



Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Dengan Metode *Servoqual* dan *Importance Performance Analysis*

I Made Dwi Wira Ardana^{1*}, I Nengah Rata Artana², Ida Bagus Kurniawan³

^{1,3}Jurusan D.III manajemen Pemasaran, Universitas Dhyana Pura, Badung

²Jurusan D.IV Pengelolaan Perhotelan, Universitas Dhyana Pura, Badung

* dwiwira76@undhirabali.ac.id

A B S T R A C T

The purpose of this study is to analyze student satisfaction with XYZ University academic services. The instrument in this study was a questionnaire compiled based on the dimensions of the quality of the *Servoqual* method, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy with 4 Likert scales. The sampling method uses the slovin approach, the sampling technique used is proportional sampling. *Servoqual* method (service quality) is used to measure the service gap. To display the factors that determine satisfaction and service factors must be improved, the *Importance Performance Analysis* (IPA) method is used. From the results of the calculation of the *Servoqual* score, an average gap value of -0.29 indicates a gap in the quality of academic services with what is expected by students, an average conformity level of 91.28% is in very suitable criteria (80 - 100%) indicating significantly XYZ University's academic service quality is close to what is expected by students, but still needs to be improved. From the IPA analysis, there are 18 academic service attributes that are considered important by students.

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik Universitas XYZ, instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disusun berdasarkan dimensi kualitas metode *Servqual* yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy dengan 4 skala likert. Responden penelitian adalah mahasiswa aktif Universitas XYZ semester ganjil tahun akademik 2022/2023. Metode penarikan sampel menggunakan pendekatan slovin, teknik sampling yang digunakan adalah proportional sampling. Metode *Servqual* (service quality) digunakan untuk mengukur kesenjangan layanan (Service Gap). Untuk menampilkan faktor yang sangat menentukan kepuasan dan faktor pelayanan harus ditingkatkan digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Dari hasil perhitungan score *Servqual* diperoleh nilai rata-rata gap sebesar -0,29 menunjukkan adanya gap kualitas layanan akademik dengan yang diharapkan oleh mahasiswa, rata-rata tingkat kesesuaian 91,28% berada pada kriteria sangat sesuai (80 - 100%) menunjukkan secara kualitas pelayanan akademik Universitas XYZ mendekati apa yang diharapkan oleh mahasiswa, akan tetapi masih perlu ditingkatkan lagi. Dari analisis IPA terdapat 18 atribut pelayanan akademik yang dianggap penting oleh mahasiswa.

1. Pendahuluan

Keberhasilan perguruan tinggi menciptakan lulusan yang memiliki kompetensi serta mampu menjadi pemimpin dimasa yang akan datang menjadi tuntutan dunia pendidikan (Smith & Tracey, 2016). Keputusan peningkatan mutu menjadi sangat penting dan menjadi strategi kompetitif yang efektif bagi perguruan tinggi untuk mencapai hal tersebut. Pendidikan Tinggi di Indonesia mengalami perkembangan pesat, pada tahun 2021 perguruan tinggi baik perguruan tinggi negeri atau swasta di Indonesia berjumlah 3.115. Pesatnya pertumbuhan perguruan tinggi memberi dampak terhadap banyaknya pilihan bagi generasi muda yang ingin melanjutkan ke tingkat pendidikan tinggi, akan tetapi disisi lain bagi institusi pendidikan tinggi akan berdampak pada ketatnya tingkat persaingan diantara perguruan tinggi dalam mendapatkan calon mahasiswa.

Mahasiswa merupakan pelanggan utama dalam sebuah perguruan tinggi, peningkatan kualitas layanan secara berkesinambungan kepada mahasiswa dapat digunakan sebagai strategi bagi institusi pendidikan tinggi untuk memenangkan persaingan. Bila kualitas layanan yang diterima mahasiswa sesuai dengan harapannya hal ini akan berdampak pada kepuasan, kepercayaan, nilai pelanggan dan loyalitas mahasiswa. Disamping hal tersebut kualitas layanan juga berdampak pada citra positif suatu pendidikan tinggi dimana citra perguruan tinggi memiliki dampak yang kuat pada retensi mahasiswa saat ini dan daya tarik calon mahasiswa potensial (James et al, 1999). Peningkatan kualitas layanan berpengaruh yang positif terhadap motivasi berprestasi mahasiswa, kualitas pelayanan yang baik memberi dampak pada kegairahan dan efisiensi belajar bagi mahasiswa, kualitas layanan memberi pengaruh positif terhadap peningkatan motivasi berprestasi mahasiswa yang pada akhirnya berdampak pada output yang berkualitas (Dirwan, 2014).

Layanan akademik merupakan salah satu layanan utama kepada mahasiswa dalam Perguruan Tinggi. Universitas XYZ berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswanya termasuk dalam pelayanan di bidang akademik. Untuk mewujudkan hal tersebut maka pengukuran kualitas layanan akademik adalah sangat penting dilakukan sehingga layanan akademik yang berkualitas yang sesuai dengan harapan mahasiswa senantiasa dapat diwujudkan.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan menurut Kotler dan Clarke (2012) sebagai keadaan yang dirasakan oleh seseorang yang memiliki pengalaman kinerja atau hasil yang memenuhi harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari tingkat harapan relatif dan kinerja yang dirasakan. Poturak (2014) menyatakan definisi tentang kepuasan yang terhubung dengan kualitas layanan serta kepuasan pelanggan. Menurut Zeithaml (1988) kepuasan adalah hasil yang dihasilkan dari administrasi institusi serta kinerja sistem pendidikan yang koheren. Apabila lembaga dapat menyediakan lingkungan yang memfasilitasi pembelajaran yaitu lembaga berisi infrastruktur yang tepat untuk utilitas pendidikan yang terakumulasi dengan parameter penting dari pengembangan profesional dan akademik maka mahasiswa akan dapat lebih puas dan memiliki motivasi yang baik untuk menyelesaikan studi mereka.

Indikatornya kepuasan pelanggan dalam penelitian ini berupa layanan, fasilitas dan atau personel yang ketersediaannya serta keramahan staff yang dapat meningkatkan bisnis inti universitas dan pada akhirnya dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa yang merupakan pelanggan utama universitas (Mattah et al., 2018).

2.2 Metode *Servqual*

Servqual dikemukakan oleh Parasuraman et al., (1991) mengukur sejauh mana harapan pelanggan tentang kualitas layanan sebelum konsumsi dikonfirmasi atau sebaliknya oleh

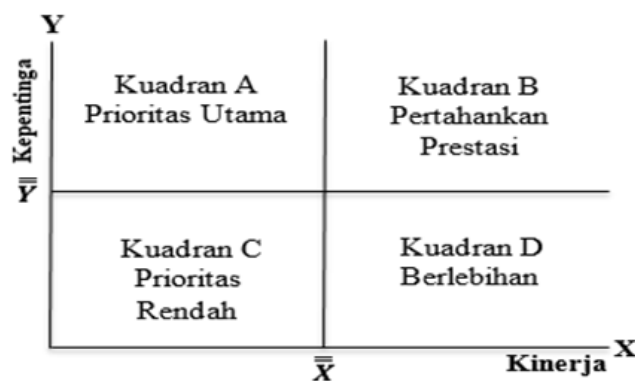
persepsi aktual mereka tentang pengalaman. Ini bergantung pada lima prinsip yang mewakili wujud, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang bersama-sama mengukur kualitas layanan. Servqual mengoperasionalkan kualitas layanan dengan membandingkan persepsi layanan yang diterima dengan harapan (Mattah et al., 2018). Pelanggan tidak senang karena mereka mengharapkan tingkat layanan tertentu tetapi mendapatkan sesuatu yang berbeda. Akhirnya, pelanggan akan tidak puas dengan produk atau layanan yang mereka terima. Hasil Servqual dapat digunakan untuk mengidentifikasi komponen atau aspek layanan mana yang sangat baik atau buruk bagi perusahaan, dapat digunakan untuk memantau kualitas layanan dari waktu ke waktu, untuk membandingkan kinerja dengan pesaing, dan informasi yang dikumpulkan melalui Servqual dapat dijadikan dasar meningkatkan layanan dengan memastikan bahwa layanan yang diberikan melampaui harapan pelanggan.

2.3 Metode Importance Performance Analysis

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menyediakan matriks yang dapat memungkinkan pengambil keputusan dan kelompok pemangku kepentingan untuk menggambarkan atribut layanan yang paling penting seperti yang dirasakan oleh konsumen. (Sheng et al., 2014). IPA terdiri dari variabel yaitu tingkat kinerja layanan yang dapat memberikan kepuasan (X) dan tingkat kepentingan/harapan pelanggan (Y). Tingkat kesesuaian merupakan perbandingan skor persepsi dengan skor yang kinerja diharapkan. Tujuan dari analisis tingkat kesesuaian untuk mencari persentase kesesuaian antara kondisi layanan yang diberikan dengan harapan atau keinginan pelanggan.

Prosentase tingkat kesesuaian semakin tinggi maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap atribut tersebut. Jika Tingkat kesesuaian pelanggan diatas 100%, ini menandakan bahwa kualitas layanan yang diberikan sangat memuaskan, tingkat kesesuaian pelanggan 100% menandakan bahwa kualitas layanan memenuhi harapan pelanggan, pelayanan telah memuaskan dan jika tingkat kesesuaian dibawah 100% hal ini menandakan bahwa kualitas layanan kurang atau tidak memenuhi harapan pelanggan berarti pelayanan belum memuaskan.

Diagram Cartesius terdiri dari empat bagian dan dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus, X adalah nilai rata-rata kinerja atau tingkat kepuasan pelanggan dari semua faktor atau atribut, sedangkan Y adalah skor rata-rata tingkat kepentingan/harapan semua faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. *Diagram Cartecius* dibagi menjadi empat kuadran.



Gambar 1. Pembagian Kuadran IPA

Kuadran A berisi atribut penting yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan, kuadran B berisi atribut

kinerja tinggi di kuadran ini dan pelanggan menilai atribut di kuadran ini penting, Kuadran C berisi atribut-atribut berkinerja rendah dan pelanggan menilai atribut-atribut pada kuadran ini tidak penting dan kuadran D berisi atribut kinerja tinggi, tetapi pelanggan menilai atribut di kuadran ini tidak penting.

3. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif, responden dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Universitas XYZ pada semester Ganjil Tahun ajaran 2022/2023. Dengan pendekatan slovin diperoleh jumlah sampel sebanyak 350 mahasiswa, penarikan sample perprogram studi menggunakan teknik proportional sampling. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner disusun mengacu pada dimensi kualitas metode servqual yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy, yang terdiri dari 34 (tiga Puluh empat) setiap item pertanyaan atau pernyataan diukur dengan menggunakan skala Likert 1 sampai 4.

Pengujian validitas instrument menggunakan uji Product Moment Pearson dan pengujian reliabilitas instrument menggunakan Alpha Cronbach. Metode Servqual digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik di universitas XYZ. Nilai Servqual merupakan selisih/kesenjangan antara nilai persepsi dan nilai ekspektasi dengan rumus sebagai berikut:

$$SS_i = \bar{X}P_i - \bar{X}E_i$$

Dimana : SS_i = *Servqual score* setiap atribut kualitas, $\bar{X}P_i$ = rata-rata tingkat kinerja setiap atribut dan $\bar{X}E_i$ = rata-rata tingkat harapan setiap atribut. *Score Servqual negative* menunjukkan adanya gap kualitas layanan, sedangkan *score servqual positif* menunjukkan indikasi yang cukup memuaskan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan dapat dihitung dengan menggunakan rumus :

$$Kualitas (Q) = \frac{Penilaian}{Harapan}$$

Pelayanan dikatakan baik jika kualitas (Q) ≥ 1 .

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* berguna untuk mengidentifikasi atribut dari pelayanan akademik yang paling membutuhkan perbaikan yang menurut pelanggan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Terdapat dua buah variabel yang diwakilkan oleh X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja pelayanan yang dapat memberikan kepuasan dan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan. Langkah pertama dalam Metode Importance Performance Analysis (IPA) adalah menentukan Tingkat kesesuaian diperoleh dengan membandingkan skor persepsi dengan skor yang diharapkan. Dengan tingkat kesesuaian dapat ditentukan urutan prioritas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dari urutan yang sangat sesuai dengan tidak sesuai. Rumus untuk menghitung tingkat kesesuaian adalah:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Dimana: T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden, X_i = Skor penilaian kinerja, Y_i = Skor penilaian kepentingan responden. Kriteria penilaian setiap atribut: Tidak Sesuai (0 – 49%), Kurang Sesuai (50 – 59%), Cukup (60 – 69%), Sesuai (70 – 79%), Sangat Sesuai (80 – 100%). Diagram kartesius terdiri dari empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{X} , \bar{Y}). Sumbu mendatar (\bar{X}) merupakan rata – rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan

mahasiswa dari seluruh atribut dan \bar{Y} adalah rata rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut. Rumus yang digunakan adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

Dimana : (\bar{X}) = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan atau kepuasan, (\bar{Y}) = Skor rata-rata tingkat harapan, K = Banyaknya atribut/fakta yang dapat dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

4. Hasil dan Pembahasan

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Muhammad, et al. (2022) pada customer Hero Taman Pinang menggunakan analisis dengan metode servqual dan IPA mendapatkan hasil perlu adanya perbaikan pada beberapa dimensi antara lain lahan parkir yang perlu diperluas, keramahan pegawai yang perlu ditingkatkan dan penyelesaian terhadap keluhan pelanggan untuk meningkatkan pelayanan pada pelanggan. Selanjutnya Kusuma, et al. (2022) melakukan analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada percetakan dwi jaya mulia gresik dan mendapatkan hasil secara keseluruhan pelanggan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh percetakan dwi jaya mulia gresik yang diukur dengan metode *servqual* dan IPA.

Skor total setiap Instrumen pada dalam penelitian ini > 0,30 dapat disimpulkan bahwa seluruh butir dalam instrumen penelitian adalah valid, setiap variabel dalam penelitian ini memiliki nilai Cronbach's Alpha > 0,6. Memenuhi syarat reliabilitas. Sampel dalam penelitian ini 50,59% adalah laki-laki dan 49,50% adalah perempuan mahasiswa. 34,29% sample adalah mahasiswa semester 1 universitas XYZ, 31,14% adalah mahasiswa semester 3, 15,14 % adalah mahasiswa semester 5, dan 19,43 mahasiswa semester 7 universitas XYZ. Metode *servqual* digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik, skor *servqual* masing-masing atribut kepuasan pelayanan akademik tersaji dalam table 2 berikut :

Tabel 2
Rata - rata Gap Kinerja-Harapan
Kualitas Layanan Akademik

Dimensi	No	Tingkat Kinerja (Xi)	Tingkat Harapan (Yi)	Gap
Tangible	1	2,89	3,39	-0,51
	2	3,11	3,39	-0,28
	3	2,94	3,29	-0,35
	4	2,96	3,35	-0,39
	5	2,89	3,22	-0,33
	6	2,92	3,24	-0,32
	7	2,64	3,33	-0,69
	Rata-rata	2,90	3,32	-0,41
Reliability	8	3,14	3,42	-0,29
	9	3,14	3,32	-0,18
	10	3,02	3,29	-0,27
	11	3,01	3,28	-0,27
	12	2,99	3,31	-0,31
	13	3,25	3,39	-0,13
	14	3,04	3,24	-0,20
	15	3,13	3,34	-0,22

	16	3,09	3,29	-0,21
	Rata-rata	3,08	3,32	-0,24
Responsiveness	17	3,05	3,39	-0,34
	18	3,08	3,25	-0,17
	19	3,07	3,34	-0,27
	20	2,99	3,25	-0,27
	21	2,86	3,25	-0,39
	22	2,86	3,27	-0,40
	Rata-rata	2,99	3,30	-0,30
Assurances	23	3,05	3,31	-0,25
	24	3,14	3,39	-0,25
	25	3,04	3,28	-0,24
	26	2,95	3,17	-0,21
	27	3,17	3,35	-0,19
	28	3,10	3,32	-0,22
	Rata-rata	3,07	3,31	-0,23
Empathy	29	2,95	3,28	-0,33
	30	2,81	3,22	-0,41
	31	3,02	3,28	-0,26
	32	3,09	3,35	-0,25
	33	3,17	3,34	-0,17
	34	3,08	3,32	-0,24
	Rata-rata	3,02	3,30	-0,28
	Rata-rata Total	3,02	3,31	-0,29

Dari hasil perhitungan *score servqual* kelima dimensi yang diukur didapat nilai rata-rata gap sebesar -0,29, nilai negative (-) menunjukkan adanya gap kualitas layanan akademik yang dirasakan dengan yang diharapkan oleh mahasiswa, gap terbesar terdapat pada dimensi tangible sebesar -0,41. Gap terbesar kedua terdapat pada dimensi responsive sebesar -0,30, gap pada dimensi Emphaty sebesar -0,28, gap pada dimensi reliability -0,24, dan gap terkecil pada dimensi assurance sebesar -0,23.

Dengan diketahuinya tingkat kesesuaian masing-masing atribut antara kinerja pelayanan akademik dan harapan mahasiswa maka dapat diketahui urutan prioritas pelayanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa dari urutan yang sangat sesuai dengan tidak sesuai.

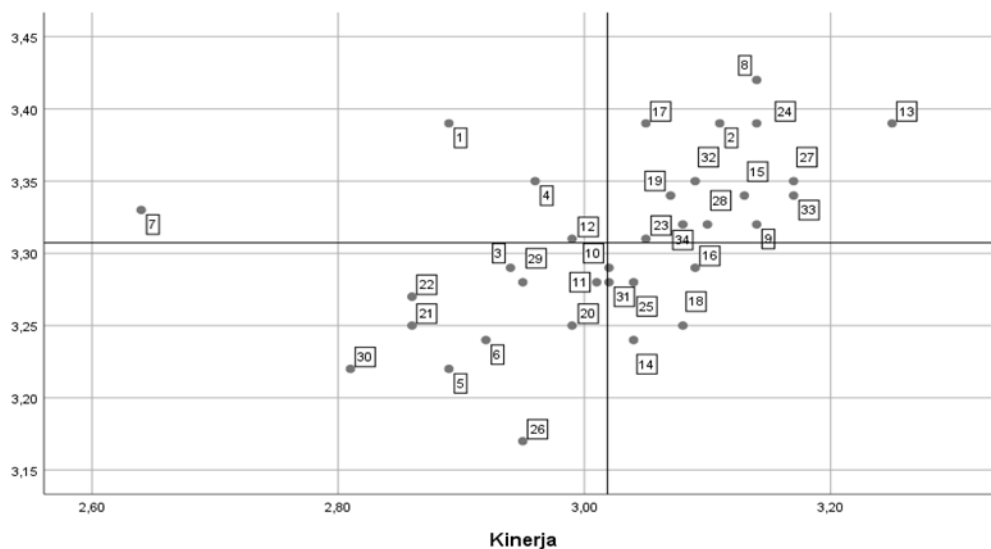
Tabel 3
Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Responden

No Atribut	Skor Kinerja (Xi)	Skor Harapan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki)	No Atribut	Skor Kinerja (Xi)	Skor Harapan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki)
1	1011	1188	85,10%	18	1077	1136	94,81%
2	1087	1186	91,65%	19	1076	1170	91,97%
3	1030	1151	89,49%	20	1045	1139	91,75%
4	1036	1173	88,32%	21	1000	1138	87,87%
5	1010	1126	89,70%	22	1002	1143	87,66%
6	1021	1134	90,04%	23	1068	1157	92,31%
7	923	1166	79,16%	24	1100	1186	92,75%
8	1098	1198	91,65%	25	1063	1147	92,68%
9	1099	1162	94,58%	26	1033	1108	93,23%

10	1056	1151	91,75%	27	1109	1174	94,46%
11	1054	1147	91,89%	28	1085	1161	93,45%
12	1048	1158	90,50%	29	1033	1148	89,98%
13	1139	1186	96,04%	30	984	1126	87,39%
14	1065	1135	93,83%	31	1057	1149	91,99%
15	1094	1170	93,50%	32	1083	1171	92,49%
16	1080	1152	93,75%	33	1108	1168	94,86%
17	1067	1186	89,97%	34	1078	1162	92,77%
Rata-Rata					1056	1157	91,27%

Dari tabel 3 yang memuat hasil perhitungan tingkat kesesuaian responden dapat diketahui atribut kepuasan terhadap pelayanan akademik, Atribut pelayanan akademik yang menurut mahasiswa paling baik adalah atribut dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya (13) dengan skor tertinggi sebesar 1139 tingkat kesesuaian 96,04% dan atribut pelayanan akademik yang mempunyai skor terendah adalah atribut fasilitas kamar kecil tersedia dalam jumlah cukup dan bersih (7) dengan skor sebesar 923, dengan tingkat kesesuaian 79,16%. Dilihat dari persepsi mahasiswa menunjukkan bahwa dosen yang ada di Universitas XYZ sudah memadai dan sesuai dengan bidang keahliannya.

Rata-rata tingkat kesesuaian keseluruhan dari 34 atribut pelayanan akademik sebesar 91,27%, berada pada kriteria sangat sesuai (80 – 100%) yang berarti bahwa mahasiswa secara keseluruhan merasa puas dengan pelayanan akademik Universitas XYZ akan tetapi kinerja masing-masing atribut pelayanan perlu ditingkatkan sehingga diharapkan mencapai minimal 100% atau minimal sama dengan harapan mahasiswa.



Gambar 2. Output Diagram Kartesius

Dari analisis *diagram cartesius* pada gambar 1 dapat diketahui letak kuadran masing-masing atribut kepuasan pelayanan akademik sebagai berikut :

1. Kuadran A (Prioritas utama)

- 1 Kebersihan dan kerapian ruang perkuliahan
- 4 Fasilitas perpustakaan yang lengkap

- 7 Fasilitas kamar kecil tersedia dalam jumlah cukup dan bersih
- 12 Dosen mengajar tepat waktu

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

- 2 Fasilitas ruang kuliah yang sejuk dan nyaman
- 8 Materi perkuliahan diberikan dosen jelas dan dapat dipahami
- 9 Dosen selalu menyediakan waktu untuk berdiskusi & tanya jawab
- 13 Dosen yang ada memadai dan sesuai dengan bidang keahliannya
- 15 Staf akademik mampu melayani administrasi dengan baik
- 17 Tersedia dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa
- 19 Universitas membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik
- 23 Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan
- 24 Dosen Pembimbing Akademik (PA) menangani setiap permasalahan/keluhan mahasiswa.
- 27 Dosen menggunakan waktu secara efektif dalam proses pengajaran
- 28 Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan Universitas berlaku adil bagi semua mahasiswa
- 32 Apabila ada mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah dosen selalu bersedia bantuan
- 33 Dosen universitas selalu bersikap terbuka dan kooperatif kepada mahasiswanya
- 34 Universitas berusaha memahami dan mengembangkan minat dan bakat mahasiswa

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

- 3 Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.
- 5 Tersedia laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa.
- 6 Buku referensi tersedia dalam jumlah cukup yang di perpustakaan Universitas
- 11 Hasil ujian/tugas selalu dikembalikan oleh dosen dengan nilai yang obyektif
- 20 Manajemen dan jajarannya menyediakan waktu jika ada orang tua mahasiswa yang ingin berkonsultasi
- 21 Universitas memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit
- 22 Universitas menyediakan/menyertakan asuransi bagi mahasiswa
- 26 Dosen mengembalikan setiap pekerjaan/ tugas pada mahasiswa (Asuransi kecelakaan)
- 29 Universitas peduli dan memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa
- 30 Manajemen membicarakan besaran kontribusi sumbangan pengembangan sarana dan prasarana dengan orang tua/wali mahasiswa.

3. Kuadran D (Berlebihan)

- 10 Dosen menyiapkan suplemen bahan ajar seperti modul, handout, dll untuk melengkapi materi perkuliahan
- 14 Dosen membuat Satuan Acara Perkuliahan
- 16 Kualitas layanan staf akademik sesuai dengan harapan mahasiswa
- 18 Universitas menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu
- 24 Permasalahan/keluhan oleh mahasiswa ditangani oleh Universitas melalui dosen bimbingan konseling
- 31 Kemajuan mahasiswa selalu dipantau melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling

5. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan antara lain, semua dimensi kepuasan terhadap pelayanan akademik yang diukur diperoleh adanya gap atau

kesenjangan antara kinerja pelayanan akademik dengan harapan mahasiswa (bernilai negatif). Terdapat 18 atribut pelayanan akademik yang dianggap penting oleh mahasiswa dan terdapat empat atribut yang berada pada kuadran A yang menjadi prioritas utama yaitu ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih, ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi, Fasilitas perpustakaan yang lengkap dan dosen mengajar tepat waktu.

Dari hasil penelitian, saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini antara lain, berdasarkan dari pemaparan keseluruhan dimensi kepuasan terhadap pelayanan akademik menunjukkan adanya gap atau kesenjangan untuk mengatasi hal tersebut sebaiknya dilakukan survey secara berkala terhadap aspek kepuasan pelayanan akademik dan melakukan evaluasi dan tindak lanjut dari laporan hasil survey kepuasan pelayanan akademik. Menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada setiap atribut pelayanan akademik dan meningkatkan kinerja atribut pelayanan akademik yang menjadi prioritas utama

Daftar Pustaka

- Arbore, Alessandro and Bruno Busacca, 2010, "Rejuvenating importance-performance analysis." *Journal of Service Management*, Vol. 22 No. 3, 2011, pp. 409(430
- Chatzoglou, P., Chatzoudes, D., Vraimaki, E., & Leivaditou, E., 2014. Measuring Citizen Satisfaction Using the SERVQUAL Approach: The Case of the 'Hellenic Post.' *Procedia Economics and Finance*, 9-Ebeec 2013), 349–360.
- Dirwan A. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komitmen Mahasiswa terhadap Motivasi Berprestasi Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta. *Cakrawala Pendidikan*, Oktober 2014, Th. XXXIII, No. 3, Hal. 379-391.
- Elliott, K. & Shin, D., 2002. Student satisfaction: an alternative approach to assessing this Important Concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, pp. 97-109
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Puas ? Tak Cukup*. Yogyakarta. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4, Andi, Yogyakarta.
- James, D.L., Baldwin, G. and McInnis, C. 1999. Which University? The Factors Influencing the Choices of Prospective Undergraduates, Centre for the Study of Higher Education, Melbourne.
- Mattah, P.A.D., and Kwarteng A.J., 2018. "Indicators of service quality and satisfaction among graduating students of a higher education institution -HEI) in Ghana", *Higher Education Evaluation and Development* Vol. 12 No. 1, 2018 pp. 36-52
- Parasuraman, A., Zeithaml V. A., dan Berry L. L. 1988. "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality", *Journal of Retailing*." Vol 64 -1) pp 12-37.
- Kotler, Philip dan Roberta N. Clarke. 2014. *Marketing for health care organizations*, Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, 1987
- Martila, J. A., dan James, J. C. 1977. "Importance-Performance Analysis." *Journal of Marketing*, Vol. 2 No. 1 Hal. 77-79.

- Malhotra, N. K., & Peterson, M. 2006. *Basic Marketing Research: A Decision-Making Approach*. Hoboken, New Jersey: Prentice Hall.
- Poturak, M., 2014. The Role of Marketing Standardization/ Adaptation Strategies on Managers' Satisfaction with Export Performance: Proposal of a Conceptual Framework. *European Journal of Economic Studies*, 10-4):252-262
- Rodrigues, P.C.C., Fernandes.E.M.S., Franco da Silveira., Bruno Miranda dos Santos., Filipe Molinar . 2018. Analysis of The Data On The Quality Expectation In School Services, From The Student's Perception, *Independent Journal Of Management & Production -IJM&P*, v. 10, n. 4, Special Edition IFLOG 2018
- Setiawan, Eko, 2007. *Modified IPA sebagai upaya Identifikasi Potensi Perbaikan Di Institusi Pendidikan Tinggi*, Surakarta.
- Sheng, X., Simpson, P.M. & Siguaw, J.A. 2014. "U.S. winter migrants' park community attributes: An importance-performance analysis", *Tourism Management*, Vol. 43, pp. 55-67.
- Smith, W. K., & Tracey, P. 2016. Institutional complexity and paradox theory: Complementarities of competing demands. *Strategic Organization*, 14-4), 455-466
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka.
- Umar, Husein. 2014. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Edisi-2. Cetakan ke-13. Jakarta : Rajawali Pers*
- I. B. Suardika and S. Indriani, "PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA HERO TAMAN PINANG INDAH SIDOARJO," vol. 5, no. 1, 2022.
- F. A. Kusuma, S. S. Dahda, and E. Ismiah, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual, Customer satisfaction Index dan Importance Performance Analysis pada Percetakan Dwi Jaya Mulia Gresik," vol. 05, no. 01, 2022.