

## **MODEL INTEGRASI METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) UNTUK PENENTUAN PRIORITAS PERBAIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI PERGURUAN TINGGI**

Taufiqur Rachman<sup>1</sup>, Dwi Wahyuningsih<sup>2</sup>, Mauliddia Rahman<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup>Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Esa Unggul, Jakarta

<sup>2</sup>Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul, Jakarta

Jalan Arjuna Utara Nomor 9, Kebon Jeruk, Jakarta Barat - 11510

taufiqur.rahman@esaunggul.ac.id

### **Abstract**

*The expected long-term goal of this research is to improve or improve the quality of administrative services at Esa Unggul University. While the specific target to be achieved in this study is to determine the attributes for the assessment of administrative service quality at Esa Unggul University in accordance with the five dimensions of SERVQUAL, obtain an overview of student expectations for administrative services at Esa Unggul University, get an overview of the assessment about the student's performance (perception) of administrative services at Esa Unggul University, and mapping each attribute and determining the priority of each attribute according to the Importance Performane Analysis (IPA) matrix. From this study were obtained 22 attributes that can be used as an assessment of the quality of administrative services at Esa Unggul University in accordance with five SERVQUAL dimensions, consisting of 4 attributes in the Tangibles dimension, 5 attributes in the Reliability dimension, 4 attributes in the Responsiveness dimension, 4 attributes on the Assurance dimension, and 5 attributes in the Emphaty dimension. The attributes that are the first priority for improvement based on the level of expectation is the 5<sup>th</sup> attribute of the Reliability dimension. Whereas from the average per dimension, the first priority for improvement is the Reliability dimension. For attributes that are the first priority for improvement based on the level of performance is the 1<sup>st</sup> attribute of the Tangible dimension. Whereas from the average per dimension, the first priority for improvement is the Tangible dimension. For attributes that are the first priority for improvement based on satisfaction score (SERVQUAL score) is the 4<sup>th</sup> attribute of the Reliability dimension. Whereas from the average per dimension, the first priority for improvement is the Reliability dimension. From the results of mapping with the IPA matrix based on attributes, there are 4 attributes that are the top priority, are attribute 5 (Reliability 1), attribute 6 (Reliability 2), attribute 8 (Reliability 4), and attribute 11 (Responsiveness 2). Whereas from the results of the IPA matrix mapping based on dimensions, the main priorities for improvement for the administrative services of the Esa Unggul University are the Reliability dimension and the Emphaty dimension.*

**Keywords :** *SERVQUAL, importance-performance analysis, higher education service quality*

### **Abstrak**

Tujuan jangka panjang yang diharapkan dari penelitian ini adalah perbaikan atau peningkatan kualitas pelayanan administrasi di Universitas Esa Unggul. Sedangkan target khusus yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah menentukan atribut-atribut untuk penilaian kualitas pelayanan administrasi di Universitas Esa Unggul yang sesuai dengan lima dimensi SERVQUAL, mendapatkan gambaran penilaian tentang harapan (*expectation*) mahasiswa terhadap pelayanan administrasi di Universitas Esa Unggul, mendapatkan gambaran penilaian tentang kinerja/persepsi (*perception*) mahasiswa terhadap pelayanan administrasi di Universitas Esa Unggul, dan memetakan masing-masing atribut serta menentukan prioritas setiap atribut sesuai dengan matriks *Importance Performane Analysis* (IPA). Dari penelitian ini diperoleh 22 atribut yang dapat dijadikan penilaian kualitas pelayanan administrasi di Universitas Esa Unggul yang sesuai dengan lima dimensi SERVQUAL, yang terdiri dari 4 atribut pada dimensi *Tangibles*, 5 atribut pada dimensi *Reliability*, 4 atribut pada dimensi *Responsiveness*, 4 atribut pada dimensi *Assurance*, dan 5 atribut pada dimensi *Emphaty*. Atribut yang menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan nilai tingkat kepentingan/harapan (*expectation*) adalah atribut ke-5 dari dimensi *Reliability*. Sedangkan dari rerata per dimensi, maka prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan/harapan (*expectation*) adalah dimensi *Reliability*. Untuk atribut yang menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan nilai tingkat kinerja/persepsi (*perception*) adalah atribut ke-1 dari dimensi *Tangible*. Sedangkan dari rerata per dimensi, maka prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan tingkat kinerja/persepsi (*perception*) adalah dimensi *Tangible*. Untuk atribut yang menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan skor kepuasan (skor SERVQUAL) adalah atribut ke-4 dari dimensi *Reliability*. Sedangkan dari rerata per dimensi, maka prioritas pertama untuk

dilakukan perbaikan berdasarkan skor kepuasan (skor SERVQUAL) adalah dimensi *Reliability*. Dari hasil pemetaan dengan matriks IPA berdasarkan atribut, terdapat 4 atribut yang menjadi prioritas utama, yaitu: atribut 5 (*Reliability* 1), atribut 6 (*Reliability* 2), atribut 8 (*Reliability* 4), dan atribut 11 (*Responsiveness* 2). Sedangkan dari hasil pemetaan matriks IPA berdasarkan dimensi, maka prioritas utama perbaikan bagi pelayanan administrasi Universitas Esa Unggul adalah dimensi *Reliability* dan dimensi *Emphaty*.

**Kata kunci :** SERVQUAL, *importance-performance analysis*, kualitas pelayanan perguruan tinggi

## **Pendahuluan**

Era globalisasi menghadirkan sejumlah tantangan dan peluang bagi perguruan tinggi, salah satu yang paling penting adalah pengembangan kualitas, yang telah menjadisubjek penting dari diskusidi kalanganPerguruan Tinggi, dan sudah diteliti secara luas dalam beberapa tahun terakhir. (Mourkani & Shohoodi, 2013)

Untuk dapat bersaing dan mempertahankan eksistensinya, sebuah perguruan tinggi harus mampu merencanakan dan menerapkan strategi manajemen yang tepat. Biaya pendidikan yang murah tidak bisa dijadikan satu-satunya kekuatan untuk bersaing. Salah satu ukuran kinerja penting pada institusi pendidikan tinggi adalah kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa terkait dengan program dan layanan yang diberikan. (Setiawan, 2007)

Dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan kualitas kegiatan proses belajar mengajar, perguruan tinggi harus selalu melakukan pengukuran dan evaluasi. Salah satu komponen yang dilibatkan dalam kegiatan tersebut adalah mahasiswa/i sebagai pengguna langsung dari pelayanan perguruan tinggi. Selain itu, perguruan tinggi juga harus melakukan tindak lanjut dari hasil pengukuran dan evaluasi tersebut sebagai bentuk dari *continous improvement* (perbaikan terus menerus).

Mengukur kualitas layanan menjadi hal penting bagi penyelenggara pendidikan tinggi. Hal ini dilakukan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kinerja perguruan tinggi. Kualitas layanan menekankan pada kepuasan mahasiswa sebagai hal yang perlu menjadi perhatian penyelenggara pendidikan. Hal tersebut ditujukan untuk dapat menarik mahasiswa, melayani kebutuhan mahasiswa, serta mempertahankannya. Layanan disebut berkualitas apabila layanan yang diterima sesuai dengan layanan yang diharapkan. Adanya timbal balik dari penerima layanan menjadi cara efektif untuk mengetahui kualitas layanan penyelenggara pendidikan tinggi yang harus dipertahankan maupun ditingkatkan dalam rangka memajukan institusi yang bersangkutan. Diharapkan melalui penilaian tersebut, pihak penyelenggara pendidikan tinggi dapat meningkatkan kualitas layanannya dengan segera dan secara efektif. (Simbolon, 2012)

Umumnya setiap perguruan tinggi memiliki beberapa unit pelayanan kepada mahasiswa, yang salah satunya adalah pelayanan administrasi kepada mahasiswa baik administrasi akademik, administrasi keuangan dan administrasi perkuliahan). Layanan administrasi merupakan sistem layanan untuk menyelenggarakan aktivitas perkuliahan yang meliputi layanan mahasiswa dan layanan dosen. Layanan penunjang kegiatan akademik merupakan semua sistem layanan yang fungsinya mendukung penyelenggaraan kegiatan akademik. (Wardhani & Purbandono, 2014)

Menurut Rahman (2004) dalam (Wardhani & Purbandono, 2014), analisis terhadap kualitas pelayanan di perguruan tinggi terhadap mahasiswa dapat dilakukan dengan pendekatan kualitas pelayanan kepada pelanggan di bidang bisnis jasa. Dalam terminologi bisnis jasa, pelanggan adalah pengguna jasa. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan ukuran sejauhmana pelanggan tersebut memperoleh kepuasan dari jasa.

Kepuasan mahasiswa terkait erat dengan kesesuaian antara harapan dan kenyataan dari kualitas pelayanan pendidikan yang didapat. Apabila perguruan tinggi memperlakukan mahasiswa sebagai pelanggan dengan mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan, maka perguruan tinggi dapat menyiapkan rencana strategis yang tepat untuk meningkatkan kualitasnya. Evaluasi kepuasan mahasiswa ini dapat digunakan untuk mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan pendidikan yang perlu diperbaiki, dipertahankan, bahkan dikurangi akan mengakibatkan kesalahan alokasi sumber daya seperti dana, tenaga kerja, dan waktu. Kesalahan alokasi sumber daya menyebabkan upaya peningkatan mutu menjadi tidak efektif dan mengurangi kepuasan mahasiswa.

Untuk menelaah kepuasan mahasiswa terkait kualitas pelayanan administrasi perguruan tinggi, diperlukan instrumen pengukuran yang tepat. Parasuraman, Zeithmal, dan Berry menciptakan sebuah skala multi-dimensi yang dinamakan SERVQUAL yang mengukur kenyataan dan ekspektasi kualitas jasa dari sudut pandang pelanggan. (Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, 1988). Ade

dalam (Legčević, 2009) menyatakan, dalam mengukur kualitas jasa perguruan tinggi, lima dimensi SERVQUAL yang digunakan adalah *tangibles* (penampilan fisik dari fasilitas perguruan tinggi, peralatan, penampilan personal, dan materi komunikasi), *reliability* (kesanggupan perguruan tinggi untuk melakukan jasa yang dijanjikan secara andal dan tepat), *responsiveness* (keinginan perguruan tinggi untuk membantu mahasiswa dan menyediakan jasa secara cepat), *assurance* (pengetahuan dan pertimbangan staf perguruan tinggi serta kemampuan staf untuk melahirkan kepercayaan mahasiswa), dan *empathy* (kemampuan staf perguruan tinggi untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa). (Madiah, 2012)

Dalam instrumen SERVQUAL, terdapat 22 pernyataan untuk mengukur kinerja di lima dimensi tersebut yang mengukur harapan (*expectation*) dan persepsi (*perception*) pelanggan (Shahin, 2010). Lima dimensi SERVQUAL dan 22 pernyataan tersebut akan menjadi panduan untuk pembuatan instrumen pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi di perguruan tinggi. Selanjutnya harapan dan persepsi mahasiswa tersebut akan dianalisis dengan *Importance-Performance Analysis* (IPA) sesuai konsep Tjiptono (2012). Dalam IPA, harapan yang terdapat pada SERVQUAL akan menjadi *importance level* (tingkat kepentingan), sedangkan persepsi akan menjadi *performance level* (tingkat kepuasan). Selanjutnya, kedua level tersebut akan di petakan ke dalam matriks IPA, sehingga perguruan tinggi dapat mengevaluasi prioritas atribut-atribut kepuasan mahasiswa. (Madiah, 2012)

Tantangan yang paling penting dalam peningkatan kualitas adalah ketidakmampuan dan kesalahan evaluator/pengambil keputusan dalam penentuan prioritas perbaikan (Mourkani & Shohoodi, 2013). Hal ini dapat terjadi karena evaluator/pengambil keputusan tidak mengetahui tingkat kepentingan dari mahasiswa/i terhadap pernyataan yang ada dalam evaluasi.

Untuk memberikan gambaran kepada evaluator/pengambil keputusan yang ada di perguruan tinggi, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan karena memiliki salah satu tujuan untuk menentukan prioritas perbaikan dari atribut yang diperoleh dari dimensi SERVQUAL berdasarkan matriks IPA.

Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat sebagai bahan acuan melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus berdasarkan prioritas untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan.

Dalam penelitian ini terdapat beberapa batasan penelitian, antara lain:

1. Perguruan tinggi yang menjadi lokasi penelitian adalah Universitas Esa Unggul pada kampus Kebon Jeruk.
2. Responden pada penelitian ini adalah mahasiswa/i Fakultas Teknik dan Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul yang aktif pada semester Genap 2017/2018.
3. Evaluasi yang dilakukan hanya pada pelayanan administrasi (akademik, keuangan, perkuliahan, administrasi *on-line* dan *off-line*).
4. Indikator penelitian menggunakan lima dimensi SERVQUAL dan 22 pernyataan dari Parasuraman yang ditambahkan beberapa indikator lain yang sesuai dengan karakteristik layanan pada perguruan tinggi.
5. Penilaian kualitas layanan hanya di lihat dari persepsi mahasiswa.
6. Untuk menentukan indikator yang tepat dan uji validitas serta uji reliabilitas digunakan metode *Confirmatory Factor Analysis* (CFA).

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menentukan atribut-atribut untuk penilaian kualitas pelayanan administrasi di Universitas Esa Unggul yang sesuai dengan lima dimensi SERVQUAL.
2. Mendapatkan gambaran penilaian tentang harapan (*expectation*) mahasiswa terhadap pelayanan administrasi di Universitas Esa Unggul.
3. Mendapatkan gambaran penilaian tentang kinerja atau persepsi (*perception*) mahasiswa terhadap pelayanan administrasi di Universitas Esa Unggul.
4. Memetakan masing-masing atribut dan menentukan prioritas setiap atribut sesuai dengan matriks IPA.

## Metode Penelitian

### Rancangan Penelitian

Penelitian menggunakan metoda kuantitatif *non-experiment*, berupa analisis deskriptif untuk melihat tingkat kepentingan atau harapan (*expectation*) dan kepuasan atau kinerja atau persepsi (*perception*) terhadap pelayanan administrasi berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Selanjutnya metode matematika dengan kuadran digunakan untuk memetakan dan melihat atribut yang menjadi prioritas perbaikan bagi pelayanan administrasi di Universitas Esa Unggul berdasarkan matriks *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan menggunakan alat kuesioner yang berisi tingkat

kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*) dari pernyataan-pernyataan yang ada dalam kuesioner, yang akan diisi oleh sejumlah responden, yaitu mahasiswa/i Fakultas Teknik dan Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul yang masih berstatus mahasiswa aktif pada semester Genap 2017/2018, dengan menggunakan alat ukur kuesioner.

### **Objek dan Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan di Universitas Esa Unggul kampus Utama Kebon Jeruk. Dimana yang menjadi objek penelitian adalah pelayanan administrasi yang terdiri dari akademik, pendaftaran, keuangan, dan layanan lainnya yang diberikan kepada mahasiswa baik secara *on-line* maupun *off-line*. Sehingga populasi dan sampel dari penelitian ini adalah mahasiswa/i Fakultas Teknik dan Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul yang aktif pada semester Genap 2017/2018.

### **Variabel Penelitian**

Variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (*Service Quality/ SERVQUAL*) yang terdiri dari lima dimensi: *Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance*, yang memiliki 22 indikator pernyataan. Dimana variabel SERVQUAL ini terdiri dari dua ukuran, yaitu kepentingan atau harapan (*expectation*) dan kepuasan atau kinerja atau persepsi (*perception*).

### **Teknik Pengumpulan Data**

Berdasarkan sumber data terdapat dua kategori yaitu: data primer yang merupakan hasil survei terhadap responden yang telah ditentukan dan akan menghasilkan nilai tingkat kepentingan atau harapan (*expectation*) dan tingkat kepuasan atau kinerja atau persepsi (*perception*). Selain itu terdapat data sekunder berupa data jumlah mahasiswa pada Tahun Akademik 2017/2018 yang akan menjadi populasi dan sampel dalam penelitian.

### **Variabel Penelitian**

Variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (*Service Quality/ SERVQUAL*) yang terdiri dari lima dimensi: *Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance*, yang terdiri dari 22 indikator pernyataan. Dimana variabel SERVQUAL ini terdiri dari dua ukuran, yaitu kepentingan atau harapan (*expectation*) dan kepuasan atau kinerja atau persepsi (*perception*).

### **Teknik Pengumpulan Data**

Berdasarkan sumber data terdapat dua kategori yaitu: data primer yang merupakan hasil survei terhadap responden yang telah ditentukan dan

akan menghasilkan nilai tingkat kepentingan atau harapan (*expectation*) dan tingkat kepuasan atau kinerja atau persepsi (*perception*). Selain itu terdapat data sekunder berupa data jumlah mahasiswa Fakultas Teknik dan Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul pada semester Genap 2017/2018 yang akan menjadi populasi dan sampel dalam penelitian.

### **Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

Untuk mengetahui butir-butir atribut dari SERVQUAL yang tepat, valid, dan reliabel untuk penelitian ini menggunakan *Confirmatory Factor Analysis (CFA)*, dengan melakukan uji validitas yaitu dengan melihat nilai *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling (KMO)* dan *Measures of Sampling Adequacy (MSA)*. Dalam pengujian ini nilai yang diperoleh harus lebih besar dari 0,5 yang artinya bahwa analisis faktor tepat atau sesuai untuk digunakan, serta dapat diproses lebih lanjut (Malhotra, 2004). Koefisien reliabilitas ( $R_{xy}$ ) berada dalam rentang angka antara 0 – 1,00 yang berarti semakin mendekati angka 1,00 maka alat pengukuran tersebut semakin reliabel. (Azwar, 2012). (Salim, Singgih, & Nurmianto, 2011)

Selanjutnya dengan menggunakan metode *Improvement-Performance Analysis (IPA)* yang membutuhkan dua data atau nilai, yaitu tingkat kepuasan atau kinerja atau persepsi (*perception*) dan tingkat kepentingan atau harapan (*expectation*). Untuk data atau nilai tingkat kinerja dan harapan diperoleh dari kuesioner. Setelah itu dilakukan pengolahan data sesuai dengan metode IPA, yaitu:

1. Menghitung skor rata-rata untuk tingkat kinerja dan tingkat kepentingan untuk menentukan nilai dari sumbu pada Matriks IPA.
2. Menghitung rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja dan tingkat kepentingan untuk menentukan dua buah garis yang berpotongan tegak lurus yang akan menjadi batasan pada Matriks IPA.
3. Membuat matriks IPA dan memetakan atau menempatkan skor rata-rata ke dalam matriks tersebut.
4. Langkah selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap hasil pemetaan matriks IPA yang akan menghasilkan prioritas tindakan perbaikan yang harus dilakukan berdasarkan pernyataan-pernyataan yang telah ditentukan.

### **Hasil Dan Pembahasan**

#### **Pengukuran dan Evaluasi Pelayanan Universitas Esa Unggul**

Universitas Esa Unggul telah melakukan pengukuran dan evaluasi pelayanan di setiap unit

kerja dengan nama Evaluasi Pelayanan dan Fasilitas, yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang di koordinir pelaksanaannya oleh Kantor Penjaminan Mutu, yang kemudian akan dilakukan pengolahan data hingga diperoleh Indeks Pelayanan dan Fasilitas untuk masing-masing unit.

Pada tabel 1 dapat dilihat rekapitulasi hasil evaluasi pelayanan Universitas Esa Unggul.

### Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang mengadaptasi dan memodifikasi seperangkat instrumen yang dikembangkan dalam 22 pernyataan pada lima dimensi SERVQUAL dari penelitian yang dilakukan oleh (Shahin, 2010).

Tabel 1.  
Rekapitulasi Hasil Evaluasi Pelayanan Universitas Esa Unggul

No.	Periode Evaluasi	Indeks
1	Genap 2004/2005	2,13
2	Ganjil 2005/2006	2,52
3	Genap 2005/2006	2,15
4	Ganjil 2006/2007	2,54
5	Genap 2006/2007	2,25
6	Ganjil 2007/2008	2,12
7	Genap 2007/2008	-
8	Ganjil 2008/2009	-
9	Genap 2009/2010	-
10	Ganjil 2010/2011	2,61
11	Genap 2010/2011	2,57
12	Ganjil 2011/2012	2,65
13	Genap 2011/2012	2,66

(Sumber: Kantor Penjaminan Mutu UEU, 2017, data diolah)

### Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner Tahap Pertama

Dilakukan untuk menentukan atribut-atribut pernyataan yang valid dan reliabel serta sesuai dengan karakteristik pelayanan di Universitas Esa Unggul dari pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam instrumen penelitian dengan memberikan kuesioner kepada mahasiswa/i Fakultas Teknik dan Fakultas Ekonomi yang terdaftar aktif pada tahun akademik Genap 2017/2018.

Kuesioner tahap pertama ini terdiri 22 atribut pernyataan yang akan di isi dengan menggunakan skala likert 1–5, dengan rincian 1 (Sangat Tidak Setuju), 2 (Tidak Setuju), 3 (Cukup Setuju), 4 (Setuju), 5 (Sangat Setuju). Kuesioner tahap pertama ini dapat dilihat pada lampiran.

Selanjutnya kuesioner tahap pertama ini disebarakan kepada responden yaitu mahasiswa/i Fakultas Teknik dan Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul untuk diminta memberikan pendapat terkait kesesuaian atribut pernyataan dengan karakteristik pelayanan administrasi Universitas Esa Unggul.

### Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Tahap Pertama

Langkah selanjutnya adalah melakukan uji validitas dan uji reliabilitas dari hasil penyebaran kuesioner tahap pertama untuk menentukan atribut yang valid dan reliabel.

Untuk uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dengan tujuan untuk mengetahui apakah atribut yang di uji valid dan berada dalam satu kelompok yang sama. Dalam penelitian ini untuk uji validitas dengan CFA dan uji reliabilitas menggunakan aplikasi perangkat lunak SPSS. Untuk rekapitulasi hasil uji validitas dan reliabilitas dari dimensi SERVQUAL dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2.  
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi SERVQUAL

Kode	Nilai KMO	Korelasi	Keterangan	Nilai Alpha	Cronbach's	Keterangan
<b>Dimensi Tangible</b>						
Tan 1		0,681	Valid			
Tan 2		0,719	Valid			
Tan 3	0,719	0,837	Valid	0,724		Reliabel
Tan 4		0,748	Valid			
<b>Dimensi Reliability</b>						
Rel 1		0,897	Valid			
Rel 2		0,915	Valid			
Rel 3	0,848	0,817	Valid	0,864		Reliabel
Rel 4		0,718	Valid			
Rel 5		0,891	Valid			
<b>Dimensi Responsive</b>						
Res 1		0,804	Valid			
Res 2		0,789	Valid			
Res 3	0,792	0,795	Valid	0,808		Reliabel
Res 4		0,718	Valid			
<b>Dimensi Assurance</b>						
Ass 1		0,741	Valid			
Ass 2		0,638	Valid			
Ass 3	0,668	0,654	Valid	0,711		Reliabel
Ass 4		0,652	Valid			
<b>Dimensi Emphaty</b>						
Emp 1		0,851	Valid			
Emp 2		0,825	Valid			
Emp 3	0,805	0,771	Valid	0,809		Reliabel
Emp 4		0,775	Valid			
Emp 5		0,842	Valid			

(Sumber: Pengolahan Data, 2018)

### Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner Tahap Kedua

Untuk kuesioner tahap kedua menggunakan hasil dari penyebaran kuesioner tahap pertama yang telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Dari 22 atribut pernyataan yang ada di kuesioner tahap pertama, semua atribut pernyataan dinyatakan valid dan reliabel setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, sehingga untuk kuesioner tahap kedua ini tetap menggunakan 22 atribut pernyataan seperti pada kuesioner tahap pertama.

Dalam kuesioner tahap kedua ini akan di isi dengan menggunakan 2 (dua) skala likert 1–5.

Untuk skala pertama bertujuan untuk mendapatkan nilai kepentingan atau harapan (*expectation*) dari 22 atribut pernyataan. Rincian skala pertama terdiri dari 1 (Sangat Tidak Penting),

2 (Tidak Penting), 3 (Cukup Penting), 4 (Penting), 5 (Sangat Penting).

Sedangkan untuk skala kedua bertujuan untuk mendapatkan nilai kinerja atau persepsi (*perception*) dari 22 atribut pernyataan. Rincian skala kedua terdiri dari 1 (Sangat Tidak Puas), 2 (Tidak Puas), 3 (Cukup Puas), 4 (Puas), 5 (Sangat Puas).

Selanjutnya kuesioner tahap kedua ini disebarakan kepada responden yaitu mahasiswa/i Fakultas Teknik dan Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul untuk diminta memberikan pendapat terkait harapan dan persepsi dari 22 atribut pernyataan terhadap pelayanan administrasi Universitas Esa Unggul.

### Tingkat Kepentingan atau Harapan (*Expectation*)

Tingkat harapan menunjukkan tingkat kepentingan dari sisi responden, atribut mana yang paling penting untuk diperhatikan dalam tingkat pelayanan. Maka untuk penentuan prioritas perbaikan pada tingkat kepentingan atau harapan (*expectation*) diperoleh dari nilai terbesar, yang berarti semakin besar nilai tingkat kepentingan atau harapan (*expectation*) maka semakin besar juga harapan yang ingin dipuaskan dari atribut atau dimensi tersebut.

Salah satu nilai yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner tahap kedua adalah nilai tingkat kepentingan atau harapan (*expectation*) dari mahasiswa/i terhadap pelayanan Universitas Esa Unggul, yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3.  
Nilai Tingkat Kepentingan atau Harapan (*Expectation*) Pelayanan Administrasi Universitas Esa Unggul

No.	Dimensi	Kode	Nilai Kepentingan/ Atribut	Tingkat Harapan Dimensi	Prioritas Perbaikan Atribut	Dimensi
1		Tan 1	4.30		17	
2		Tan 2	4.16		21	
3	<i>Tangibles</i>	Tan 3	4.12	4.25	22	5
4		Tan 4	4.42		5	
5		Rel 1	4.44		2	
6		Rel 2	4.38		9	
7	<i>Reliability</i>	Rel 3	4.31	4.40	16	1
8		Rel 4	4.43		4	
9		Rel 5	4.45		1	
10		Res 1	4.31		14	
11	<i>Responsiveness</i>	Res 2	4.44	4.32	3	4
12		Res 3	4.32		12	
13		Res 4	4.22		20	
14		Ass 1	4.24		19	
15	<i>Assurance</i>	Ass 2	4.38	4.36	10	2
16		Ass 3	4.42		6	
17		Ass 4	4.40		8	
18		Emp 1	4.31		15	
19		Emp 2	4.25		18	
20	<i>Empathy</i>	Emp 3	4.32	4.33	13	3
21		Emp 4	4.35		11	
22		Emp 5	4.42		7	

(Sumber : Pengolahan Data, 2018)

Dari tabel 3 dapat diketahui bahwa atribut yang menjadi prioritas pertama untuk dilakukan

perbaikan berdasarkan nilai tingkat kepentingan atau harapan (*expectation*) adalah atribut ke-5 dari dimensi *Reliability* (Rel 5) yang berisi pernyataan tentang data di bagian layanan administrasi akademik akurat. Untuk prioritas perbaikan kedua adalah atribut ke-1 dari dimensi *Reliability* (Rel 1) yang berisi pernyataan tentang pelayanan administrasi akademik diberikan sesuai waktu yang dijanjikan. Sedangkan untuk prioritas perbaikan ketiga adalah atribut ke-2 dari dimensi *Responsiveness* (Res 2) yang berisi pernyataan tentang staf layanan administrasi akademik memberikan layanan yang cepat.

Sedangkan dari rerata per dimensi, maka prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan atau harapan (*expectation*) adalah dimensi *Reliability*, yang merupakan kemampuan pelayanan administrasi Universitas Esa Unggul dalam memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati.

### Tingkat Kinerja atau Persepsi (*Perception*)

Dari hasil penyebaran kuesioner tahap kedua juga akan diperoleh nilai tingkat kinerja atau persepsi (*perception*) dari responden terhadap pelayanan administrasi Universitas Esa Unggul, yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4.  
Nilai Tingkat Kinerja atau Persepsi (*Perception*) Pelayanan Administrasi Universitas Esa Unggul

No.	Dimensi	Kode	Nilai Tingkat Kinerja/ Persepsi Atribut		Prioritas Perbaikan	
			Dimensi	Atribut	Atribut	Dimensi
1		Tan 1	3.54		1	
2	<i>Tangibles</i>	Tan 2	3.56	3.63	2	1
3		Tan 3	3.69		10	
4		Tan 4	3.74		12	
5		Rel 1	3.69		9	
6		Rel 2	3.67		7	
7	<i>Reliability</i>	Rel 3	3.74	3.70	13	2
8		Rel 4	3.57		3	
9		Rel 5	3.82		19	
10		Res 1	3.80		17	
11	<i>Responsiveness</i>	Res 2	3.64	3.70	6	3
12		Res 3	3.76		14	
13		Res 4	3.60		5	
14		Ass 1	3.83		20	
15	<i>Assurance</i>	Ass 2	3.91	3.87	21	5
16		Ass 3	3.93		22	
17		Ass 4	3.80		18	
18		Emp 1	3.59		4	
19		Emp 2	3.69		11	
20	<i>Empathy</i>	Emp 3	3.69	3.71	8	4
21		Emp 4	3.78		16	
22		Emp 5	3.78		15	

(Sumber: Pengolahan Data, 2018)

Untuk penentuan prioritas perbaikan pada tingkat kinerja atau persepsi (*perception*) diperoleh dari nilai terendah, yang berarti semakin rendah nilai tingkat kinerja atau persepsi (*perception*) maka semakin rendah juga kinerja yang dirasakan dari atribut atau dimensi tersebut.

Dari tabel 4 dapat diketahui bahwa atribut yang menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan nilai tingkat kinerja/persepsi (*perception*) adalah atribut ke-1 dari dimensi *Tangible* (Tan 1), yang berisi pernyataan tentang ruang pelayanan administrasi akademik memiliki peralatan yang modern. Untuk prioritas perbaikan kedua adalah atribut ke-2 dari dimensi *Tangible* (Tan 2), yang berisi pernyataan tentang ruang pelayanan administrasi akademik memiliki fasilitas fisik yang menarik. Sedangkan untuk prioritas perbaikan ketiga adalah atribut ke-4 dari dimensi *Reliability* (Rel 4), yang berisi pernyataan tentang bagian layanan administrasi akademik memberikan layanan sesuai janji.

Sedangkan dari rerata per dimensi, maka prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan tingkat kinerja/persepsi (*perception*) adalah dimensi *Tangible*, yang merupakan ketersediaan fasilitas fisik, peralatan, sumber daya manusia, materi-materi untuk komunikasi yang merupakan bukti nyata dari pelayanan.

### Skor Kepuasan (Skor SERVQUAL)

Diperoleh dengan cara mencari selisih dari nilai tingkat kepentingan atau harapan dengan nilai tingkat kinerja/ataupersepsi, dengan mengikuti persamaan berikut.

$$\text{Skor Kepuasan (Skor SERVQUAL)} = X_i - Y_i$$

Dimana  $X_i$  adalah nilai tingkat kinerja atau persepsi dan  $Y_i$  adalah nilai tingkat kepentingan atau harapan. Untuk skor kepuasan (skor SERVQUAL) dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5.  
Skor Kepuasan (Skor SERVQUAL) Pelayanan Administrasi Universitas Esa Unggul

No.	Dimensi	Kode	Skor Kepuasan Atribut	Dimensi	Prioritas Perbaikan Atribut	Dimensi
1		Tan 1	-0.76		3	
2		Tan 2	-0.60		12	
3	<i>Tangibles</i>	Tan 3	-0.42	-0.62	21	2
4		Tan 4	-0.68		7	
5		Rel 1	-0.75		4	
6		Rel 2	-0.71		6	
7	<i>Reliability</i>	Rel 3	-0.56	-0.70	15	1
8		Rel 4	-0.86		1	
9		Rel 5	-0.63		10	
10		Res 1	-0.51		18	
11	<i>Responsiveness</i>	Res 2	-0.80		2	
12		Res 3	-0.56	-0.62	16	3
13		Res 4	-0.62		11	
14		Ass 1	-0.42		22	
15	<i>Assurance</i>	Ass 2	-0.47		20	
16		Ass 3	-0.49	-0.49	19	5
17		Ass 4	-0.60		13	
18		Emp 1	-0.72		5	
19		Emp 2	-0.56		17	
20	<i>Emphaty</i>	Emp 3	-0.64	-0.62	9	4
21		Emp 4	-0.57		14	
22		Emp 5	-0.64		8	

(Sumber: Pengolahan Data, 2018)

Untuk penentuan prioritas perbaikan pada skor kepuasan (skor SERVQUAL) diperoleh dari nilai terendah, yang berarti semakin rendah skor

kepuasan (skor SERVQUAL) maka semakin besar kesenjangan antara harapan yang diinginkan responden dengan kinerja yang dirasakan dari atribut atau dimensi tersebut. Atau dalam penelitian ini adalah skor yang memiliki nilai negatif terbesar.

Dilihat dari atribut pernyataan pada tabel 5 dapat diketahui bahwa atribut yang menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan skor kepuasan (skor SERVQUAL) adalah atribut ke-4 dari dimensi *Reliability* (Rel 4) yang berisi pernyataan tentang bagian layanan administrasi akademik memberikan layanan sesuai janji. Artinya responden merasa memberikan pelayanan sesuai janji adalah faktor yang sangat penting, namun kenyataannya seringkali pihak layanan tidak memberikan pelayanan sesuai janji, apabila dilihat dari persepsi responden. Prioritas perbaikan kedua adalah atribut ke-2 dimensi *Responsiveness* (Res 2), yang berisi pernyataan tentang staf layanan administrasi akademik memberikan layanan yang cepat. Sedangkan prioritas perbaikan ketiga adalah atribut ke-1 dimensi *Tangible* (Tan 1), yang berisi pernyataan tentang ruang pelayanan administrasi akademik memiliki peralatan yang modern.

Apabila skor kepuasan dilihat dari dimensi-dimensi SERVQUAL, maka seperti yang terlihat pada tabel 5, bahwa dimensi *Reliability* adalah yang dimensi dengan skor kepuasan terendah. Diikuti oleh dimensi *Tangible*, lalu kemudian dimensi *Responsiveness*, dan dimensi *Emphaty* yang memiliki skor kepuasan sama dan terakhir adalah dimensi *Assurance*. Kelima dimensi dan ke 22 butir pernyataan skor kepuasan dalam penelitian ini menunjukkan nilai negatif, artinya tingkat harapan responden diatas (melebihi) dari tingkat kinerja kualitas layanan yang dirasakan.

### Matriks IPA Berdasarkan Kategori Atribut

Untuk membuat matriks IPA berdasarkan kategori atribut dilakukan dengan mengumpulkan data atau nilai tingkat kepentingan (*importance*) dan data atau nilai tingkat kinerja (*performance*) untuk masing-masing atribut, yang dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6.  
Data/Nilai Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan Tingkat Kinerja (*Performance*) Pelayanan Administrasi Universitas Esa Unggul Berdasarkan Kategori Atribut

No.	Kode	Nilai Kepentingan (Importance) - $Y_i$	Tingkat Kinerja (Performance) - $X_i$
1	Tan 1	4.30	3.54
2	Tan 2	4.16	3.56
3	Tan 3	4.12	3.69
4	Tan 4	4.42	3.74
5	Rel 1	4.44	3.69
6	Rel 2	4.38	3.67
7	Rel 3	4.31	3.74
8	Rel 4	4.43	3.57
9	Rel 5	4.45	3.82
10	Res 1	4.31	3.80
11	Res 2	4.44	3.64
12	Res 3	4.32	3.76
13	Res 4	4.22	3.60
14	Ass 1	4.24	3.83
15	Ass 2	4.38	3.91
16	Ass 3	4.42	3.93
17	Ass 4	4.40	3.80
18	Emp 1	4.31	3.59
19	Emp 2	4.25	3.69
20	Emp 3	4.32	3.69
21	Emp 4	4.35	3.78
22	Emp 5	4.42	3.78

(Sumber: Pengolahan Data, 2018)

Setelah nilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja diketahui, maka dapat di hitung nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) yang dinotasikan dengan  $\bar{Y}$  dan tingkat kinerja (*performance*) yang dinotasikan dengan  $\bar{X}$ , dengan mengikuti persamaan berikut. (Silva & Fernandes, 2011)

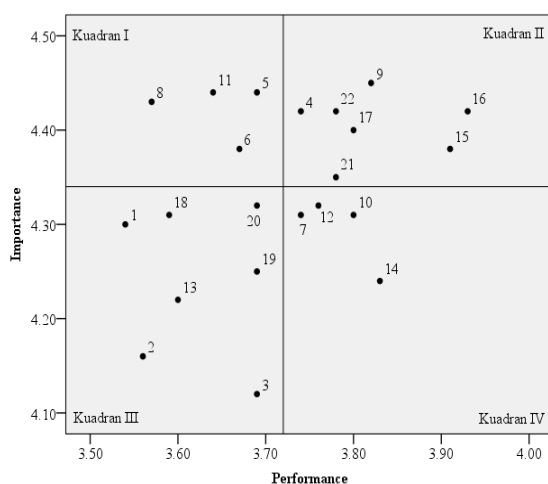
$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{n}$$

$$\bar{X} = \frac{3,54 + 3,56 + \dots + 3,78}{22} = 3,72$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{4,30 + 4,16 + \dots + 4,42}{22} = 4,34$$

Selanjutnya adalah memetakan nilai-nilai dari tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) yang ada pada tabel 6 pada matriks IPA dengan menambahkan nilai dari  $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$  yang akan membagi matriks IPA menjadi 4 kuadran seperti yang tersaji pada gambar 1.



Gambar 1.

Matriks IPA Berdasarkan Atribut  
(Sumber: Pengolahan Data, 2018)

Berdasarkan gambar 1 dapat ditentukan prioritas perbaikan dari setiap atribut dengan melihat posisi kuadran yang ditempati oleh atribut, adalah sebagai berikut:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh responden namun kinerja/pelayanannya tidak memuaskan. Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini menjadi prioritas pertama untuk segera dilakukan perbaikan. Terdapat 4 atribut yang berada pada kuadran I, antara lain:

- Atribut 5 yaitu *Reliability* 1 dengan pernyataan pelayanan administrasi akademik diberikan sesuai waktu yang dijanjikan.
- Atribut 6 yaitu *Reliability* 2 dengan pernyataan pada saat mahasiswa memiliki masalah, bagian layanan administrasi akademik bersimpati dan memastikan masalah terselesaikan.
- Atribut 8 yaitu *Reliability* 4 dengan pernyataan bagian layanan administrasi akademik memberikan layanan sesuai janji.
- Atribut 11 yaitu *Responsiveness* 2 dengan pernyataan staf layanan administrasi akademik memberikan layanan yang cepat.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh responden dan kinerja/pelayanannya sangat memuaskan. Terdapat 7 atribut yang berada pada kuadran II, antara lain:

- Atribut 4 yaitu *Tangible* 4 dengan pernyataan ruang pelayanan administrasi akademik sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang diperlukan.
- Atribut 9 yaitu *Reliability* 5 dengan pernyataan data di bagian layanan administrasi akademik akurat.
- Atribut 15 yaitu *Assurance* 2 dengan pernyataan mahasiswa merasa aman dalam melakukan aktifitas di dalam kampus.
- Atribut 16 yaitu *Assurance* 3 dengan pernyataan staf layanan administrasi akademik selalu bersikap sopan.
- Atribut 17 yaitu *Assurance* 4 dengan pernyataan staf layanan administrasi akademik selalu mendapatkan dukungan dari Universitas dalam melaksanakan tugas-tugas mereka.
- Atribut 21 yaitu *Emphaty* 4 dengan pernyataan staf layanan administrasi akademik memberikan layanan dengan sepenuh hati.
- Atribut 22 yaitu *Emphaty* 5 dengan pernyataan jam layanan administrasi akademik sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.



### 3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh responden dan kinerja/pelayanannya kurang memuaskan. Terdapat 7 atribut yang berada pada kuadran III, antara lain:

- Atribut 1 yaitu *Tangible 1* dengan pernyataan ruang pelayanan administrasi akademik memiliki peralatan yang modern.
- Atribut 2 yaitu *Tangible2* dengan pernyataan ruang pelayanan administrasi akademik memiliki fasilitas fisik yang menarik.
- Atribut 3 yaitu *Tangible3* dengan pernyataan staf layanan administrasi akademik berpenampilan menarik.
- Atribut 13 yaitu *Responsiveness 4* dengan pernyataan staf layanan administrasi akademik tetap memberikan layanan maksimal kepada mahasiswa disaat mereka sibuk.
- Atribut 18 yaitu *Emphaty 1* dengan pernyataan universitas memberikan perhatian penuh kepada mahasiswa terkait layanan administrasi akademik.
- Atribut 19 yaitu *Emphaty 2* dengan pernyataan staf layanan administrasi akademik memberikan perhatian personal kepada setiap mahasiswa.
- Atribut 20 yaitu *Emphaty 3* dengan pernyataan staf layanan administrasi akademik memahami kebutuhan mahasiswa.

### 4. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh responden tetapi kinerja/pelayanannya memuaskan. Terdapat 4 atribut yang berada pada kuadran IV, antara lain:

- Atribut 7 yaitu *Reliability3* dengan pernyataan bagian layanan administrasi akademik dapat diandalkan.
- Atribut 10 yaitu *Responsiveness 1* dengan pernyataan bagian layanan administrasi akademik memberikan informasi kepada mahasiswa tentang layanan yang diberikan.
- Atribut 12 yaitu *Responsiveness 3* dengan pernyataan staf layanan administrasi akademik selalu berusaha membantu mahasiswa.
- Atribut 14 yaitu *Assurance1* dengan pernyataan mahasiswa percaya pada kemampuan staf layanan administrasi akademik.

### Matriks IPA Berdasarkan Kategori Dimensi

Untuk membuat matriks IPA berdasarkan kategori dimensi dilakukan dengan mengumpulkan data nilai tingkat kepentingan (*importance*) dan data nilai tingkat kinerja (*performance*) untuk

masing-masing dimensi, yang dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7.  
Data/Nilai Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan Tingkat Kinerja (*Performance*) Pelayanan Administrasi Universitas Esa Unggul Berdasarkan Kategori Dimensi

No.	Kode	Nilai Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> ) - $Y_i$	Nilai Tingkat Kinerja ( <i>Performance</i> ) - $X_i$
1	Tangibles	4,25	3,63
2	Reliability	4,4	3,7
3	Responsiveness	4,32	3,7
4	Assurance	4,36	3,87
5	Emphaty	4,33	3,71

(Sumber: Pengolahan Data, 2018)

Dari data pada tabel 7 dapat di hitung nilai rata-rata tingkat kinerja (*performance*) yang dinotasikan dengan  $\bar{X}$ . (Silva & Fernandes, 2011)

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n}$$

$$\bar{X} = \frac{3,63 + 3,70 + 3,70 + 3,87 + 3,71}{5}$$

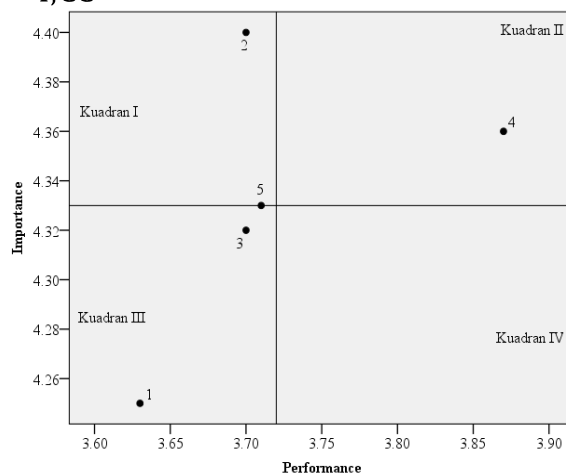
$$\bar{X} = 3,72$$

Selain itu, dari data pada tabel 7 juga dapat di hitung nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) yang dinotasikan dengan  $\bar{Y}$ . (Silva & Fernandes, 2011)

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{4,25 + 4,40 + 4,32 + 4,36 + 4,33}{5}$$

$$\bar{Y} = 4,33$$



Gambar 2.  
Matriks IPA Berdasarkan Dimensi  
(Sumber: Pengolahan Data, 2018)

Kemudian petakan nilai-nilai dari tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) yang ada pada tabel 7 pada matriks IPA dengan menambahkan nilai dari  $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$  yang

akan membagi matriks IPA menjadi 4 kuadran seperti yang tersaji pada gambar 2.

Berdasarkan gambar 2 dapat ditentukan prioritas perbaikan dari setiap dimensi dengan melihat posisi kuadran yang ditempati oleh dimensi, adalah sebagai berikut:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)  
Dimensi yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh responden tetapi kinerja/pelayanannya tidak memuaskan. Dimensi yang berada pada kuadran I merupakan prioritas utama untuk segera dilakukan perbaikan. Terdapat 2 dimensi yang berada pada kuadran I, yaitu: Dimensi *Reliability* dan Dimensi *Emphaty*.
2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)  
Dimensi yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh responden dan kinerja/pelayanannya sangat memuaskan. Terdapat 1 dimensi yang berada pada kuadran II, yaitu: Dimensi *Assurance*.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah)  
Dimensi pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh responden dan kinerja/pelayanannya kurang memuaskan. Terdapat 2 dimensi yang berada pada kuadran III, yaitu: Dimensi *Tangibles*, dan Dimensi *Responsiveness*.
4. Kuadran IV (Berlebihan)  
Dimensi yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh responden tetapi kinerja/pelayanannya memuaskan. Tidak ada dimensi yang berada pada kuadran IV.

## Kesimpulan

Dari penelitian ini diperoleh beberapa kesimpulan, antara lain:

Terdapat 22 atribut yang dapat dijadikan penilaian kualitas pelayanan administrasi di Universitas Esa Unggul yang sesuai dengan lima dimensi SERVQUAL, yang terdiri dari 4 atribut pada dimensi *Tangibles*, 5 atribut pada dimensi *Reliability*, 4 atribut pada dimensi *Responsiveness*, 4 atribut pada dimensi *Assurance*, dan 5 atribut pada dimensi *Emphaty*.

Atribut yang menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan nilai tingkat kepentingan atau harapan (*expectation*) adalah atribut ke-5 dari dimensi *Reliability* yang berisi pernyataan tentang data di bagian layanan administrasi akademik akurat. Untuk prioritas perbaikan kedua adalah atribut ke-1 dari dimensi *Reliability* yang berisi pernyataan tentang pelayanan administrasi akademik diberikan sesuai waktu yang dijanjikan. Untuk prioritas perbaikan ketiga adalah atribut ke-2

dari dimensi *Responsiveness* yang berisi pernyataan tentang staf layanan administrasi akademik memberikan layanan yang cepat. Sedangkan dari rerata per dimensi, maka prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan atau harapan (*expectation*) adalah dimensi *Reliability*, yang merupakan kemampuan pelayanan administrasi Universitas Esa Unggul dalam memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati.

Atribut yang menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan nilai tingkat kinerja atau persepsi (*perception*) adalah atribut ke-1 dari dimensi *Tangible*, yang berisi pernyataan tentang ruang pelayanan administrasi akademik memiliki peralatan yang modern. Untuk prioritas perbaikan kedua adalah atribut ke-2 dari dimensi *Tangible*, yang berisi pernyataan tentang ruang pelayanan administrasi akademik memiliki fasilitas fisik yang menarik. Untuk prioritas perbaikan ketiga adalah atribut ke-4 dari dimensi *Reliability*, yang berisi pernyataan tentang bagian layanan administrasi akademik memberikan layanan sesuai janji. Sedangkan dari rerata per dimensi, maka prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan tingkat kinerja atau persepsi (*perception*) adalah dimensi *Tangible*, yang merupakan ketersediaan fasilitas fisik, peralatan, sumber daya manusia, materi-materi untuk komunikasi yang merupakan bukti nyata dari pelayanan.

Atribut yang menjadi prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan skor kepuasan (skor SERVQUAL) adalah atribut ke-4 dari dimensi *Reliability* yang berisi pernyataan tentang bagian layanan administrasi akademik memberikan layanan sesuai janji. Untuk prioritas perbaikan kedua adalah atribut ke-2 dimensi *Responsiveness*, yang berisi pernyataan tentang staf layanan administrasi akademik memberikan layanan yang cepat. Untuk prioritas perbaikan ketiga adalah atribut ke-1 dimensi *Tangible*, yang berisi pernyataan tentang ruang pelayanan administrasi akademik memiliki peralatan yang modern. Sedangkan dari rerata per dimensi, maka prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan berdasarkan skor kepuasan (skor SERVQUAL) adalah dimensi *Reliability* dengan skor kepuasan terendah. Diikuti oleh dimensi *Tangible*, lalu kemudian dimensi *Responsiveness*, dan dimensi *Emphaty* yang memiliki skor kepuasan sama dan terakhir adalah dimensi *Assurance*.

Dari hasil pemetaan dengan matriks IPA berdasarkan atribut, terdapat 4 atribut yang menjadi prioritas utama, yaitu: atribut 5 (*Reliability* 1) dengan pernyataan pelayanan administrasi akademik

diberikan sesuai waktu yang dijanjikan, atribut 6 (*Reliability* 2) dengan pernyataan pada saat mahasiswa memiliki masalah, bagian layanan administrasi akademik bersimpati dan memastikan masalah terselesaikan, atribut 8 (*Reliability* 4) dengan pernyataan bagian layanan administrasi akademik memberikan layanan sesuai janji, dan atribut 11 (*Responsiveness* 2) dengan pernyataan staf layanan administrasi akademik memberikan layanan yang cepat. Sedangkan dari hasil pemetaan matriks IPA berdasarkan dimensi, maka prioritas utama perbaikan bagi pelayanan administrasi Universitas Esa Unggul adalah dimensi *Reliability* dan dimensi *Emphaty*.

### Daftar Pustaka

- Legčević, J. (2009). Quality gap of educational services in viewpoints of students. *Ekonomika Misao i Praksa*, 18(2), 279–298.
- Madihah, A. (2012). *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus Program Studi Pascasarjana Kajian Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia)*.
- Mourkani, G. S., & Shohoodi, M. (2013). Quality Assurance in Higher Education: Combining Internal Evaluation and Importance-Performance Analysis Models. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 15(5), 643–651.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jornal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Salim, A., Singgih, M. L., & Nurmianto, E. (2011). Pengukuran Kualitas Layanan Menggunakan Servqual dan Confirmatory Factor Analysis (CFA) (Studi Kasus pada Jurusan Teknik Industri Universitas XYZ). *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XIII*, 1–8.
- Setiawan, E. (2007). Identifikasi Potensi Perbaikan Di. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 5(3), 123–132.
- Shahin, A. (2010). SERVQUAL and model of service quality gaps: A framework for determining and prioritizing critical factors from faculty perspective in higher education. *International Journal of Engineering Science and Technology*, 2(January 2006), 3297–3304.
- Silva, F. de J. H., & Fernandes, P. O. (2011). Importance-performance analysis as a tool in evaluating higher education service quality: the empirical results of ESTiG (IPB). *International Business Information Management Association Conference*, 306–315.
- Simbolon, F. (2012). Pengukuran Kualitas Layanan Di Universitas Kristen Indonesia (UKI). *Binus Business Review*, 3(2), 944–958.
- Wardhani, S. L., & Purbandono, R. (2014). Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Perguruan Tinggi Swasta di Yogyakarta : Metode Importance-Performance Analysis (IPA). *Jurnal Riset Manajemen & Bisnis*, 9(1), 13–33.