuhan |
| | Keterampilan karyawan apabila terjadi masalah dalam pelayanan |
| | Ketelitian karyawan dalam pelayanan |
| Dimensi Responsivness (tanggapan) | Kesigapan dan kecekatan karyawan dalam memberikan pelayanan |
| | Karyawan memberikan informasi dan keterangan pasti |
| | Karyawan menyampaikan informasi dengan jelas |
| | Karyawan mampu merencanakan solusi dan prioritas kepentingan mahasiswa |
| | Karyawan mampu mengambil keputusan atas pekerjaan dan siap memperbaiki apabila ada kesalahan |
| Dimensi Assurance (Jaminan) | Pengetahuan karyawan dalam memahami permasalahan yang dialami mahasiswa |
| | Kemampuan karyawan dalam memberikan solusi |
| | Kesopanan karyawan |
| | Karyawan menjalin komunikasi dengan baik |
| | Karyawan bersikap adil terhadap seluruh mahasiswa |

| Dimensi | Atribut Layanan |
|---------------------------------------|--|
| Dimensi Empaty (perhatian) | Karyawan ramah dalam melayani mahasiswa |
| | Keluhan ditanggapi dengan baik |
| | Pelayanan diberikan tanpa memandang status sosial |
| | Kesabaran karyawan dalam melayani mahasiswa |
| | Karyawan berkomunikasi secara baik dengan bahasa yang mudah dimengerti |

8. Penyusunan Kuisisioner

Atribut pertanyaan pada kuesioner berdasarkan atribut pelayanan yang sudah ditentukan. Skala yang digunakan dalam pengukuran adalah skala 1 sampai dengan 5. Dalam kuesioner terdiri dari tiga bagian, yaitu:

a. Kuesioner Tingkat Kepentingan

Kuesioner pada tingkat kepentingan ini digunakan untuk mengukur nilai kepentingan dari atribut pelayanan. Skala yang digunakan untuk data tingkat kepentingan adalah:

1 = Sangat tidak penting

2 = Tidak penting

3 = Cukup penting

4 = Penting

5 = Sangat penting

b. Kuesioner Tingkat Kepuasan

Kuesioner tingkat kepuasan ini berfungsi untuk mengukur nilai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan. Skala yang digunakan untuk data tingkat kepuasan adalah:

1 = Sangat tidak puas

2 = Tidak puas

3 = Cukup puas

4 = Puas

5 = Sangat puas

c. Kuesioner Tingkat Harapan

Kuesioner tingkat harapan digunakan untuk mengukur tingkat harapan mahasiswa terhadap atribut layanan. Skala yang digunakan untuk data tingkat harapan adalah:

1 = Sangat tidak puas

2 = Tidak puas

3 = Cukup puas

4 = Puas

5 = Sangat puas

Berikut tabel kuesioner pelayanan non akademik:

Tabel 3. 4 Kuesioner Pelayanan Non Akademik

| NO | Atribut Layanan | Skala | | | | | | | | | | | | | | |
|----------|--|-----------|---|---|---|---|---------|---|---|---|---|-------------|---|---|---|---|
| | | Kenyataan | | | | | Harapan | | | | | Kepentingan | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| A | Dimensi Tangible (wujud) | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Kerapihan dan kebersihan karyawan | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Ketersediaan karyawan untuk memberikan pelayanan | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Karyawan datang tepat waktu sesuai jam kerja | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Karyawan membantu mahasiswa apabila terjadi kesulitan dalam hal administrasi pelayanan | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Karyawan mempunyai bahasa tubuh yang positif | | | | | | | | | | | | | | | |
| B | Dimensi Reliability (kehandalan) | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Prosedur pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Ketepatan waktu pelayanan | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Karyawan memberikan pelayanan secara akurat sesuai kebutuhan | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Keterampilan karyawan apabila terjadi masalah dalam pelayanan | | | | | | | | | | | | | | | |

| NO | Atribut Layanan | Skala | | | | | | | | | | | | | | |
|----------|--|-----------|---|---|---|---|---------|---|---|---|---|-------------|---|---|---|---|
| | | Kenyataan | | | | | Harapan | | | | | Kepentingan | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Ketelitian karyawan dalam pelayanan | | | | | | | | | | | | | | | |
| C | Dimensi Responsivness (tanggapan) | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | Kesigapan dan kecekatan karyawan dalam memberikan pelayanan | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | Karyawan memberikan informasi dan keterangan pasti | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | Karyawan menyampaikan informasi dengan jelas | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | Karyawan mampu merencanakan solusi dan prioritas kepentingan mahasiswa | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | Karyawan mampu mengambil keputusan atas pekerjaan dan siap memperbaiki apabila ada kesalahan | | | | | | | | | | | | | | | |
| D | Dimensi Assurance (Jaminan) | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | Pengetahuan karyawan dalam memahami permasalahan yang dialami mahasiswa | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | Kemampuan karyawan dalam memberikan solusi | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | Kesopanan karyawan | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | Karyawan menjalin komunikasi dengan baik | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | Karyawan bersikap adil terhadap seluruh mahasiswa | | | | | | | | | | | | | | | |
| E | Dimensi Empaty (perhatian) | | | | | | | | | | | | | | | |
| 21 | Karyawan ramah dalam melayani mahasiswa | | | | | | | | | | | | | | | |
| 22 | Keluhan ditanggapi dengan baik | | | | | | | | | | | | | | | |
| 23 | Pelayanan diberikan tanpa memandang status sosial | | | | | | | | | | | | | | | |

| NO | Atribut Layanan | Skala | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|-----------|---|---|---|---|---------|---|---|---|---|-------------|---|---|---|---|
| | | Kenyataan | | | | | Harapan | | | | | Kepentingan | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24 | Kesabaran karyawan dalam melayani mahasiswa | | | | | | | | | | | | | | | |
| 25 | Karyawan berkomunikasi secara baik dengan bahasa yang mudah dimengerti | | | | | | | | | | | | | | | |

9. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah sebuah uji untuk mengetahui valid atau tidaknya sebuah instrumen atau pertanyaan yang akan digunakan dalam penelitian. Uji ini dilakukan untuk melihat tingkat suatu instrumen dalam mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pengukuran yang dilakukan. Validasi memberi gambaran sejauh mana kecermatan dan ketepatan alat ukur. Sugiyono dalam (Indriya, 2014) menyatakan bahwa validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sebenarnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Untuk menghitung nilai validitas dari instrumen yang digunakan, maka perlu dilakukan perbandingan antara nilai corrected item total correlation pada setiap indikator atau pertanyaan dengan nilai r tabel. Jika correlated item total correlation (r hitung) bernilai positif dan lebih besar dari nilai r tabel, maka indikator atau pertanyaan/ pernyataan pada variabel dapat dinyatakan valid. (Sihotang 2019)

Untuk menguji validitas juga dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}} \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi antara variable x dan y

x = Skor untuk pernyataan yang dipilih

y = Skor total

N = Jumlah responden (Djunaidi et al. n.d.)

Dalam perhitungan uji validitas dan reliabilitas dilakukan menggunakan aplikasi SPSS untuk mempermudah perhitungan.

Tabel 3. 5 Uji validitas tingkat kepentingan

| N = 30 , $\alpha = 5\%$ | | | | |
|-------------------------|--|----------|---------|------------|
| NO | Atribut | r hitung | r tabel | kesimpulan |
| 1 | Kerapihan dan kebersihan karyawan | 0,402 | 0,3494 | Valid |
| 2 | Ketersediaan karyawan untuk memberikan pelayanan | 0,399 | 0,3494 | Valid |
| 3 | Karyawan datang tepat waktu sesuai jam kerja | 0,407 | 0,3494 | Valid |
| 4 | Karyawan membantu mahasiswa apabila terjadi kesulitan dalam hal administrasi | 0,539 | 0,3494 | Valid |
| 5 | Karyawan mempunyai bahasa tubuh yang positif | 0,847 | 0,3494 | Valid |
| 6 | Prosedur pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit | 0,697 | 0,3494 | Valid |
| 7 | Ketepatan waktu pelayanan | 0,664 | 0,3494 | Valid |
| 8 | Karyawan memberikan pelayanan secara akurat sesuai kebutuhan | 0,765 | 0,3494 | Valid |
| 9 | Keterampilan karyawan apabila terjadi masalah dalam pelayanan | 0,732 | 0,3494 | Valid |
| 10 | Ketelitian karyawan dalam pelayanan | 0,735 | 0,3494 | Valid |
| 11 | Kesigapan dan kecekatan karyawan dalam memberikan pelayanan | 0,711 | 0,3494 | Valid |
| 12 | Karyawan memberikan informasi dan keterangan pasti | 0,466 | 0,3494 | Valid |
| 13 | Karyawan menyampaikan informasi dengan jelas | 0,797 | 0,3494 | Valid |
| 14 | Karyawan mampu merencanakan solusi dan prioritas kepentingan mahasiswa | 0,674 | 0,3494 | Valid |
| 15 | Karyawan mampu mengambil keputusan atas pekerjaan dan siap memperbaiki apabila ada kesalahan | 0,842 | 0,3494 | Valid |
| 16 | Pengetahuan karyawan dalam memahami permasalahan yang dialami mahasiswa | 0,762 | 0,3494 | Valid |
| 17 | Kemampuan karyawan dalam memberikan solusi | 0,693 | 0,3494 | Valid |
| 18 | Kesopanan karyawan | 0,779 | 0,3494 | Valid |
| 19 | Karyawan menjalin komunikasi dengan baik | 0,702 | 0,3494 | Valid |
| 20 | Karyawan bersikap adil terhadap seluruh mahasiswa | 0,694 | 0,3494 | Valid |
| 21 | Karyawan ramah dalam melayani mahasiswa | 0,785 | 0,3494 | Valid |
| 22 | Keluhan ditanggapi dengan baik | 0,783 | 0,3494 | Valid |
| 23 | Pelayanan diberikan tanpa memandang status sosial | 0,641 | 0,3494 | Valid |
| 24 | Kesabaran karyawan dalam melayani mahasiswa | 0,691 | 0,3494 | Valid |
| 25 | Karyawan berkomunikasi secara baik dengan bahasa yang mudah dimengerti | 0,895 | 0,3494 | Valid |

Tabel 3. 6 Uji validitas tingkat kepuasan

| N = 30 , $\alpha = 5\%$ | | | | |
|-------------------------|--|----------|---------|------------|
| NO | Atribut | r hitung | r tabel | kesimpulan |
| 1 | Kerapihan dan kebersihan karyawan | 0,781 | 0,3494 | Valid |
| 2 | Ketersediaan karyawan untuk memberikan pelayanan | 0,774 | 0,3494 | Valid |
| 3 | Karyawan datang tepat waktu sesuai jam kerja | 0,768 | 0,3494 | Valid |
| 4 | Karyawan membantu mahasiswa apabila terjadi kesulitan dalam hal administrasi | 0,862 | 0,3494 | Valid |
| 5 | Karyawan mempunyai bahasa tubuh yang positif | 0,815 | 0,3494 | Valid |
| 6 | Prosedur pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit | 0,901 | 0,3494 | Valid |
| 7 | Ketepatan waktu pelayanan | 0,884 | 0,3494 | Valid |
| 8 | Karyawan memberikan pelayanan secara akurat sesuai kebutuhan | 0,885 | 0,3494 | Valid |
| 9 | Keterampilan karyawan apabila terjadi masalah dalam pelayanan | 0,857 | 0,3494 | Valid |
| 10 | Ketelitian karyawan dalam pelayanan | 0,843 | 0,3494 | Valid |
| 11 | Kesigapan dan kecekatan karyawan dalam memberikan pelayanan | 0,880 | 0,3494 | Valid |
| 12 | Karyawan memberikan informasi dan keterangan pasti | 0,881 | 0,3494 | Valid |
| 13 | Karyawan menyampaikan informasi dengan jelas | 0,865 | 0,3494 | Valid |
| 14 | Karyawan mampu merencanakan solusi dan prioritas kepentingan mahasiswa | 0,895 | 0,3494 | Valid |
| 15 | Karyawan mampu mengambil keputusan atas pekerjaan dan siap memperbaiki apabila ada kesalahan | 0,879 | 0,3494 | Valid |
| 16 | Pengetahuan karyawan dalam memahami permasalahan yang dialami mahasiswa | 0,886 | 0,3494 | Valid |
| 17 | Kemampuan karyawan dalam memberikan solusi | 0,846 | 0,3494 | Valid |
| 18 | Kesopanan karyawan | 0,802 | 0,3494 | Valid |
| 19 | Karyawan menjalin komunikasi dengan baik | 0,858 | 0,3494 | Valid |
| 20 | Karyawan bersikap adil terhadap seluruh mahasiswa | 0,807 | 0,3494 | Valid |
| 21 | Karyawan ramah dalam melayani mahasiswa | 0,834 | 0,3494 | Valid |
| 22 | Keluhan ditanggapi dengan baik | 0,853 | 0,3494 | Valid |
| 23 | Pelayanan diberikan tanpa memandang status sosial | 0,715 | 0,3494 | Valid |
| 24 | Kesabaran karyawan dalam melayani mahasiswa | 0,798 | 0,3494 | Valid |
| 25 | Karyawan berkomunikasi secara baik dengan bahasa yang mudah dimengerti | 0,881 | 0,3494 | Valid |

Tabel 3. 7 Uji validitas tingkat harapan

| N = 30 , $\alpha = 5\%$ | | | | |
|-------------------------|--|----------|---------|------------|
| NO | Atribut | r hitung | r tabel | kesimpulan |
| 1 | Kerapihan dan kebersihan karyawan | 0,790 | 0,3494 | Valid |
| 2 | Ketersediaan karyawan untuk memberikan pelayanan | 0,875 | 0,3494 | Valid |
| 3 | Karyawan datang tepat waktu sesuai jam kerja | 0,884 | 0,3494 | Valid |
| 4 | Karyawan membantu mahasiswa apabila terjadi kesulitan dalam hal administrasi | 0,836 | 0,3494 | Valid |
| 5 | Karyawan mempunyai bahasa tubuh yang positif | 0,871 | 0,3494 | Valid |
| 6 | Prosedur pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit | 0,841 | 0,3494 | Valid |
| 7 | Ketepatan waktu pelayanan | 0,791 | 0,3494 | Valid |
| 8 | Karyawan memberikan pelayanan secara akurat sesuai kebutuhan | 0,908 | 0,3494 | Valid |
| 9 | Keterampilan karyawan apabila terjadi masalah dalam pelayanan | 0,859 | 0,3494 | Valid |
| 10 | Ketelitian karyawan dalam pelayanan | 0,829 | 0,3494 | Valid |
| 11 | Kesigapan dan kecekatan karyawan dalam memberikan pelayanan | 0,886 | 0,3494 | Valid |
| 12 | Karyawan memberikan informasi dan keterangan pasti | 0,829 | 0,3494 | Valid |
| 13 | Karyawan menyampaikan informasi dengan jelas | 0,851 | 0,3494 | Valid |
| 14 | Karyawan mampu merencanakan solusi dan prioritas kepentingan mahasiswa | 0,833 | 0,3494 | Valid |
| 15 | Karyawan mampu mengambil keputusan atas pekerjaan dan siap memperbaiki apabila ada kesalahan | 0,800 | 0,3494 | Valid |
| 16 | Pengetahuan karyawan dalam memahami permasalahan yang dialami mahasiswa | 0,809 | 0,3494 | Valid |
| 17 | Kemampuan karyawan dalam memberikan solusi | 0,811 | 0,3494 | Valid |
| 18 | Kesopanan karyawan | 0,826 | 0,3494 | Valid |
| 19 | Karyawan menjalin komunikasi dengan baik | 0,832 | 0,3494 | Valid |
| 20 | Karyawan bersikap adil terhadap seluruh mahasiswa | 0,820 | 0,3494 | Valid |
| 21 | Karyawan ramah dalam melayani mahasiswa | 0,858 | 0,3494 | Valid |
| 22 | Keluhan ditanggapi dengan baik | 0,919 | 0,3494 | Valid |
| 23 | Pelayanan diberikan tanpa memandang status sosial | 0,837 | 0,3494 | Valid |
| 24 | Kesabaran karyawan dalam melayani mahasiswa | 0,695 | 0,3494 | Valid |
| 25 | Karyawan berkomunikasi secara baik dengan bahasa yang mudah dimengerti | 0,803 | 0,3494 | Valid |

b. Uji Reliabilitas

Dalam perhitungan uji validitas dan reliabilitas dilakukan menggunakan aplikasi SPSS untuk mempermudah perhitungan. Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Apabila variabel-variabel pada kuisioner diberikan berapa kalipun kepada responden maka hasilnya tidak akan jauh berbeda dari rata-rata jawaban responden. Variabel dapat dikatakan reliabel apabila nilai realibilitas lebih dari *cronbach alpha* 0,6. Jika nilai *Alpha* kurang dari 0,6 maka tingkat reliabilitas dari instrumen dianggap buruk, jika berkisar di 0,7 maka tingkat reliabilitas instrumen masih bisa diterima, sedangkan jika lebih dari 0,8 maka tingkat reliabilitas instrumen dianggap bagus. (Sihotang 2019)

Untuk menguji reliabilitas dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right] \dots\dots\dots(3)$$

Keterangan :

r = reliabilitas

k = banyaknya butir pernyataan

σb = varians butir

σt = varians total (Nugraha, Ambar, and Adianto 2014)

Berikut hasil uji reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS.

Tabel 3. 8 Uji reliabilitas

| Tingkat Kepentingan | | |
|--------------------------|----------------|------------|
| Cronbach Alpha Kuesioner | Cronbach Alpha | Kesimpulan |
| 0,953 | 0,6 | valid |

| Tingkat Kepuasan | | |
|--------------------------|----------------|------------|
| Cronbach Alpha Kuesioner | Cronbach Alpha | Kesimpulan |
| 0,983 | 0,6 | valid |

| Tingkat Harapan | | |
|--------------------------|----------------|------------|
| Cronbach Alpha Kuesioner | Cronbach Alpha | Kesimpulan |
| 0,981 | 0,6 | valid |

10. Analisis Servqual

Metode yang digunakan adalah metode analisis Servqual yang memiliki lima dimensi pengukuran yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang diisi oleh mahasiswa selaku pengguna layanan non akademik di universitas.

Dari hasil pengolahan data berdasarkan atribut-atribut yang diberikan kepada responden dapat dilakukan perhitungan analisis servqual. Metode Servqual berfungsi untuk mencari tingkat kesenjangan (gap) dari pelayanan tersedia melalui pengurangan nilai tingkat kenyataan/yang dirasakan dengan nilai tingkat harapan. Untuk mencari tingkat kesenjangan (gap) dirumuskan sebagai berikut:

$$Q = P - E \dots\dots\dots(4)$$

Keterangan :

Q = *Quality of service* (kualitas pelayanan)

P = Persepsi (kepuasan)

E = Ekspektasi (harapan)

Untuk rata-rata gap masing-masing dimensi dihitung dengan menjumlahkan nilai gap pada masing-masing dimensi kemudian dibagi

dengan banyaknya jumlah atribut pada masing-masing dimensi sehingga diperoleh rata-rata gap masing-masing dimensi.

11. *Importance-Performance Analisis (IPA)*

Metode ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dalam artikel mereka “*Importance-Performance Analysis*” yang di publikasikan pada *Journal of Marketing*. Metode ini dimaksudkan sebagai kerangka kerja di dalam memahami kepuasan pelanggan sebagai fungsi dari tingkat kepentingan (*expectation importance*) terkait dengan suatu atribut serta penilaian pelanggan terhadap kinerja (*performance*) organisasi dilihat dari atribut terkait. Maga et al dalam (Pratiwi and Susanty 2018)

Importance Performance Analisis digunakan untuk mengembangkan strategi pemasaran. Penentuan prioritas perbaikan menggunakan metode *Importance Performance Analisis* didasarkan pada tingkat kepentingan yang tinggi namun memiliki tingkat kepuasan yang rendah. Pada metode ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance-Performance Matrix*, yang mana sumbu *x* mewakili persepsi sedangkan sumbu *y* mewakili harapan.

12. Rumah Kualitas (*House of Quality*)

Pada rumah kualitas ini akan menganalisis matrik kebutuhan konsumen, dimana matrik akan menentukan kebutuhan yang dirpiorotasi oleh pelanggan atau konsumen tersebut. Penentuan kebutuhan didasarkan pada kesenjangan kualitas (gap). Apabila kesenjangan atribut bernilai positif artinya atribut yang diberikan sudah memuaskan pelanggan. Apabila kesenjangan atribut bernilai negatif, berarti pelanggan belum merasa puas dengan atribut layanan yang diberikan. Matrik HOQ yang dinilai adalah untuk mengetahui tingkat hubungan antara (*Whats*) dan (*How*) dimana penentuan hubungan ini

dilalui dengan proses dan hasil akhirnya adalah matrik rumah kualitas atau *House of Quality*.

Tjiptono dalam (Santoso 2006) menyatakan bahwa QFD berusaha menerjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan perusahaan. Hal ini dilaksanakan dengan melibatkan pelanggan dalam proses pengembangan produk atau jasa sedini mungkin. Dengan demikian QFD memungkinkan suatu perusahaan untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut, dan memperbaiki proses hingga tercapai efektifitas maksimum. Struktur QFD biasa digambarkan dalam *House Of Quality* (HOQ).

13. 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. Berdasarkan *voice of customer* dapat dikembangkan untuk menyusun matriks *what* dan *hows*. Dari pengembangan matrik ini akan diperoleh prioritas yang diberikan konsumen terhadap kebutuhan. Pengolahan data tingkat kepentingan menggambarkan tingkat kepentingan pelayanan terhadap atribut yang ada berdasarkan kuesioner yang telah melewati uji validitas dan realibilitas.

14. Prioritized customer requirement

Prioritized customer requirement merupakan prioritas yang diberikan konsumen terhadap kebutuhan. *Prioritized customer* ini menunjukkan prioritas perbaikan yang bisa diambil oleh pihak manajemen sesuai dengan kebutuhan konsumen. Kebutuhan konsumen atau pelanggan berguna untuk mengetahui sejauh mana kebutuhan yang diperlukan.

Dari hasil penyusunan HOQ, diperoleh prioritas langkah-langkah dalam upaya peningkatan kualitas jasa, dengan menggunakan metode Servqual yang kemudian diterapkan ke dalam analisis *House of Quality*. Tingkat kepentingan dari masing-masing atribut yang bernilai negatif merupakan customer requirement, dimana dengan metode ini tentunya semakin mempertajam prioritas perhatian pada atribut-atribut yang mempunyai pengaruh besar dalam memberikan kontribusi kepuasan pelanggan

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan analisis penelitian yang telah dibahas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Layanan Akademik dan Biro Keuangan belum sesuai dengan harapan mahasiswa. Ada beberapa atribut yang masih harus diperbaiki pada Pelayanan Akademik dan Biro Keuangan. Beberapa prioritas perbaikan dalam pelayanan yang terintegrasi dengan kuadran I diagram kartesius adalah ketersediaan karyawan untuk memberikan pelayanan dengan nilai kesenjangan sebesar -0,26, ketepatan waktu pelayanan dengan nilai kesenjangan sebesar -0,25, keterampilan karyawan apabila terjadi masalah dalam pelayanan dengan nilai kesenjangan sebesar -0,22, kesigapan dan kecekatan karyawan dalam memberikan pelayanan dengan nilai kesenjangan sebesar -0,23, karyawan memberikan informasi dan keterangan pasti dengan nilai kesenjangan sebesar -0,07, kemampuan karyawan dalam memberikan solusi dengan nilai kesenjangan sebesar -0,22.
2. Hasil yang telah dicapai dalam penelitian ini adalah usulan perbaikan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan non akademik di universitas antara lain mengadakan evaluasi dan memberikan pelatihan kinerja karyawan, meningkatkan manajemen sumber daya manusia, mengarahkan prosedur sesuai aturan, menindaklanjuti permasalahan mahasiswa sesuai laporan yang diterima, dan penambahan jumlah karyawan. Evaluasi kinerja karyawan secara rutin dengan meningkatkan manajemen sumber daya karyawan dapat menjadi solusi atas atribut ketepatan waktu pelayanan dan kesigapan karyawan dalam memberikan pelayanan dengan nilai gap sebesar -0,23. Ketersediaan karyawan juga sangat penting bagi mahasiswa dengan ditunjukkan

nilai kepentingan sebesar 4,58. Penambahan jumlah karyawan juga dapat menjadi salah satu solusi guna memastikan ketersediaan karyawan dalam memberikan pelayanan ditunjukkan dengan nilai AW sebesar 7,36 pada atribut tersebut.

B. Saran

1. Berdasarkan analisis gap dan prioritas perbaikan yang telah dilakukan, maka pihak manajemen universitas disarankan untuk melakukan perbaikan layanan yang menjadi prioritas oleh mahasiswa.
2. Penelitian ini dapat dikembangkan lagi dengan menambahkan variabel lain maupun penelitian lembaga yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Ari Prasetio. 2012. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.” 1(4).
- Dharsono, Wardhana Wahyu, Ellysa Nursati, and Julianus Hutabarat. 2015. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Non-Akademik Citra Lembaga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Di Universitas Satya Wiyata Mandala Nabire).” 1(2): 28–35.
- Djunaidi, Much et al. “Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan.”
- Haryanto, Edy. 2013. “Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado.” *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 1(3): 750–60.
- Indriya, Abdurrahman Faris. 2018. “House of Quality Sebagai Pengendalian Kualitas Layanan Di Lembaga Pendidikan Muhammadiyah.” 24: 100–122.
- Jaelani, Evan. 2012. “Perencanaan Dan Pengembangan Produk Dengan Quality Function Deployment (QFD).” IV(1).
- Kusumaningrum, Desi Eri. 2021. “Pengaruh Tingkat Kualitas Layanan , Faktor Kepuasan , Dan.” 6: 43–52.
- Masyita, Sitti. 2020. “Akademik Dan Non Akademik (Studi Pada Program Studi Manajemen STIEM Bongaya).” 2(1).
- Nugraha, Rizal, Harsono Ambar, and Hari Adianto. 2014. “Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Bengkel ‘X’ Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi Kasus Di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang).” *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional* 1(3): 221–31.
- Pratiwi, Claudia Gita, and Aries Susanty. 2018. “Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Quality Function Deployment Di Hypermarket Super Indo Tembalang .”
- Prenregngi dkk. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap

- Kepuasan Mahasiswa.” *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi* Vol 5(1): 46–54.
- Rahman, Abdul, and Heri Supomo. 2012. “Analisa Kepuasan Pelanggan Pada Pekerjaan Reparasi Kapal Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD).” *Jurnal Teknik ITS* 1(1): G297–302. <https://www.neliti.com/id/publications/143992/analisa-kepuasan-pelanggan-pada-pekerjaan-reparasi-kapal-dengan-metode-quality-f>.
- Rusmawati, S R I. “Pada Program Studi Ilmu Keperawatan.”
- Santoso, Haryo. 2006. “Meningkatkan Kualitas Layanan Industri Jasa Melalui Pendekatan Integrasi Metoda Servqual-Six Sigma Atau Servqual-QFD.” *J@Ti Undip: Jurnal Teknik Industri* 1(1): 85. <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/jgti/article/view/2203/1925>.
- Sihotang, Fransiska Prihatini. 2019. “Perbandingan Kualitas Layanan Dua Aplikasi Transportasi Online Menggunakan Metode Servqual.” *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)* 6(2): 147–62.
- Singgih, Moses L, and Jurusan Teknik Industri. 2008. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pendidikan Pada Perguruan Tinggi.” *Seminar Nasional Teknoin*: 133–41.
- Susan, Eri. 2019. “Manajemen Sumber Daya Manusia.”
- Wibisono, Deny. 2018. “Metode Servqual Dan QFD Deny Wibisono Jl . Nangka No . 58 C Tanjung Barat , Jagakarsa , Jakarta Selatan.” 10(1): 57–74.
- Rifai, Affan et al. 2017. “Usulan Pengembangan Fasilitas Dan Perangkat Kendaraan Siaran Langsung (OB VAN) (Studi Kasus di LPPL Radio Gemilang FM Magelang)”: 183-194