

TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SUBBAG PENDIDIKAN FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS XYZ

Agus Saputra

Program Studi Sarjana Teknik Industri
Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Tanjungpura
Szaputraa@gmail.com

Abstrak - Pelayanan administrasi akademik Fakultas Teknik Universitas XYZ dilaksanakan oleh SubBag Pendidikan. Pelayanan administrasi akademik adalah salah satu kunci pendukung terwujudnya pendidikan yang berkualitas, hal ini berkaitan dengan fungsinya yang secara langsung memberikan layanan kepada mahasiswa. Tujuan di dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan SubBag Pendidikan Fakultas Teknik Universitas XYZ.

Sampel yang digunakan di dalam penelitian ini berjumlah 331 responden. Tanggapan responden dikumpulkan dengan cara pemberian kuesioner kepada responden yang dipilih secara random, namun dengan jumlah dan karakteristik responden yang telah ditentukan. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan metode *customer satisfaction index* (CSI) dan *importance performance analysis* (IPA). Langkah-langkah penelitian ini meliputi studi lapangan, studi literatur, perumusan masalah, penentuan tujuan, identifikasi variabel, pengumpulan data, penentuan jumlah sampel, uji validitas dan reliabilitas, penentuan nilai kepuasan dengan metode CSI, penentuan tingkat kepentingan atribut kepuasan dengan metode IPA, analisa dan pembahasan serta kesimpulan dan saran.

Hasil pengolahan data menunjukkan nilai kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik Fakultas Teknik Universitas XYZ sebesar 61,88% atau berada pada level cukup puas. Prioritas perbaikan yang dipetakan dengan menggunakan diagram kartesius menunjukkan terdapat 6 atribut pada kuadran I, 2 atribut pada kuadran II, 2 atribut pada kuadran III dan 5 atribut pada kuadran IV.

Kata Kunci - *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance-Performance Analysis* (IPA), Kepuasan Mahasiswa.

1. Pendahuluan

Minat masyarakat untuk mengikuti pendidikan tinggi yang bertambah mengakibatkan perkembangan perguruan tinggi selalu menjadi perhatian masyarakat. Perguruan tinggi dalam perkembangannya menjadi suatu entitas korporat “penghasil ilmu pengetahuan” selain sebagai pusat penelitian, pusat ilmu pengetahuan, dan pusat pengabdian kepada masyarakat. Perguruan tinggi sebagai

entitas korporat harus bersaing agar kelangsungan hidup dapat terjamin.

Kepuasan mahasiswa terkait kualitas pelayanan merupakan salah satu upaya peningkatan kepercayaan masyarakat kepada perguruan tinggi selain meningkatkan kualitas tenaga pengajar, peningkatan sarana dan prasarana. Tolak ukur daya saing perguruan tinggi adalah kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas yang dikehendaki mahasiswa, hal ini mengakibatkan jaminan kualitas menjadi prioritas utama perguruan tinggi.

Fakultas Teknik Universitas XYZ merupakan Fakultas yang terakreditasi oleh BAN-PT (Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi), untuk saat ini akreditasi yang dimiliki adalah B. Fakultas Teknik Universitas XYZ dalam upayanya untuk meningkatkan mutu dilakukan oleh bagian penjamin mutu Fakultas. Pelayanan administrasi akademik Fakultas Teknik Universitas XYZ dilaksanakan oleh SubBag Pendidikan. Pelayanan administrasi akademik merupakan salah satu pendukung terwujudnya pendidikan yang berkualitas, hal ini berkaitan dengan fungsinya yang secara langsung memberikan layanan kepada mahasiswa.

SubBag Pendidikan Fakultas Teknik Universitas XYZ memiliki tugas layanan akademik berupa registrasi mahasiswa, pengaturan jadwal perkuliahan, penyediaan rekapitulasi nilai, yudisium, pengajuan penelitian, pengajuan pengabdian kepada masyarakat, dan urusan lain yang berkaitan dengan administrasi akademik. Pelaksanaan layanan akademik di Fakultas Teknik Universitas XYZ masih terdapat kesenjangan antara harapan mahasiswa dan kondisi di lapangan. Kesenjangan yang terjadi antara harapan dan kondisi sebenarnya membuktikan bahwa sebagian mahasiswa merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, berdasarkan kesenjangan tersebut maka perlu diadakannya pengukuran atau evaluasi dari pengguna jasa (mahasiswa) serta perbaikan untuk memperkecil kesenjangan demi terwujudnya pendidikan yang berkualitas.

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

- (1). Menghasilkan nilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan SubBag Pendidikan dengan menggunakan metode *customer satisfaction index* (CSI).
- (2). Menghasilkan atribut-atribut prioritas perbaikan dengan menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA).

- (3). Menghasilkan rekomendasi solusi perbaikan kualitas pelayanan SubBag Pendidikan Fakultas Teknik Universitas XYZ berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan metode *customer satisfaction index* (CSI) dan *importance performance analysis* (IPA).

2. Teori Dasar

Teori dasar menjelaskan tentang literatur yang digunakan di dalam penelitian. Teori yang digunakan di dalam penelitian ini meliputi:

A. Jasa (Service)

Kotler dan Keller, (2012:214) mengungkapkan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dihasilkan oleh pihak tertentu dan ditawarkan kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud (bukan berupa barang) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Berdasarkan pengertian tersebut, jasa merupakan suatu aktivitas antar 2 pihak atau lebih, di mana aktivitas tersebut tidak menghasilkan sesuatu yang berwujud fisik.

B. Kualitas Jasa

Kualitas jasa menurut Lupiyoadi (2014:212) kualitas jasa adalah sejauh mana jasa memenuhi spesifikasi yang telah ditentukan. Berdasarkan ISO9000 “Kualitas adalah *degree to which a set of inherent characteristics fulfills requirements*” (derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan). Persyaratan di dalam pengertian tersebut adalah harapan atau kebutuhan yang disampaikan.

C. Dimensi Kualitas Jasa

Lupiyoadi (2014:216-217) menyatakan bahwa terdapat lima dimensi jasa, yaitu:

- (1). Berwujud (*tangible*)
- (2). Keandalan (*reliability*)
- (3). Tanggapan (*responsiveness*)
- (4). Jaminan dan kepastian (*assurance*)
- (5). Empati (*empathy*)

D. Pelanggan (Customer)

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelanggan memiliki arti membeli atau menggunakan barang secara tetap. Menurut Greenberg (2010:8), pelanggan adalah seseorang atau beberapa orang yang terbiasa membeli sebuah produk atau jasa berdasarkan keputusannya dengan pertimbangan manfaat maupun harga, kemudian melakukan hubungan dengan penyedia produk atau jasa tersebut melalui telepon, surat, dan fasilitas lainnya untuk mendapatkan atau mengetahui suatu penawaran baru. Berdasarkan pengertian di atas dapat ditarik simpulan, pelanggan merupakan setiap individu yang melakukan transaksi untuk mendapatkan barang maupun layanan jasa yang diinginkan.

E. Definisi Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2011:89) Kata ‘kepuasan’ berasal dari bahasa latin *satis* (cukup baik/memadai) dan *facio*

(melakukan/membuat), dengan demikian kepuasan (*satisfaction*) dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi antara hasil dari suatu produk atau jasa dengan harapannya (Kotler dan Armstrong, 2012:9).

F. Perguruan Tinggi

Pendidikan tinggi menurut Wijatno (2009:6) merupakan jenjang pendidikan yang mencakup program Diploma, Sarjana, Magister, Spesialis, dan Doktor yang diselenggarakan oleh pendidikan tinggi serta diatur dalam pasal 19 dan 20 Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional (UU Sisdiknas). Pengertian Perguruan Tinggi sesuai dengan PP nomor 60 tahun 1999 adalah wilayah otonom dan mandiri yang berhak mengelola sendiri lembaga nya sebagai pusat penyelenggaraan pendidikan tinggi, penelitian ilmiah, dan pengabdian kepada masyarakat.

G. Layanan Administrasi Akademik

Administrasi merupakan proses kerja sama antar dua orang atau lebih secara menyeluruh untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya. Administrasi pendidikan menurut Nawawi (1989:11) merupakan serangkaian kegiatan sejumlah orang untuk mencapai tujuan pendidikan secara sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan pendidikan.

H. Variabel Penelitian

Variabel merupakan suatu atribut yang memiliki variasi tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiono 2012:60). Menurut Sugiono (2012:61) variabel penelitian terdiri dari variabel *dependent* dan *independent*, variabel *dependent* adalah variabel utama yang diperhatikan peneliti, sedangkan variabel *independent* adalah variabel yang mempengaruhi variabel *dependent*.

I. Kuesioner

Kuesioner menurut Arikunto (2002:200) adalah pernyataan atau pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Definisi lain dari kuesioner menurut Sugiyono (2012:142) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

J. Sampel dan Populasi

Supranto (2006:120) populasi adalah keseluruhan elemen dengan karakteristik serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti. Sampel adalah bagian dari populasi. Teknik penentuan jumlah sampel minimal dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

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

K. Uji Validitas

Sugiyono (2012:267) menyatakan validitas merupakan ukuran ketepatan antara data pada obyek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Penggunaan uji validitas bertujuan untuk mengukur valid atau tidaknya sebuah instrumen. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan antara nilai r hitung terhadap nilai r tabel. Pertanyaan atau instrumen kuesioner penelitian dikatakan valid jika r hitung $>$ r tabel. Perhitungan uji validitas dilakukan dengan cara menggunakan rumus sebagai berikut:

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

L. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2012:268), reliabilitas merupakan ukuran konsistensi data atau temuan. Reliabilitas adalah ukuran yang digunakan untuk mengetahui kehandalan atau kepercayaan suatu alat pengukur. Kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban dari responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil. Variabel dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* $>$ 0.60. Perhitungan uji reliabilitas dilakukan dengan cara menggunakan rumus yang telah ditentukan, rumus yang dimaksud adalah sebagai berikut:

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

M. Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer satisfaction index atau index kepuasan pelanggan menginterpretasikan seberapa puas pelanggan terhadap barang atau jasa. Index kepuasan pelanggan diukur untuk menentukan target/sasaran yang akan dicapai pada periode berikutnya. Perhitungan index kepuasan pelanggan dihasilkan dengan membandingkan antara harapan yang dimiliki oleh konsumen terhadap barang atau jasa tertentu dengan kenyataan yang didapatkan/dirasakan terhadap barang atau jasa tersebut. Perhitungan indeks kepuasan pelanggan (*customer satisfaction index*) dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

- (1). Menghitung *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

Nilai *mean importance score* (MIS) merupakan nilai rata-rata tingkat kepentingan atau harapan suatu atribut, didapatkan dengan rumus :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad (4)$$

Nilai *mean satisfaction score* (MSS) merupakan nilai rata-rata tingkat kinerja/kepuasan atribut, didapatkan dengan rumus (5).

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (5)$$

- (2). Menghitung *Weighted Factor* (WF)

Nilai *weight factor* merupakan persentase nilai *mean importance score* (MIS) masing-masing atribut

terhadap nilai total *mean importance score* (MIS) seluruh atribut, didapatkan dengan rumus :

$$WF = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{\sum MIS} \times 100\% \quad (6)$$

- (3). Menghitung *Weight Score* (WS)

Nilai *weight score* (WS) merupakan perkalian antara *weight score* (WF) dengan *mean satisfaction score* (MSS), didapatkan dengan rumus :

$$WS_i = WF_i \times MSS \quad (7)$$

- (4). *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Nilai *customer satisfaction index* (CSI) atau index kepuasan pelanggan merupakan nilai akhir tingkat kepuasan. Perhitungan *customer satisfaction index* (CSI) didapatkan dengan membagi nilai *weight score* (WS) dengan skala tertinggi yang digunakan dalam penelitian rumus perhitungannya adalah sebagai berikut :

$$CSI = \frac{\sum WS}{HS} \quad (8)$$

Umumnya, nilai CSI (*customer satisfaction index*) dibagi dalam lima kriteria yaitu tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas dan sangat puas. Kriteria nilai index kepuasan pelanggan dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)

No	Nilai CSI	Kriteria CSI
1	> 0.80	Sangat Puas
2	0.66 - 0.80	Puas
3	0.51 - 0.65	Cukup Puas
4	0.35 - 0.50	Kurang Puas
5	0.00 - 0.34	Tidak Puas

Sumber: Aritonang (2005:34)

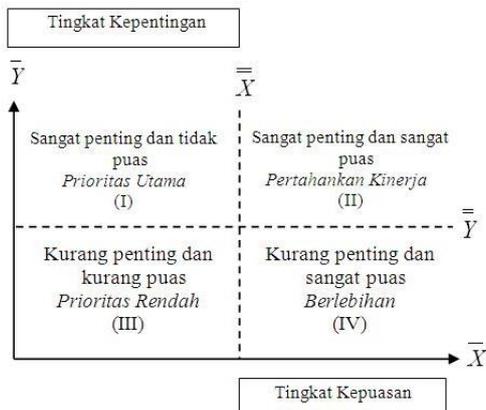
N. Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu barang atau jasa dengan cara mengukur tingkat kepentingan/harapan dan tingkat pelaksanaannya. Pengukuran tingkat kepentingan/harapan dan pelaksanaannya digunakan *skala likert* 5 tingkat. Tingkat kesesuaian akan menentukan keputusan peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Keputusan terhadap hasil tingkat kesesuaian yaitu apabila tingkat kesesuaian atribut kurang dari rata-rata tingkat kesesuaian maka lakukan *action* (A) sedangkan jika nilai tingkat kesesuaian atribut lebih dari rata-rata tingkat kesesuaian maka lakukan *hold* (H). Tingkat kesesuaian dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad (9)$$

Diagram kartesius digunakan untuk mengetahui prioritas perbaikan atribut. Diagram kartesius adalah diagram yang terdiri dari empat bagian yang dibatasi oleh dua buah bagian garis yang berpotongan tegak lurus pada titik X dan Y. Titik X diagram kartesius merupakan rata-rata dari bobot tingkat kinerja atribut, sedangkan Y merupakan rata-rata dari tingkat kepentingan seluruh

atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Bagian-bagian yang dimaksud sebelumnya di dalam diagram kartesius menginterpretasikan tindakan yang harus dilakukan pada atribut yang berada pada bagian-bagian tersebut. Nilai atribut X (tingkat kepuasan) dan Y (Tingkat kepentingan) digunakan sebagai pasangan koordinat titik-titik untuk menentukan letak atribut di dalam diagram kartesius. Penjabaran dari diagram kartesius dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1 Diagram Kartesius Prioritas Perbaikan
Sumber: Supranto (2006:242)

Nilai sumbu X pada diagram kartesius di isi dengan nilai rata-rata kepuasan, sedangkan sumbu Y di isi dengan rata-rata nilai tingkat kepentingan. Rata-rata tingkat kepuasan dan kepentingan dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad (10)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (11)$$

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum \bar{X}}{n} \quad (12)$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum \bar{Y}}{n} \quad (13)$$

3. Hasil Eksperimen

Menyajikan proses dan hasil dari pengolahan data yang dilakukan di dalam penelitian.

A. Identifikasi Variabel

Variabel di dalam penelitian ini adalah variabel terikat (*independent*) dan variabel bebas (*independent*). Variabel *independent* dikumpulkan dengan menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner. Variabel *independent* yang dimaksud adalah dimensi kualitas jasa. Variabel *independent* di susun berdasarkan jurnal penelitian terdahulu yang ditunjukkan pada tabel 2.

Tabel 2 Variabel Penelitian

Dimensi Kualitas Jasa	No	Atribut Pelayanan
Tangible (Bukti Langsung)	1	Penampilan petugas pelayanan
	2	Fasilitas tempat tunggu
	3	Kantor pelayanan
Reliability	4	Prosedur pelayanan

(Kehandalan)	5	Keadilan petugas
	6	Kedisiplinan petugas pelayanan
	7	Cepat dan tepat dalam pelayanan
Responsiveness (Daya Tanggap)	8	kondisi antrian
	9	Tanggapan keluhan yang dimiliki pelanggan
Assurance (Jaminan)	10	Sikap petugas dalam pelayanan
	11	Pengetahuan dan kecakapan petugas pelayanan
Empathy (Empati)	12	Prosedur penyampaian Informasi
	13	Pemahaman petugas dengan keinginan pelanggan
	14	Kepedulian petugas
	15	Bahasa yang digunakan petugas

B. Perhitungan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Fakultas Teknik Universitas XYZ yang telah menempuh masa perkuliahan diatas 2 semester dan dibawah 10 semester. Populasi di dalam penelitian ini berjumlah 1916 mahasiswa. Sampel penelitian dihitung dengan menggunakan rumus *slovin* (1) dengan nilai kritis (e) yang digunakan adalah sebesar 5%. Perhitungan penentuan jumlah sampel penelitian adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{1916}{1 + 1916(0.05^2)}$$

$$n = 330.915$$

$$n = 331 \text{ Responden (Pembulatan)}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, diketahui sampel penelitian berjumlah 331 responden. Jumlah sampel tersebut telah memenuhi uji kecukupan data, karena sampel telah mewakili jumlah populasi penelitian.

C. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas secara manual dilakukan dengan menggunakan rumus momen tongkar (3.2). Uji validitas di dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan *software SPSS version 20.0*. Uji validitas di dalam penelitian ini terdiri dari uji validitas tingkat kepuasan atribut dimensi kualitas jasa (x) dan tingkat kepentingan atribut dimensi kualitas jasa (y). Hasil uji validitas di dalam penelitian ini ditunjukkan pada tabel 3 dan tabel 4.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan (x)

Atribut	r Hitung	r Tabel	Keterangan
x1	0.215	0.108	Valid
x2	0.284	0.108	Valid
x3	0.355	0.108	Valid
x4	0.418	0.108	Valid
x5	0.294	0.108	Valid
x6	0.295	0.108	Valid
x7	0.300	0.108	Valid
x8	0.342	0.108	Valid
x9	0.431	0.108	Valid
x10	0.344	0.108	Valid
x11	0.361	0.108	Valid

x12	0.360	0.108	Valid
x13	0.360	0.108	Valid
x14	0.326	0.108	Valid
x15	0.361	0.108	Valid

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan (y)

Atribut	r Hitung	r Tabel	Keterangan
y1	0.324	0.108	Valid
y2	0.450	0.108	Valid
y3	0.358	0.108	Valid
y4	0.417	0.108	Valid
y5	0.417	0.108	Valid
y6	0.445	0.108	Valid
y7	0.495	0.108	Valid
y8	0.492	0.108	Valid
y9	0.426	0.108	Valid
y10	0.431	0.108	Valid
y11	0.374	0.108	Valid
y12	0.395	0.108	Valid
y13	0.442	0.108	Valid
y14	0.449	0.108	Valid
y15	0.350	0.108	Valid

D. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur di dalam mengukur gejala yang sama. Uji reliabilitas secara manual dapat dilakukan dengan teknik *alpha cronbach* (3). Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *software SPSS version 20.0*. Uji reliabilitas di dalam penelitian ditunjukkan di dalam tabel 5.

Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas

Jenis Kuesioner	Jumlah Atribut	Nilai Alpa	Keterangan
Kuesioner Tingkat Kepuasan Dimensi Kualitas Jasa	15	0.736	Reliabel
Kuesioner Tingkat Kepentingan Dimensi Kualitas Jasa	15	0.806	Reliabel

E. Customer Satisfaction Index (CSI)

Tahapan perhitungan indeks kepuasan pelanggan dengan metode CSI meliputi penentuan nilai *mean importance score* (MIS), *mean satisfaction score* (MSS), *weight factor* (WF), *weight score* (WS) dan persentase kepuasan secara keseluruhan/*customer satisfaction index* (CSI). Perhitungan pada penelitian ini menggunakan bantuan *software microsoft office excel 2010*. Hasil perhitungan disajikan di dalam tabel 6.

Tabel 6 Perhitungan CSI

No Atribut	Nilai Total Yi	Nilai MIS	Nilai Total Xi	Nilai MSS	Nilai WF (%)	Nilai WS
1	1451	4.38	1192.00	3.60	6.55	0.24
2	1463	4.42	982.00	2.97	6.60	0.20

3	1460	4.41	1115.00	3.37	6.59	0.22
4	1475	4.46	1035.00	3.13	6.65	0.21
5	1450	4.38	1090.00	3.29	6.54	0.22
6	1506	4.55	935.00	2.82	6.79	0.19
7	1503	4.54	959.00	2.90	6.78	0.20
8	1492	4.51	975.00	2.95	6.73	0.20
9	1479	4.47	874.00	2.64	6.67	0.18
10	1485	4.49	974.00	2.94	6.70	0.20
11	1480	4.47	1103.00	3.33	6.68	0.22
12	1516	4.58	1087.00	3.28	6.84	0.22
13	1467	4.43	1006.00	3.04	6.62	0.20
14	1504	4.54	963.00	2.91	6.79	0.20
15	1434	4.33	1081.00	3.27	6.47	0.21
Total	22165	66.964	15371	46.44	100	3.09

Nilai *customer satisfaction index* (CSI) atau index kepuasan pelanggan merupakan nilai akhir tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan SubBag Pendidikan Fakultas Teknik Universitas XYZ. Perhitungan *customer satisfaction index* (CSI) didapatkan dengan membagi nilai *weight score* (WS) dengan skala tertinggi. Perhitungan CSI di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$CSI = \frac{\sum WS}{HS} \times 100 \%$$

$$CSI = \frac{3.094}{5} \times 100 \%$$

$$CSI = 61.88 \%$$

Berdasarkan proses perhitungan *customer satisfaction index* (CSI) diatas diketahui bahwa nilai kepuasan mahasiswa secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan SubBag Pendidikan Fakultas Teknik Universitas XYZ adalah sebesar 61.88%. Nilai CSI tersebut berdasarkan ketentuan yang terdapat di dalam metode *customer satisfaction index* (CSI) berada pada rentang 0.51-0.65, dengan demikian dapat diartikan bahwa mahasiswa cukup puas dengan pelayanan SubBag Pendidikan Fakultas Teknik Universitas XYZ.

F. Importance Performance Analysis

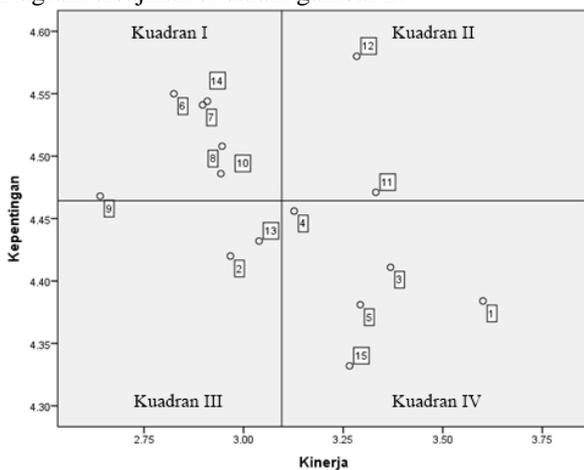
Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menentukan urutan prioritas perbaikan layanan yang diukur dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya yang disajikan dalam bentuk diagram kartesius. Selain itu, nilai tingkat kesesuaian digunakan untuk menentukan apakah atribut tersebut harus dilakukan perbaikan atau tidak.

Atribut kepuasan atau pelaksanaan dinotasikan dengan X dan atribut kepentingan atau harapan dinotasikan dengan Y. Nilai tingkat kesesuaian atribut kurang dari nilai rata-rata tingkat kesesuaian maka perlu dilakukan tindakan (*action*) dinotasikan dengan A, sedangkan nilai tingkat kesesuaian atribut lebih dari nilai rata-rata tingkat kesesuaian maka pertahankan (*hold*) dinotasikan dengan H. Perhitungan pada penelitian ini menggunakan bantuan *software microsoft office excel 2010*. Hasil perhitungan disajikan di dalam tabel 7.

Tabel 7 Perhitungan IPA

No Atribut	Nilai Total Xi	Nilai Total Yi	Tingkat Kesesuaian (%)	Kepuasan	Rerata Xi	Rerata Yi
1	1192	1451	82.150	H	3.601	4.384
2	982	1463	67.122	A	2.967	4.420
3	1115	1460	76.370	H	3.369	4.411
4	1035	1475	70.169	H	3.127	4.456
5	1090	1450	75.172	H	3.293	4.381
6	935	1506	62.085	A	2.825	4.550
7	959	1503	63.806	A	2.897	4.541
8	975	1492	65.349	A	2.946	4.508
9	874	1479	59.094	A	2.640	4.468
10	974	1485	65.589	A	2.943	4.486
11	1103	1480	74.527	H	3.332	4.471
12	1087	1516	71.702	H	3.284	4.580
13	1006	1467	68.575	A	3.039	4.432
14	963	1504	64.029	A	2.909	4.544
15	1081	1434	75.384	H	3.266	4.332
Total	15371	22165	1041.12		46.438	66.964
Rata-rata			69.408		3.096	4.464

Berdasarkan data yang dihasilkan pada tabel diatas, proses selanjutnya adalah pembuatan diagram kartesius. Sumbu X diagram kartesius merupakan rata-rata kinerja sedangkan sumbu Y adalah rata-rata tingkat kepentingan. Diagram disajikan di dalam gambar 2.



Gambar 2 Diagram Kartesius Penelitian

4. Kesimpulan

Berdasarkan pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data kesimpulan di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- (1). Hasil perhitungan dengan menggunakan metode *customer satisfaction index* (CSI) menghasilkan nilai CSI sebesar 61.88%. Berdasarkan ketentuan yang terdapat di dalam metode *customer satisfaction index*

(CSI) nilai tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa cukup puas dengan pelayanan SubBag Pendidikan Fakultas Teknik Universitas XYZ.

- (2). Pengolahan data dengan menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA) menunjukkan prioritas perbaikan atribut meliputi atribut kedisiplinan petugas pelayanan, atribut cepat dan tepat dalam pelayanan, atribut kondisi antrian, atribut tanggapan keluhan yang dimiliki pelanggan, atribut sikap petugas di dalam pelayanan dan atribut kepedulian petugas.
- (3). Rekomendasi solusi perbaikan yang diberikan kepada SubBag Pendidikan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan SubBag Pendidikan Fakultas Teknik Universitas XYZ meliputi perbaikan pada atribut kedisiplinan petugas pelayanan, atribut cepat dan tepat dalam pelayanan, atribut kondisi antrian, atribut tanggapan keluhan yang dimiliki pelanggan, atribut sikap petugas di dalam pelayanan dan atribut kepedulian petugas.

Referensi

- [1] Arikunto, S. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- [2] Greenberg, P. 2010. *Customer Relationship Management as the Speed of Light: Fourth Edition*, Boston: McGraw-Hill.
- [3] Kotler dan Armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga,
- [4] Kotler dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- [5] Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- [6] Nawawi, Hadari, 1989. *Organisasi Sekolah dan Pengelolaan Kelas*. Jakarta: PT. Haji Mas Agung.
- [7] Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [8] Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- [9] Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- [10] Wijatno, Serian. 2009. *Pengantar Entrepreneurship*. Jakarta: Penerbit Grasindo.

Biografi

Agus Saputra, Lahir di Kecamatan Nanga Tayap, Kabupaten Ketapang, pada tanggal 02 desember 1994. Anak sulung dari 2 bersaudara pasangan bapak Misdi dan ibu Lastrini. Penulis memulai pendidikan di SDN 37 Lembah Hijau 2 dan lulus pada tahun 2007, kemudian melanjutkan pendidikan ke SMPN 03 Sei Kelik dan lulus pada tahun 2010, melanjutkan pendidikan lagi ke SMKN 2 Ketapang dan lulus pada tahun 2013. Penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi pada tahun 2013 dan diterima sebagai mahasiswa Program Studi Sarjana Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Tanjungpura.