

Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan di Perguruan Tinggi X Dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)*

I KOMANG WASTRANU, CAECILIA SRI WAHYUNI, GITA PERMATA LIANSARI

Jurusan Teknik Industri
Institut Teknologi Nasional (Itenas) Bandung

Email: komangtranu@yahoo.com

ABSTRAK

Perguruan Tinggi X sebagai salah satu dari beberapa Perguruan Tinggi Bandung mengalami ketatnya persaingan dalam menarik minat mahasiswa baru. Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah mengukur kualitas pelayanan dan memberikan usulan perbaikan kepada pihak manajemen Perguruan Tinggi X untuk mencapai tingkat pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa. Atribut pernyataan yang berjumlah 22 diturunkan berdasarkan lima dimensi menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam Tjiptono (2005). Dengan menggunakan instrumen kuesioner sebagai pengumpulan data, maka akan diketahui faktor penyebab ketidakpuasan. Setelah melakukan pengumpulan dan pengolahan data, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan mahasiswa adalah -0,05. Hal ini berarti mahasiswa masih belum puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelayanan, Perguruan Tinggi, Metode *Service Quality*,

ABSTRACT

As one of the University in Bandung, University X face the competition with the others university to impress the new students. The purpose of this study is to measure the service quality of education in University X. Also, this study propose the refinement strategy to the management of University X to match the quality which is students wanted to. There is 22 attributes which is obtained based on five dimension, refer to Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) in Tjiptono (2005). By using the questionnaire instrument as the data collection, the unsatisfactory factor will be determined. after going through the data collection and data processing, the result is that the satisfactory level of students is -0.05. This results show that the students isn't satisfy to the service quality provided by University X.

Keywords: Satisfaction Services, Higher Education, Method of Service Quality.

* Makalah ini merupakan ringkasan dari Tugas Akhir yang disusun oleh penulis pertama dengan pembimbingan penulis kedua dan ketiga. Makalah ini merupakan draft awal dan akan disempurnakan oleh para penulis untuk disajikan pada seminar nasional dan/atau jurnal nasional.

1. PENDAHULUAN

1.1 Pengantar

Perguruan Tinggi X sebagai salah satu dari beberapa Perguruan Tinggi Bandung mengalami ketatnya persaingan dalam menarik minat mahasiswa baru. Apabila mahasiswa tidak menerima pelayanan yang baik, maka mahasiswa ini akan menceritakan pengalamannya selama di kampus kepada relasinya, sehingga citra baik Perguruan Tinggi X di mata masyarakat akan menurun. Strategi yang harus dilakukan adalah dengan cara pengukuran kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

1.2 Identifikasi Masalah

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Service Quality* (Servqual) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) dengan menggunakan lima dimensi pokok yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah mengukur kualitas pelayanan dan memberikan usulan perbaikan kepada pihak manajemen Perguruan Tinggi X untuk mencapai tingkat pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar penelitian tidak menyimpang dari pokok permasalahan serta dapat mencapai sasaran dengan baik, maka dilakukan pembatasan sebagai berikut:

1. Gap yang dianalisa dalam penelitian ini mencakup: gap 5, 1, 2, dan 3.
2. Gap 4 tidak dilakukan pada penelitian ini, karena fokus penelitian adalah mengidentifikasi penyebab ketidakpuasan di lingkungan Perguruan Tinggi X bukan eksternal Perguruan Tinggi X.
3. Pada penelitian ini tidak dilakukan analisis perbandingan dengan penelitian sebelumnya.
4. Usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan hanya dapat diimplementasikan pada lingkungan Perguruan Tinggi X.

2. STUDI LITERATUR

Salah satu pendekatan pengukuran kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Barry (1990). Model konseptual Servqual memiliki 5 Gap kualitas jasa yang berpotensi menjadi sumber masalah kualitas jasa yang akan membantu pihak manajer dalam menganalisis sumber masalah dan melakukan perbaikan kualitas jasa, yaitu:

1. Gap 5 : gap antara persepsi mahasiswa dan ekspektasi mahasiswa.
2. Gap 1 : gap antara persepsi manajemen mengenai ekspektasi mahasiswa.
3. Gap 2 : gap antara pihak manajemen dengan ada tidaknya spesifikasi kualitas pelayanan.
4. Gap 3 : gap antara spesifikasi kualitas pelayanan dengan proses pemberian jasa.
5. Gap 4 : gap antara penyampaian pelayanan dengan komunikasi eksternal kepada pelanggan.

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya ketidakpuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perguruan Tinggi X. Dengan adanya ketidakpuasan dari mahasiswa tersebut maka perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa.

3.2 Studi Literatur

Studi literatur yang digunakan berfungsi untuk mencari dan mempelajari teori-teori yang akan dijadikan sebagai acuan pada penelitian ini. Teori yang digunakan dalam penelitian ini meliputi konsep jasa, kualitas jasa, pelanggan, metode *Servqual*, teknik pengumpulan data, perancangan alat ukur, pengujian alat ukur, dan konsep sampling.

3.3 Penentuan Metodologi Penelitian Dengan Menggunakan Metode Servqual

Metode *Servqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman terdiri dari 5 gap, tetapi dalam penelitian ini hanya menggunakan 4 gap yang terdiri dari:

1. Gap 5 adalah gap antara persepsi mahasiswa dan ekspektasi mahasiswa.
2. Gap 1 adalah gap antara persepsi manajemen Perguruan Tinggi X mengenai ekspektasi mahasiswa.
3. Gap 2 adalah gap antara pihak manajemen Perguruan Tinggi X dengan ada tidaknya spesifikasi kualitas pelayanan.
4. Gap 3 adalah gap antara spesifikasi kualitas pelayanan dengan proses pemberian jasa.

3.4 Pengumpulan Data Umum

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data umum. Data umum yang dikumpulkan yaitu sejarah perusahaan.

3.5 Identifikasi Atribut Kualitas Pelayanan

Setelah mengidentifikasi pemecahan masalah, selanjutnya mengidentifikasi atribut kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi, diantaranya *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

3.6 Penyusunan Kuesioner Penelitian

Setelah mengidentifikasi atribut kualitas pelayanan, selanjutnya menyusun kuesioner penelitian. Penyusunan kuesioner penelitian disusun berdasarkan dimensi atribut kualitas pelayanan.

3.7 Konfirmasi Atribut Kualitas Pelayanan Ke Bagian Pemasaran

Pada awalnya tidak ada yang menangani kepuasan mahasiswa di Perguruan Tinggi X. Nantinya akan dipegang oleh bagian pemasaran. Sebelumnya, semua penelitian tentang mahasiswa dan retensi kepuasan mahasiswa di pegang oleh Biro Administrasi Perencanaan dan Kerja Sama khususnya adalah bagian promosi.

3.8 Identifikasi Karakteristik Responden

Responden yang diambil sampelnya yaitu mahasiswa yang berstatus aktif. Dari pihak Perguruan Tinggi X responden yang diambil adalah pihak manajemen.

3.9 Desain Sampling

Tujuan dilakukannya desain sampling adalah untuk mengetahui ukuran sampel dan teknik samplingnya. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *quota sampling*.

3.10 Penyebaran Kuesioner Tingkat Kepentingan

Tujuan dilakukannya uji kepentingan adalah untuk melihat atribut kualitas pelayanan yang mana saja yang dianggap penting oleh responden. Sehingga bisa diketahui atribut kualitas pelayanan dari yang sangat penting sampai yang sangat tidak penting.

3.11 Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui ketepatan alat ukur dalam mengukur subjek yang diamati. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui kekonsistensian alat ukur yang digunakan.

3.12 Perhitungan Tingkat Kepentingan

Pada tahap ini dilakukan perhitungan tingkat kepentingan yang akan digunakan untuk pengolahan data pada Gap 5. Perhitungan tingkat kepentingan dilakukan untuk mengetahui tingkat kepentingan setiap atribut pernyataan yang digunakan pada penelitian.

3.13 Pengumpulan Data Kuesioner Persepsi dan Ekspektasi Mahasiswa

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data kuesioner gap 5 yang terdiri dari matriks data kuesioner persepsi konsumen dan ekspektasi konsumen. Data hasil penyebaran kuesioner persepsi konsumen dan ekspektasi konsumen akan dijadikan sebuah matriks.

3.14 Uji Validitas dan Reliabilitas Persepsi dan Ekspektasi Mahasiswa

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui ketepatan alat ukur dalam mengukur subjek yang diamati. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui kekonsistensian alat ukur yang digunakan. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui ketepatan alat ukur yang digunakan pada penelitian ini.

3.15 Perhitungan Data Persepsi dan Ekspektasi Mahasiswa

Dalam perhitungan gap 5 data yang digunakan adalah data dari persepsi konsumen dan ekspektasi konsumen.

3.16 Pengumpulan Data Persepsi Manajemen Mengenai Ekspektasi Mahasiswa

Pengumpulan data gap 1 dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner persepsi manajemen mengenai ekspektasi mahasiswa (konsumen) terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Perguruan Tinggi X.

3.17 Perhitungan Data Persepsi Manajemen Mengenai Ekspektasi Mahasiswa

Pada tahap ini dilakukan perhitungan gap 1 untuk mengetahui kesenjangan yang terjadi antara persepsi manajemen dengan ekspektasi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perguruan Tinggi X.

3.18 Pengumpulan Data *Standard Performance*

Data hasil dari kuesioner *standar performance* untuk manajemen terhadap kualitas pelayanan diisi oleh peneliti sendiri setelah melakukan wawancara sebelumnya.

3.19 Perhitungan Data *Standard Performance*

Data yang digunakan pada gap 2 adalah data hasil wawancara yang dilakukan dengan Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) dan direkap dalam bentuk kuesioner.

3.20 Pengumpulan Data *Service Delivery*

Data hasil dari kuesioner penyampaian jasa untuk karyawan terhadap kualitas pelayanan diisi oleh peneliti sendiri setelah melakukan wawancara.

3.21 Perhitungan Data *Service Delivery*

Pada tahap ini dilakukan perhitungan gap 3 untuk mengetahui kesenjangan yang terjadi antara spesifikasi kualitas pelayanan dengan pelayanan yang diberikan kepada konsumen (*service delivery*).

3.22 Penyebaran Kuesioner Tambahan

Pada tahap ini dilakukan penyebaran kuesioner tambahan yang bertujuan untuk mengetahui penyebab terjadi gap (kesenjangan) pada atribut pernyataan. Ada dua bentuk kuesioner yang akan disebar untuk melihat terjadinya gap 1, gap 2, dan gap 3.

4. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.2 Identifikasi Atribut Kualitas Pelayanan

Pada tahap ini dilakukan identifikasi atribut kualitas pelayanan dengan menggunakan lima dimensi yaitu *tangibles*, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Berikut hasil dimensi atribut kualitas pelayanan yang disusun dengan lima dimensi dapat dilihat pada Tabel 1

Tabel 1. Atribut Kualitas Pelayanan

| No. | Atribut Pertanyaan |
|-----|--|
| 1 | Dosen bersikap empati terhadap mahasiswa |
| 2 | Dosen mudah dihubungi |
| 3 | Dosen wali memperhatikan grafik akademis mahasiswa |
| 4 | Dosen yang mengajar mempunyai keahlian dan kemampuan |
| 5 | Fasilitas pendukung (laboratorium, Studio) bersih dan nyaman |
| 6 | Kenyamanan dan Kebersihan Gedung Perkuliahan |
| 7 | Informasi akademik mudah di dapat |
| 8 | Informasi finansial (pembayaran & cicilan) mudah di dapat |
| 9 | Informasi yang diberikan institusi pendidikan terhadap jasa yang dibutuhkan oleh mahasiswa jelas (proses perwalian & pembayaran) |
| 10 | Institusi pendidikan mempunyai akses internet (kabel atau wifi) yang cepat |
| 11 | Institusi pendidikan mempunyai fasilitas pendukung (Laboratorium) yang memadai dan muktakhir |
| 12 | Institusi pendidikan mempunyai perpustakaan dengan koleksi buku yang lengkap |
| 13 | Institusi pendidikan menjaga kenyamanan dan bebersihan <i>Communal Service (Meeting point</i> , tempat berkumpul informasl) |
| 14 | Institusi pendidikan menjaga kenyamanan dan kebersihan Perpustakaan, Biro Akademik, Fakultas, dan Jurusan |
| 15 | Institusi pendidikan menjaga kenyamanan dan kebersihan sarana olahraga |
| 16 | Karyawan ramah dalam melayani |
| 17 | Keamanan kendaraan yang diparkir di area parkir terjamin |
| 18 | Ketua Jurusan dan ketua Program Studi mudah dihubungi |
| 19 | Kritik dan saran ditanggapi dengan baik dan cepat |
| 20 | Lahan parkir yang tersedia nyaman dan bersih |
| 21 | Peralatan pendukung pembelajaran (Digital Proyektor & Laptop) memadai |
| 22 | Toilet nyaman dan bersih |

4.3 Perhitungan Tingkat Kepentingan

Pada tahap ini dilakukan perhitungan kuesioner kepentingan untuk melihat bobot kepentingan pada setiap jurusan dan keseluruhannya. Berikut hasil perhitungan bobot kepentingan Perguruan Tinggi X dapat dilihat pada Tabel 2

Tabel 2. Bobot Kepentingan

| Atribut Pernyataan | Jumlah Skor Kepentingan | Rata-rata Kepentingan | Bobot Kepentingan |
|-----------------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------|
| 1 | 1402 | 4.210 | 0.044 |
| 2 | 1473 | 4.423 | 0.046 |
| 3 | 1512 | 4.541 | 0.048 |
| 4 | 1480 | 4.444 | 0.047 |
| 5 | 1469 | 4.411 | 0.046 |
| 6 | 1434 | 4.306 | 0.045 |
| 7 | 1417 | 4.255 | 0.045 |
| 8 | 1436 | 4.312 | 0.045 |
| 9 | 1417 | 4.255 | 0.045 |
| 10 | 1494 | 4.486 | 0.047 |
| 11 | 1479 | 4.441 | 0.047 |
| 12 | 1414 | 4.246 | 0.045 |
| 13 | 1376 | 4.132 | 0.043 |
| 14 | 1450 | 4.354 | 0.046 |
| 15 | 1456 | 4.372 | 0.046 |
| 16 | 1434 | 4.306 | 0.045 |
| 17 | 1456 | 4.372 | 0.046 |
| 18 | 1396 | 4.192 | 0.044 |
| 19 | 1424 | 4.276 | 0.045 |
| 20 | 1412 | 4.240 | 0.044 |
| 21 | 1445 | 4.339 | 0.045 |
| 22 | 1484 | 4.456 | 0.047 |
| Total Rata-rata Kepentingan | | 95.375 | |

4.4 Perhitungan Gap 5

Pada tahap ini dilakukan perhitungan gap 5 untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi konsumen dengan ekspektasi konsumen. Hasil rekapitulasi gap 5 dapat dilihat pada Tabel 3.

4.5 Perhitungan Gap 1

Pada tahap ini dilakukan perhitungan gap 1 untuk mengetahui kesenjangan yang terjadi antara persepsi manajemen dengan ekspektasi mahasiswa. Berikut rekapitulasi Servqual score gap 1 dapat dilihat pada Tabel 4.

4.6 Perhitungan Gap 2

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data kuesioner gap 2 yang terdiri dari kuesioner *standard performance* untuk manajemen terhadap kualitas pelayanan. Berikut hasil perhitungan Servqual score gap 2 dapat dilihat pada Tabel 5.

4.7 Perhitungan Gap 3

Pada tahap ini dilakukan perhitungan Gap 3 untuk mengetahui kesenjangan antara penyampaian jasa dengan kondisi idealnya. Data yang digunakan adalah data hasil wawancara terhadap manajemen dan direkap hasilnya dalam bentuk kuesioner. Hasil perhitungan gap 3 dapat dilihat pada Tabel 6

Tabel 3. Hasil Rekapitulasi Gap 5

| Atribut Pernyataan Ke | Rata-rata Persepsi | Rata-rata Ekspektasi | Servqual Score Gap 5 | Bobot Kepentingan | Servqual Score Gap 5 Terbobot | Keterangan |
|-----------------------|--------------------|----------------------|----------------------|-------------------|-------------------------------|------------|
| 1 | 3.0901 | 3.3483 | -0.2583 | 0.0441 | -0.0114 | (-) |
| 2 | 3.0781 | 3.4745 | -0.3964 | 0.0464 | -0.0184 | (-) |
| 3 | 3.2432 | 3.5826 | -0.3393 | 0.0476 | -0.0162 | (-) |
| 4 | 3.2492 | 3.6126 | -0.3634 | 0.0466 | -0.0169 | (-) |
| 5 | 3.0931 | 3.6727 | -0.5796 | 0.0463 | -0.0268 | (-) |
| 6 | 3.1051 | 3.6577 | -0.5526 | 0.0452 | -0.0249 | (-) |
| 7 | 3.0871 | 3.6216 | -0.5345 | 0.0446 | -0.0238 | (-) |
| 8 | 3.0991 | 3.5375 | -0.4384 | 0.0452 | -0.0198 | (-) |
| 9 | 3.1201 | 3.5676 | -0.4474 | 0.0446 | -0.0200 | (-) |
| 10 | 2.9429 | 3.7628 | -0.8198 | 0.0470 | -0.0386 | (-) |
| 11 | 2.9670 | 3.6336 | -0.6667 | 0.0466 | -0.0310 | (-) |
| 12 | 2.9790 | 3.5736 | -0.5946 | 0.0445 | -0.0265 | (-) |
| 13 | 3.0060 | 3.5225 | -0.5165 | 0.0433 | -0.0224 | (-) |
| 14 | 3.1291 | 3.5315 | -0.4024 | 0.0457 | -0.0184 | (-) |
| 15 | 3.0030 | 3.4535 | -0.4505 | 0.0458 | -0.0207 | (-) |
| 16 | 3.1021 | 3.5135 | -0.4114 | 0.0452 | -0.0186 | (-) |
| 17 | 3.0511 | 3.6366 | -0.5856 | 0.0458 | -0.0268 | (-) |
| 18 | 3.0602 | 3.4835 | -0.4232 | 0.0440 | -0.0186 | (-) |
| 19 | 2.9640 | 3.5345 | -0.5706 | 0.0448 | -0.0256 | (-) |
| 20 | 3.0811 | 3.4895 | -0.4084 | 0.0445 | -0.0182 | (-) |
| 21 | 3.1411 | 3.5646 | -0.4234 | 0.0455 | -0.0193 | (-) |
| 22 | 2.9429 | 3.6847 | -0.7417 | 0.0467 | -0.0347 | (-) |
| Jumlah | 67.5347 | 78.4595 | -10.9247 | 0.0000 | 0 | (-) |

Tabel 4. Rekapitulasi Servqual Score Gap 1

| Atribut Pernyataan | Rata-rata persepsi Manajemen | Rata-rata Ekspektasi Mahasiswa | ServQual Score | Keterangan |
|--------------------|------------------------------|--------------------------------|----------------|------------|
| 5 | 2.280 | 3.673 | -1.393 | (-) |
| 6 | 3.600 | 3.658 | -0.058 | (-) |
| 8 | 3.427 | 3.538 | -0.111 | (-) |
| 9 | 3.733 | 3.568 | 0.166 | (+) |
| 13 | 2.200 | 3.523 | -1.323 | (-) |
| 14 | 3.740 | 3.532 | 0.208 | (+) |
| 15 | 2.300 | 3.453 | -1.153 | (-) |
| 17 | 3.640 | 3.637 | 0.003 | (+) |
| 19 | 3.682 | 3.535 | 0.147 | (+) |
| 20 | 1.800 | 3.489 | -1.689 | (-) |
| 21 | 3.680 | 3.565 | 0.115 | (+) |
| 22 | 3.740 | 3.685 | 0.055 | (+) |

Tabel 5 Rekapitulasi Servqual Score Gap 2

| Atribut Pernyataan | Rata-rata Standard Performance | Kondisi Ideal | ServQual Score | Keterangan |
|--------------------|--------------------------------|---------------|----------------|------------|
| 5 | 3 | 4 | -1 | (-) |
| 6 | 3 | 4 | -1 | (-) |
| 8 | 0 | 4 | -4 | (-) |
| 9 | 3 | 4 | -1 | (-) |
| 13 | 0 | 4 | -4 | (-) |
| 14 | 3 | 4 | -1 | (-) |
| 15 | 0 | 4 | -4 | (-) |
| 17 | 1 | 4 | -3 | (-) |
| 19 | 1 | 4 | -3 | (-) |
| 20 | 0 | 4 | -4 | (-) |
| 21 | 3 | 4 | -1 | (-) |
| 22 | 1 | 4 | -3 | (-) |

Tabel 6 Hasil Perhitungan Gap 3

| Atribut Pernyataan | Rata-rata Service Delivery | Kondisi Ideal | ServQual Score | Keterangan |
|--------------------|----------------------------|---------------|----------------|------------|
| 5 | 1 | 4 | -3 | (-) |
| 6 | 1 | 4 | -3 | (-) |
| 8 | 0 | 4 | -4 | (-) |
| 9 | 1 | 4 | -3 | (-) |
| 13 | 0 | 4 | -4 | (-) |
| 14 | 1 | 4 | -3 | (-) |
| 15 | 0 | 4 | -4 | (-) |
| 17 | 1 | 4 | -3 | (-) |
| 19 | 1 | 4 | -3 | (-) |
| 20 | 0 | 4 | -4 | (-) |
| 21 | 1 | 4 | -3 | (-) |
| 22 | 0 | 4 | -4 | (-) |

5. ANALISIS

5.1 Analisis Gap Keseluruhan

Analisis gap secara keseluruhan diawali dari pokok permasalahan yaitu gap 5, dimana penyebab permasalahan berada pada gap 1, gap 2, dan gap 3. Gap 5 merupakan tahap awal untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Perguruan Tinggi X. Apabila gap 5 hasilnya sudah positif (+) berarti tidak perlu dicari penyebabnya karena mahasiswa (konsumen) sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan, dan sebaliknya jika gap 5 hasilnya *negative* (-) dan gap 1 hasilnya *negative* (-)

berarti penyebabnya sudah diketahui yang terletak pada manajemennya yang tidak bisa memahami ekspektasi mahasiswa (konsumen). Apabila gap 5 hasilnya *negative* (-), gap 1 hasilnya positif (+), maka dilanjutkan ke gap 2, apabila gap 2 hasilnya *negative* (-) berarti penyebabnya diketahui terletak pada spesifikasi kualitas jasa (tidak adanya standar). Apabila gap 2 hasilnya positif (+) dilanjutkan ke gap 3, jika gap 3 hasilnya *negative* (-) berarti sudah diketahui penyebabnya terletak pada *service delivery* (penyampaian jasanya). Dapat dilihat penyebab gap 5 *negative* (-) terletak pada gap 1 *negative* (-) yaitu atribut pernyataan ke 5, 6, 8, 13, 15, dan 20. Hal ini disebabkan oleh pimpinan manajemen yang belum bisa mempersepsikan harapan mahasiswa. Ada beberapa kemungkinan penyebab manajemen belum bisa mempersepsikan harapan mahasiswa, diantaranya yaitu informasi yang dikumpulkan pimpinan manajemen dari riset pasar atau analisis permintaan kurang akurat, interpretasi yang kurang akurat atas informasi mengenai ekspektasi mahasiswa, atau tidak adanya analisis permintaan. Selain itu, terdapat atribut pernyataan yang mempunyai skor positif (+) pada gap 1 yang artinya bahwa pimpinan manajemen sudah merasa bisa mengerti harapan mahasiswa bahkan sudah mampu memenuhi kualitas pelayanan yang dibutuhkan mahasiswa. Untuk mengetahui penyebab gap 5 *negative* (-) namun pada gap 1 positif (+) dilakukan pengumpulan dan perhitungan data gap 2. Ternyata setelah dilakukan perhitungan gap 2, semua atribut pernyataan menghasilkan skor *negative* (-). Hal ini menandakan bahwa penyebab atribut pernyataan ke 9, 14, 17, 19, 21, dan 22 *negative* (-) terletak pada gap 2 yaitu belum adanya standar (peraturan) yang jelas terhadap kinerja karyawan. Berikut merupakan penyebab atribut pernyataan yang memiliki nilai *negative* dapat dilihat pada Tabel 7.

5.2 Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan

Usulan peningkatan yang diberikan berdasarkan hasil analisis gap secara keseluruhan diberikan setelah mengetahui penyebab terjadinya gap. Untuk mengetahui penyebab terjadinya gap *negative* (buruk) adalah dengan melihat skor yang hasilnya *negative*. Setelah mengetahui penyebab gap 5 *negative* (-), maka diidentifikasi kondisi nyata yang terjadi pada atribut pernyataan yang skornya *negative* (-). Kemudian diidentifikasi penyebab terjadi gap berdasarkan hasil dari kuesioner tambahan yang sudah di sebar, sehingga dapat diberikan usulan perbaikan setelah diketahui penyebabnya. Pengolahan data diketahui penyebab utama gap 5 *negative* (-) yaitu gap 1 dan gap 2. Pada gap 1 atribut pernyataan yang menyebabkan gap (kesenjangan) adalah atribut pernyataan ke 5, 6, 8, 13, 15, dan 20. Hal ini disebabkan karena manajemen belum bisa mempersepsikan ekpektasi mahasiswa. Sedangkan, pada gap 2 yang menyebabkan gap 5 *negative* (-) adalah atribut pernyataan ke 9, 14, 17, 19, 21, dan 22.

5.3 Penentuan Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Usulan Peningkatan dilakukan berdasarkan tiga tertinggi dari Servqual *score* gap 5 terbobot. Servqual *score* gap 5 terbobot yang tertinggi pertama dengan skor -0,064 terdapat pada atribut pernyataan no 22 yaitu toilet harus nyaman dan bersih, Servqual *score* gap 5 terbobot tertinggi kedua dengan skor -0,049 terdapat pada atribut no 5 yaitu fasilitas pendukung (laboratorium, studio, dll) harus bersih dan nyaman, dan Servqual *score* gap 5 terbobot tertinggi ketiga dengan skor -0,049 terdapat pada atribut pernyataan ke 17 yaitu keamanan kendaraan yang diparkir di area parkir harus terjamin. Berikut hasilnya dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 7. Penyebab Gap 5 Negative

| No | Atribut Pernyataan | Gap 5 | | Gap1 | | Gap 2 | | Penyebab Gap 5 Negative (-) |
|----|--|-----------------------|-----|-----------------------|-----|-----------------------|-----|-----------------------------|
| | | <i>Servqual Score</i> | Ket | <i>Servqual Score</i> | Ket | <i>Servqual Score</i> | Ket | |
| 5 | Fasilitas Pendukung (Laboratorium, Studio dan lain-lain.) harus bersih dan nyaman | -0.580 | (-) | -1.393 | (-) | | | Gap 1 |
| 6 | Gedung perkuliahan harus nyaman dan bersih | -0.553 | (-) | -0.058 | (-) | | | Gap 1 |
| 8 | Informasi finansial (pembayaran, cicilan dan lain-lain) harus mudah didapat | -0.438 | (-) | -0.111 | (-) | | | Gap 1 |
| 9 | Informasi yang diberikan institusi pendidikan terhadap jasa yang dibutuhkan oleh mahasiswa harus jelas (Proses Perwalian, Pembayaran dan sebagainya) | -0.447 | (-) | 0.166 | (+) | -1 | (-) | Gap 2 |
| 13 | Institusi pendidikan harus menjaga kenyamanan dan kebersihan <i>Communal Service (Meeting Point, Tempat berkumpul informal)</i> | -0.517 | (-) | -1.323 | (-) | | | Gap 1 |
| 14 | Institusi pendidikan harus menjaga kenyamanan dan kebersihan Perpustakaan, ruang Biro Akademi, Fakultas dan Jurusan | -0.402 | (-) | 0.208 | (+) | -1 | (-) | Gap 2 |
| 15 | Kenyamanan dan kebersihan sarana olahraga | -0.450 | (-) | -1.153 | (-) | | | Gap 1 |
| 17 | Keamanan kendaraan yang diparkir di Area Parkir harus terjamin | -0.586 | (-) | 0.003 | (+) | -3 | (-) | Gap 2 |
| 19 | Kritik dan Saran harus ditanggapi dengan baik dan cepat | -0.571 | (-) | 0.147 | (+) | -3 | (-) | Gap 2 |
| 20 | Lahan parkir yang tersedia harus nyaman dan bersih | -0.408 | (-) | -1.689 | (-) | | | Gap 1 |
| 21 | Peralatan pendukung pembelajaran (mis. Digital Proyektor, Laptop dan lain-lain) harus memadai | -0.423 | (-) | 0.115 | (+) | -1 | (-) | Gap 2 |
| 22 | Toilet harus nyaman dan bersih | -0.742 | (-) | 0.055 | (+) | -3 | (-) | Gap 2 |

Tabel 8. Hasil Rekapitulasi Analisis dan Usulan Perbaikan Gap Keseluruhan.

| No | Atribut Pernyataan | Gap 5 | | Gap 1 | | Gap 2 | | Kuesioner Tambahan no | Usulan Penyebab | Bobot Kepentingan | Servqual Score Gap 5 Terbobot |
|----|---|-------------------|-----|-------------------|-----|-------------------|-----|-----------------------------|--------------------|----------------------|-------------------------------------|
| | | Servqual Score | Ket | Servqual Score | Ket | Servqual Score | Ket | | | | |
| 5 | Fasilitas Pendukung (Laboratorium, Studio dll.) harus bersih dan nyaman | -0.580 | (-) | -1.393 | (-) | | | 6 | 1 | 0.08512 | -0.049 |
| 6 | Gedung perkuliahan harus nyaman dan bersih | -0.553 | (-) | -0.058 | (-) | | | 6 | 2 | 0.08309 | -0.046 |
| 8 | Informasi finansial (pembayaran, cicilan dll.) harus mudah didapat | -0.438 | (-) | -0.111 | (-) | | | 6 | 3 | 0.08320 | -0.036 |
| 9 | Informasi yang diberikan institusi pendidikan terhadap jasa yang dibutuhkan oleh mahasiswa harus jelas (Proses Perwalian, Pembayaran dsb) | -0.447 | (-) | 0.166 | (+) | -1 | (-) | 12, 14, 16, | 7,8,9 | 0.08210 | -0.037 |
| 13 | Institusi pendidikan harus menjaga kenyamanan dan kebersihan <i>Communal Service (Meeting Point, Tempat berkumpul informal)</i> | -0.517 | (-) | -1.323 | (-) | | | 6 | 4 | 0.07973 | -0.041 |
| 14 | Institusi pendidikan harus menjaga kenyamanan dan kebersihan Perpustakaan, ruang BA, Fakultas dan Jurusan | -0.402 | (-) | 0.208 | (+) | -1 | (-) | 12, 14, 16, | 10,11,12 | 0.08401 | -0.034 |
| 15 | Kenyamanan dan kebersihan sarana olahraga | -0.450 | (-) | -1.153 | (-) | | | 6 | 5 | 0.084 | -0.038 |
| 17 | Keamanan kendaraan yang diparkir di Area Parkir harus terjamin | -0.586 | (-) | 0.003 | (+) | -3 | (-) | 12, 14, 16, | 13,14,15 | 0.084 | -0.049 |
| 19 | Kritik dan Saran harus ditanggapi dengan baik dan cepat | -0.571 | (-) | 0.147 | (+) | -3 | (-) | 12, 14, 16, | 16,17,18 | 0.08251 | -0.047 |
| 20 | Lahan parkir yang tersedia harus nyaman dan bersih | -0.408 | (-) | -1.689 | (-) | | | 6 | 6 | 0.08181 | -0.033 |
| 21 | Peralatan pendukung pembelajaran (mis. Digital Proyektor, Laptop dll.) harus memadai | -0.423 | (-) | 0.115 | (+) | -1 | (-) | 12, 14, 16, | 19,20,21 | 0.08372 | -0.035 |
| 22 | Toilet harus nyaman dan bersih | -0.742 | (-) | 0.055 | (+) | -3 | (-) | 12, 14, 16, | 22,23,24 | 0.08598 | -0.064 |

6. SIMPULAN DAN SARAN

6.1 SIMPULAN

Simpulan yang didapat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Servqual score gap 5 *negative* (-) pada semua atribut pernyataan
2. dipilih tiga prioritas terbaik. Pertama membenahi kenyamanan dan kebersihan toilet kedua membenahi kenyamanan dan kebersihan fasilitas pendukung (laboratorium, studio, dll) dan yang ketiga adalah membenahi terjaminnya keamanan kendaraan yang diparkir di area parkir.

6.2 SARAN

Pihak Perguruan Tinggi X sebaiknya melakukan peningkatan kualitas yang sudah diusulkan berdasarkan tiga prioritas terbaik. Penelitian yang dapat dilakukan untuk selanjutnya adalah melanjutkan penelitian ini dengan mencari gap 4 yaitu gap antara penyampaian pelayanan dengan komunikasi eksternal kepada mahasiswa.

REFERENSI

Ferdiansyah. (2007). "*Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Cuci Kiloan Dengan Menggunakan Metode Servqual*". Laporan Tugas Akhir. Institut Teknologi Nasional.

Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan di Perguruan Tinggi X Dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)

Ramdhani. (2012). "*Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Rumah Sakit Ibu Dan Anak Dengan Menggunakan Metode Potential Gain In Customer Value*". Laporan Tugas Akhir. Institut Teknologi Nasional

Sukmawati. (2010). "*Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Di Lingkungan Fakultas Teknologi Industri Itenas Menggunakan Metode Service Quality*". Laporan Tugas Akhir. Institut Teknologi Nasional.

Tjiptono, Fandy. dan Chandra, Gregorius., (2005), *Service Quality & Satisfaction*, Edisi 2, ANDI, Yogyakarta.

Triwibowo. (2013). "*Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat Dan Banten Dengan Metode Service Quality (Servqual)*". Laporan Tugas Akhir. Institut Teknologi Nasional.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. dan Berry, L.L., (1990), *Delivering Quality Service*, New York.