

# Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perguruan Tinggi X dengan Menggunakan Metode SERVQUAL\*

**RADEN DANI TRISNADI SIDHARTA, SUGIH ARIJANTO, GITA PERMATA LIANSARI**

Jurusan Teknik Industri  
Institut Teknologi Nasional (Itenas) Bandung

Email: trisnadisidharta@gmail.com

## ABSTRAK

*Persaingan Perguruan Tinggi Swasta semakin berkembang pesat. Sebagai salah satu Perguruan Tinggi yang diminati, Perguruan Tinggi X (PT X) harus dapat mempertahankan kepercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya dalam mempertahankan kepercayaan tersebut adalah dengan meningkatkan kepuasan dari mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor penyebab ketidakpuasan mahasiswa di PT X dengan menggunakan instrumen kuesioner dengan atribut yang merupakan uraian dari 5 dimensi SERVQUAL menurut Parasuraman. Kuesioner tersebut disebar dengan teknik Kuota Sampling kepada Responden yang merupakan mahasiswa yang tersebar dalam 11 jurusan di PT X. Setelah kuesioner disebar dan diolah datanya, didapat rata-rata tingkat kepuasan dari mahasiswa PT X sebesar -0,05. Hasil perhitungan ini menunjukkan mahasiswa dari PT X belum puas atas kualitas jasa yang diberikan.*

**Kata Kunci:** Kepuasan, Kualitas Jasa, Analisis Gap.

## ABSTRACT

*Competition of private universities keeps growing rapidly. As one of the college that interested, College x should be able to maintain the trust of the citizens. One of the effort to maintain the trust is to increase satisfaction of the students. This research is meant to find out of factors causing insatiability student in college x by using the instruments a questionnaire with an attribute that is the description of 5 SERVQUAL's dimensions by Parasuraman. A questionnaire is spread with quota of sampling techniques to a respondent who is a student who are scattered in 11 majors in college x. After a questionnaire spread and uncultivated the data, acquired the degree of gratification of the students pt x by -0,05. The result of these calculation showed that student from college X isn't satisfied with the quality of services provided.*

**Keyword:** Satisfaction, Service Quality, Gap Analysis.

---

\* Makalah ini merupakan ringkasan dari Tugas Akhir yang disusun oleh penulis pertama dengan pembimbing 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

Persaingan Perguruan Tinggi (PT) Swasta di Jawa Barat, khususnya Kota Bandung, semakin berkembang pesat. PT X sebagai salah satu perguruan tinggi yang diminati memiliki daya tarik tersendiri bagi masyarakat. Lulusan yang berkualitas dan mudah mendapatkan kerja menjadi salah satu daya tarik tersebut. Untuk mempertahankan keadaan tersebut, pihak manajemen dari PT X harus selalu menjaga kualitas pelayanan yang ditawarkan. Kepuasan dari mahasiswanya merupakan kunci keberhasilan pihak manajemen dalam mempertahankan kredibilitas dimata masyarakat. Untuk mengetahui kepuasan dari mahasiswa PT X, perlu dilakukan suatu pengukuran. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah metode *Service Quality* (SERVQUAL).

### 1.2 Identifikasi Masalah

Kepuasan dari mahasiswa sangatlah penting karena merupakan tolak ukur dari keberhasilan PT X dalam memberikan kualitas jasa yang dibutuhkan. Kepuasan dapat diukur dengan menggunakan metode SERVQUAL. Metode ini dapat mengukur dan menganalisa penyebab ketidakpuasan serta dapat memberikan usulan perbaikan berdasarkan analisis perhitungan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kepuasan mahasiswa PT X terhadap pelayanan yang diberikan, mengidentifikasi penyebab ketidakpuasan mahasiswa PT X dan memberikan usulan perbaikan mengenai penyebab ketidakpuasan.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Batasan-batasan masalah dari persoalan ini adalah sebagai berikut:

1. Teknik Sampling yang digunakan adalah Kuota Sampling, yaitu sampling disebar berdasarkan proporsi mahasiswa tiap jurusan di PT X.
2. Gap yang tidak diperhitungkan dalam penelitian ini adalah gap 4 karena penelitian ini hanya dilakukan kepada standar pelayanan.
3. Usulan perbaikan bersifat umum, tidak mendetail sampai ke level fakultas atau jurusan.

## 2. STUDI LITERATUR

### 2.1 *Service Quality* (SERVQUAL)

Metode SERVQUAL merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kesenjangan antar kenyataan dan harapan yang diterima oleh pelanggan. Metode yang dikembangkan oleh Parasuraman, Barry dan Zeithaml ini memiliki 5 dimensi pokok. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* (bukti nyata), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi penyedia jasa.
2. *Reliability* (keandalan), kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera.
3. *Responsiveness* (daya tangkap), kemampuan dan kesigapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), perilaku karyawan yang menimbulkan rasa percaya dan aman terhadap perusahaan.
5. *Empathy* (empati), meliputi kemudahan dihubungi, komunikasi yang baik, dan dapat memahami kebutuhan para pelanggan.

Terdapat 5 Gap dalam metode SERVQUAL, yaitu:

1. Gap 5, kesenjangan antara persepsi konsumen dengan ekspektasi konsumen;
2. Gap 1, kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai ekspektasi konsumen dengan ekspektasi konsumen;
3. Gap 2, kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai ekspektasi konsumen terhadap *Standar Performance*;
4. Gap 3, kesenjangan antara *Standar Performance* terhadap *Service Delivery*;
5. Gap 4, kesenjangan antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal.

### **3. METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Rumusan Masalah**

Perguruan Tinggi X merupakan PT yang memiliki 13 jurusan. Hal ini menyebabkan kebutuhan dari mahasiswanya semakin beragam. Melalui penelitian ini diharapkan PT X dapat memperbaiki dan mempertahankan kualitas jasa yang ditawarkan.

#### **3.2 Penentuan Metode Penelitian**

Metode Penelitian yang digunakan adalah Metode SERVQUAL. Metode ini bertujuan untuk mengukur kepuasan dari pelanggan mengenai jasa yang diberikan oleh penyedia jasa. Metode ini melakukan pengukuran terhadap kepuasan tersebut.

#### **3.3 Data Umum PT X**

Mahasiswa aktif di PT X berjumlah 4.600 untuk ajaran tahun 2013-2014. Jumlah tersebut tersebar ke dalam 11 jurusan dan merupakan berasal dari beberapa tingkat yang berbeda. Responden yang berasal dari pihak manajemen adalah responden yang bekerja berdasarkan *jobdesk* yang terkait dengan atribut penelitian.

#### **3.4 Penentuan Atribut Berdasarkan Dimensi Pelayanan**

Atribut yang digunakan dalam penelitian merupakan uraian lebih terperinci dari 5 dimensi Parasuraman, yaitu *Tangibles, Reliability, Assurance, Responsiveness, dan Empathy*.

#### **3.5 Reduksi Atribut Berdasarkan Konfirmasi dari Bagian Promosi PT X**

Setelah atribut didapat, selanjutnya adalah melakukan reduksi atribut. Pereduksian dilakukan kepada atribut yang memungkinkan untuk dilakukan perbaikan atau tidak. Pereduksian dilakukan oleh Bagian Promosi karena bagian ini adalah mediasi antara mahasiswa dengan pihak manajemen sehingga bagian ini mengetahui apa yang sedang diinginkan oleh pasar atau mahasiswa.

#### **3.6 Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner Kepentingan**

Kuesioner kepentingan disusun berdasarkan atribut yang telah direduksi. Kuesioner ini disebar bertujuan untuk mengetahui bobot kepentingan dari masing-masing atribut yang telah disusun. Penyebaran kuesioner berjumlah 324 buah disebar kepada mahasiswa.

### **3.7 Uji Reliabilitas dan Validitas**

Pengujian dilakukan kepada kuesioner untuk mengetahui sejauh mana alat ukur dapat mengukur apa yang akan diukur. Selain itu melalui uji reliabilitas, kuesioner diuji apakah hasilnya dapat konsisten atau tidak. Setelah hasil pengujian didapat dan menunjukkan diatas  $r$  tabel dan mendekati 1, maka penelitian dapat diteruskan. Jika tidak maka harus dilakukan penyusunan kuesioner ulang.

### **3.8 Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner Ekspektasi dan Persepsi**

Penyebaran dilakukan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa. Yang menjadi responden untuk kuesioner ini adalah mahasiswa yang berasal dari berbagai tingkat dan jurusan. Jumlah responden untuk setiap jurusan ditentukan dengan teknik proporsi.

### **3.9 Uji Reliabilitas dan Validitas untuk Kuesioner Ekspektasi dan Persepsi**

Pengujian dilakukan dengan tujuan yang sama pada kuesioner kepentingan. Jika hasil yang didapat valid dan reliabel, maka penelitian dilanjutkan. Jika tidak maka harus dilakukan penyusunan atribut ulang.

### **3.10 Identifikasi Jumlah Populasi di PT X**

Jumlah mahasiswa aktif tahun 2013-2014 berjumlah 4.600 yang tersebar di 13 jurusan. Data ini diambil dari Bagian UPT-TIK.

### **3.11 Penentuan Ukuran Sampel**

Ukuran sampel ditentukan berdasarkan Tabel *Kretjie-Morgan*. Dengan teknik tersebut digunakan tingkat kesalahan 5% didapat jumlah responden sebanyak 342 responden.

### **3.12 Penentuan Teknik Sampling dan Proporsi Jumlah Responden**

Teknik sampling yang digunakan adalah Kuota Sampling. Penentuan jumlah responden di tentukan berdasarkan proporsi dari setiap jumlah mahasiswa aktif setiap jurusan. Untuk jurusan yang tidak melakukan kegiatan akademik, maka bobot responden disebar kepada jurusan lainnya dengan menggunakan teknik yang sama yaitu proporsi.

### **3.13 Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan dan pengolahan data untuk kuesioner Persepsi Manajemen, *Standar Performance* dan *Service Delivery*. Selain itu, dilakukan penyebaran untuk kuesioner tambahan yang berfungsi sebagai acuan dalam menganalisis faktor penyebab ketidakpuasan.

### **3.14 Analisis**

Analisis dilakukan berdasarkan hasil perhitungan tiap Gap dan kuesioner tambahan. Usulan perbaikan diberikan kepada gap yang bernilai minus (-). Hasil yang bernilai minus (-) berarti kepuasan dari mahasiswa belum terpenuhi.

### 3.15 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan merupakan jawaban dari tujuan penelitian berdasarkan hasil penelitian. Saran yang diberikan adalah usulan perbaikan mengenai 3 atribut dengan bobot terbesar dan saran untuk penelitian selanjutnya.

## 4. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

### 4.1 Atribut Penelitian

Atribut yang digunakan dalam penelitian ini merupakan hasil uraian dari 5 dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman. Atribut yang dihasilkan berjumlah 22 buah. Dari ke-22 atribut ini, sebagian diantaranya digunakan sebagai atribut penelitian partner penelitian. Sehingga untuk atribut yang digunakan dalam penelitian penulis sendiri berjumlah 10 buah atribut. Atribut 22 buah lengkap dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Atribut Penelitian**

No	No. Atribut	Atribut pernyataan
1	A1	Dosen bersikap empati terhadap mahasiswa
2	A2	Kemudahan dalam menghubungi dosen
3	A3	Dosen Wali harus peduli dalam membantu prestasi Akademis Mahasiswa melalui pemberian saran
4	A4	Dosen yang mengajar harus ahli dan mempunyai kemampuan
5	A5	Fasilitas Pendukung (Laboratorium, Studio dan lain lain) harus bersih dan nyaman
6	A6	Gedung perkuliahan harus nyaman dan bersih
7	A7	Informasi akademik harus mudah didapat
8	A8	Informasi finansial (pembayaran, cicilan dan lain lain) harus mudah didapat
9	A9	Informasi yang diberikan institusi pendidikan terhadap jasa yang dibutuhkan oleh mahasiswa harus jelas (Proses Perwalian, Pembayaran dsb)
10	A10	Institusi pendidikan harus memiliki akses Internet (kabel atau wifi) yang cepat
11	A11	Institusi pendidikan harus memiliki fasilitas pendukung (laboratorium) yang memadai dan mutakhir
12	A12	Institusi pendidikan harus memiliki perpustakaan dengan koleksi buku yang lengkap
13	A13	Institusi pendidikan harus menjaga kenyamanan dan kebersihan <i>Communal Service (Meeting Point, Tempat berkumpul informal)</i>
14	A14	Institusi pendidikan harus menjaga kenyamanan dan kebersihan Perpustakaan, ruang BA, Fakultas dan Jurusan
15	A15	Institusi pendidikan harus menjaga kenyamanan dan kebersihan Sarana Olahraga
16	A16	Karyawan harus ramah dalam melayani
17	A17	Keamanan kendaraan yang diparkir di Area Parkir harus terjamin
18	A18	Ketua Jurusan dan Ketua Program Studi harus mudah dihubungi
19	A19	Kritik dan Saran harus ditanggapi dengan baik dan cepat
20	A20	Lahan parkir yang tersedia harus nyaman dan bersih
21	A21	Peralatan pendukung pembelajaran (mis. Digital Proyektor, Laptop dan lain lain) harus memadai
22	A22	Toilet harus nyaman dan bersih

Atribut yang diberi warna merupakan atribut yang digunakan dalam penelitian ini dan atribut yang tidak diberi warna merupakan atribut yang digunakan partner penelitian. Pembagian ini dilakukan agar penelitian terpusat kepada *jobdesk* dari manajemen terkait.

### 4.2 Gap 5

Gap 5 merupakan kesenjangan yang terjadi antara persepsi konsumen terhadap ekspektasi konsumen. Kesenjangan tersebut berarti terdapat ketidakpuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Perhitungan gap 5 dilakukan dengan mengurangi persepsi konsumen dengan ekspektasi konsumen. Hasil perhitungan gap 5 dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2. Hasil Perhitungan Gap 5**

No. Atribut	Nilai Rata-rata Persepsi	Nilai Rata-rata Ekspektasi	Selisih rata-rata
1	3.090	3.348	-0.258
2	3.078	3.474	-0.396
3	3.243	3.583	-0.339
4	3.249	3.613	-0.363
5	3.093	3.673	-0.580
6	3.105	3.658	-0.553
7	3.087	3.622	-0.535
8	3.099	3.538	-0.438
9	3.120	3.568	-0.447
10	2.943	3.763	-0.820
11	2.967	3.634	-0.667
12	2.979	3.574	-0.595
13	3.006	3.523	-0.517
14	3.129	3.532	-0.402
15	3.003	3.453	-0.450
16	3.102	3.514	-0.411
17	3.051	3.637	-0.586
18	3.060	3.483	-0.423
19	2.964	3.535	-0.571
20	3.081	3.489	-0.408
21	3.141	3.565	-0.423
22	2.943	3.685	-0.742

## 4.2 Gap 1

Gap 1 merupakan kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai ekspektasi konsumen dengan ekspektasi konsumen. Hasil perhitungan gap 1 pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3. Hasil Perhitungan Gap 1**

No	Rata-rata Pimpinan Itenas dan Pimpinan Jurusan	Atribut Pernyataan ke									
		1	2	3	4	7	10	11	12	16	18
1	T. Lingkungan	-0.28	-0.16	-0.25	-0.32	-0.03	0.18	-0.46	-0.06	-0.01	-0.46
2	T. Arsitek	0.70	0.20	0.49	0.02	0.45	0.41	0.30	0.33	0.49	0.46
3	T. kimia	0.10	-0.05	-0.20	0.32	-0.05	0.47	0.13	0.12	-0.03	-0.06
4	T. Elektro	0.28	0.24	-0.20	-0.22	0.12	0.24	-0.08	0.05	-0.18	-0.32
5	Desain Interior	0.30	0.63	0.42	0.36	0.02	0.42	0.18	0.11	0.40	0.34
6	T. Planologi	-1.20	-0.86	-1.15	-1.20	0.12	-1.17	-1.20	-0.78	-1.20	-1.13
7	T. Sipil	-0.10	-0.11	0.20	0.27	0.25	-0.20	-0.75	-0.34	-0.36	-0.45
8	T. Industri	0.44	0.36	0.27	0.31	0.29	0.39	0.22	0.33	0.44	-0.09
9	T. Mesin	0.00	0.00	0.24	-0.17	0.12	-0.10	-0.31	0.07	0.05	0.21
10	T. Informatika	0.34	0.38	0.19	0.32	-0.17	0.23	0.03	0.15	0.40	0.26
11	DKV	0.01	-0.09	0.37	-0.23	-0.33	0.30	0.00	-0.14	-0.09	0.08
Rata-rata Gap 1		0.05	0.05	0.03	-0.05	0.07	0.11	-0.17	-0.01	-0.01	-0.10

## 4.3 Gap 2

Gap 2 merupakan kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai ekspektasi konsumen terhadap *Standar Performance*. Hasil perhitungan gap 2 pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.

*Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perguruan Tinggi X dengan Menggunakan Metode SERVQUAL*

**Tabel 4. Hasil Perhitungan Gap 2**

No.	No. Atribut	Pernyataan	Peraturan		Tertulis		Jelas dan mudah dimengerti		Dikomunikasikan		Bobot Kondisi Sebenarnya	Score Gap 2
			Ada	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak		
1	A1	Sikap empati Dosen terhadap mahasiswa	v		v			v		v	3	-1
2	A2	Kemudahan dosen dalam dihubungi		v		v		v		v	0	-4
3	A3	Kepedulian Dosen Wali dalam membantu Prestasi Akademis Mahasiswa melalui pemberian saran	v		v		v			v	3	-1
4	A4	Dosen-dosen yang ahli, berkemampuan dan berpengalaman	v		v		v		v		4	0
5	A7	Kemudahan mendapatkan Informasi Akademik	v		v			v		v	3	-1
6	A10	Kecepatan akses Internet (kabel atau wifi) bagi mahasiswa		v		v		v		v	0	-4
7	A11	Fasilitas pendukung (laboratorium, Studio) yang memadai dan mutakhir		v		v		v		v	0	-4
8	A12	Perpustakaan Itenas memiliki koleksi buku yang lengkap		v		v		v		v	0	-4
9	A16	Keramahan karyawan Itenas	v		v			v		v	3	-1
10	A18	Ketua Jurusan dan Ketua Program Studi mudah dihubungi		v		v		v		v	0	-4

#### 4.4 Gap 3

Gap 3 merupakan kesenjangan antara *Standar Performance* terhadap *Service Delivery*. Hasil perhitungan pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 5.

**Tabel 5. Hasil Perhitungan Gap 3**

No.	No. Atribut	Pernyataan	Bobot Sesungguhnya	Score Gap 3
1	A1	Sikap empati Dosen terhadap mahasiswa	2	-2
2	A2	Kemudahan dosen dalam dihubungi	0	-4
3	A3	Kepedulian Dosen Wali dalam membantu Prestasi Akademis Mahasiswa melalui pemberian saran	0	-4
4	A4	Dosen-dosen yang ahli, berkemampuan dan berpengalaman	0	-4
5	A7	Kemudahan mendapatkan Informasi Akademik	0	-4
6	A10	Kecepatan akses Internet (kabel atau wifi) bagi mahasiswa	1	-3
7	A11	Fasilitas pendukung (laboratorium, Studio) yang memadai dan mutakhir	0	-4
8	A12	Perpustakaan Itenas memiliki koleksi buku yang lengkap	0	-4
9	A16	Keramahan karyawan Itenas	0	-4
10	A18	Ketua Jurusan dan Ketua Program Studi mudah dihubungi	0	-4

Bobot sesungguhnya diberikan sesuai dengan skala yang telah ditentukan. Skala yang digunakan adalah sebagai berikut:

0. Tidak melakukan pengukuran dan tidak memiliki target;
1. Ada target dan tidak pernah mencapai target;
2. Ada target dan jarang mencapai target;
3. Ada Target dan sering mencapai target;
4. Ada Target dan selalu mencapai target.

## 5. ANALISIS

### 5.1 Analisis Keseluruhan Gap

Analisis didapatkan berdasarkan hasil perhitungan dari setiap Gap. Kesenjangan dapat diketahui dengan hasil yang bernilai negatif. Hasil rekapitulasi dapat dilihat pada Tabel 6.

Atribut 10 yaitu Kecepatan akses Internet (kabel atau wifi) bagi mahasiswa, penyebab terjadinya ketidakpuasan berasal dari tidak adanya standar. Walaupun pihak manajemen sudah memahami keinginan dari konsumen, namun jika tidak terdapat standar maka

pemenuhan itu sulit dilakukan. Penyebab yang sama terjadi di atribut 7, 2 3 dan 1. Berdasarkan kuesioner tambahan, penyebab terjadinya kesenjangan pada Gap 2 adalah sebagai berikut:

**Tabel 6. Rekapitulasi Keseluruhan Gap**

No.	No. Atribut	Atribut	Gap 5	Gap 1	Gap 2	Gap 3	Kuesioner Tambahan yang Mempengaruhi	Bobot Prioritas = Gap 5*Keperentingan
1	A10	Kecepatan akses Internet (kabel atau wifi) bagi mahasiswa	-0.730	0.11	-4	Penyebab Standar Performance	18	-0.039
2	A11	Fasilitas pendukung (laboratorium, Studio) yang memadai dan mutakhir	-0.667	-0.17	Penyebab Manajemen		6	-0.031
3	A12	Perpustakaan Itenas memiliki koleksi buku yang lengkap	-0.595	-0.01	Penyebab Manajemen		6	-0.026
4	A7	Kemudahan mendapatkan Informasi Akademik	-0.535	0.07	-1	Penyebab Standar Performance	14, 16	-0.024
5	A18	Ketua Jurusan dan Ketua Program Studi mudah dihubungi	-0.423	-0.10	Penyebab Manajemen		6	-0.019
6	A16	Keramahan karyawan Itenas	-0.411	-0.01	Penyebab Manajemen		4, 6	-0.019
7	A2	Kemudahan dosen dalam dihubungi	-0.396	0.05	-4	Penyebab Standar Performance	14	-0.018
8	A4	Dosen-dosen yang ahli, berkemampuan dan berpengalaman	-0.363	-0.05	Penyebab Manajemen		6	-0.017
9	A3	Kepedulian Dosen Wali dalam membantu Prestasi Akademis Mahasiswa melalui pemberian saran	-0.339	0.03	-1	Penyebab Standar Performance	14	-0.016
10	A1	Sikap empati Dosen terhadap mahasiswa	-0.258	0.05	-1	Penyebab Standar Performance	14	-0.011

Penyebab ketidakpuasan yang disebabkan oleh manajemen adalah atribut 11, 12, 18, 16, dan 4. Manajemen belum memahami apa yang diinginkan konsumen karena manajemen menganggap kualitas jasa yang ditawarkan sudah cukup mewakili kebutuhan konsumen. Analisis penyebab gap 1 berdasarkan kuesioner tambahan adalah jarang nya pihak manajemen mengumpulkan saran dan informasi tentang cara bagaimana melayani konsumen. Selain itu, interaksi antara pihak manager dengan konsumen tidak dilakukan secara berkala sehingga terjadi kesenjangan antara manager dengan konsumen.

Berdasarkan skala prioritas bobot kepentingan didapatkan 3 atribut yang memiliki bobot terbesar. Atribut-atribut ini dianggap sebagai penyebab ketidakpuasan terbesar dalam penelitian ini. Atribut-atribut tersebut adalah kecepatan akses internet, kemutakhiran dan memadainya fasilitas pendukung, dan kelengkapan buku di perpustakaan. Pengurutan ini didasarkan kepada hasil perhitungan ekspektasi konsumen untuk masing-masing atribut dengan bobot kepentingan tiap atribut.

## 5.2 Usulan Perbaikan Berdasarkan Analisis Gap

Setelah faktor-faktor penyebab ketidakpuasan diketahui, maka perlu dilakukan usulan perbaikan untuk setiap atribut. Usulan perbaikan dilakukan berdasarkan analisis gap 1, 2,3 dan kuesioner penyebab gap. Usulan perbaikan dari setiap gap dapat dilihat pada Tabel 7.

## 5.3 Usulan Perbaikan Berdasarkan Skala Prioritas

Usulan perbaikan berdasarkan skala prioritas dilakukan dengan membandingkan atribut-atribut yang memiliki bobot kepentingan dikali hasil gap 5 terbesar. Usulan perbaikan ini penting dilakukan karena menurut bobot kepentingan, atribut-atribut ini adalah atribut-



*Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perguruan Tinggi X dengan Menggunakan Metode SERVQUAL*

atribut yang menghasilkan bobot ketidakpuasan mahasiswa terbesar. Bobot kepentingan dikali score gap 5 terbesar dapat dilihat pada Tabel 8.

**Tabel 7. Usulan Perbaikan**

Gap	No.	No. Atribut	Pernyataan Atribut	Penyebab	Usulan Perbaikan
1	1	A11	Fasilitas pendukung yang memadai dan mutakhir	Manajemen jarang mengumpulkan informasi mengenai saran dalam memenuhi kebutuhan pelanggan	melakukan riset mengenai keinginan konsumen mengenai fasilitas pendukung
	2	A12	Perpustakaan Itenas memiliki koleksi buku yang lengkap		melakukan studi banding ke perguruan tinggi lain sebagai bahan acuan
	3	A18	Ketua jurusan dan Ketua Program Studi mudah dihubungi		melakukan riset mengenai keinginan konsumen mengenai kemudahan Ketua Jurusan dan Ketua Program Studi untuk ditemui
	4	A4	Dosen-dosen yang ahli, berkemampuan dan berpengalaman		melakukan riset mengenai pendapat mahasiswa mengenai dosen-dosen dan melakukan perbaikan pada waktu yang akan datang
	5	A16	Keramahan karyawan Itenas		Interaksi langsung antara manajemen dengan pelanggan tidak dilakukan secara rutin
2	6	A10	Kecepatan Akses Internet (kabel atau wifi) bagi mahasiswa	Tidak terdapat target khusus	Menyusun standar yang jelas mengenai fasilitas Internet untuk mahasiswa
	7	A7	Kemudahan mendapatkan Informasi Akademik	Penggunaan sistem otomasi tidak dilakukan secara efektif	Peningkatan penggunaan sistem otomasi seperti perwalian <i>online</i> , akses nilai lewat portal Itenas dll.
				Tidak terdapat target khusus	Menyusun standar yang jelas sehingga terdapat suatu target
	8	A2	Kemudahan Dosen untuk dihubungi	Tidak terdapat standar yang jelas	Menyusun standar yang jelas mengenai prosedur Dosen
	9	A3	Kepedulian Dosen wali dalam membantu prestasi akademis mahasiswa melalui pemberian saran		Menyusun standar yang jelas mengenai prosedur Dosen wali
	10	A1	Sikap empati dosen terhadap mahasiswa		Menyusun standar yang jelas mengenai sikap Dosen

**Tabel 8. Urutan Atribut berdasarkan Skala Prioritas**

No.	No. Atribut	Atribut	Bobot Prioritas
1	A10	Kecepatan akses Internet (kabel atau wifi) bagi mahasiswa	-0.039
2	A11	Fasilitas pendukung (laboratorium, Studio) yang memadai dan mutakhir	-0.031
3	A12	Perpustakaan Itenas memiliki koleksi buku yang lengkap	-0.026
4	A7	Kemudahan mendapatkan Informasi Akademik	-0.024
5	A18	Ketua Jurusan dan Ketua Program Studi mudah dihubungi	-0.019
6	A16	Keramahan karyawan Itenas	-0.019
7	A2	Kemudahan dosen dalam dihubungi	-0.018
8	A4	Dosen-dosen yang ahli, berkemampuan dan berpengalaman	-0.017
9	A3	Kepedulian Dosen Wali dalam membantu Prestasi Akademis Mahasiswa melalui pemberian saran	-0.016
10	A1	Sikap empati Dosen terhadap mahasiswa	-0.011

Atribut terbesar pertama adalah Kecepatan akses Internet (kabel atau wifi) bagi mahasiswa. Atribut ini memiliki bobot ketidakpuasan terbesar yaitu sebesar -0,075. Hal ini diakibatkan oleh sulitnya mengakses internet wifi di kalangan mahasiswa. Mahasiswa diwajibkan

mendaftar terlebih dahulu untuk mendapatkan aktivasi username dan password. Namun tidak sedikit yang mengalami kesulitan akses untuk log in. Selain itu, kecepatan akses internetnya pun masih sangat lamban. Hal ini diakibatkan karena tidak adanya suatu standar yang jelas mengenai akses internet ini. Usulan perbaikan yang dapat dilakukan adalah menyusun standar yang jelas mengenai akses internet bagi mahasiswa lalu kecepatan yang disediakan manajemen untuk internet yang diakses oleh mahasiswa perlu ditingkatkan.

Atribut terbesar kedua yang memiliki bobot prioritas terbesar adalah fasilitas pendukung (seperti laboratorium, studio) yang memadai dan mutakhir. Fasilitas pendukung yang disediakan oleh pihak PT X meliputi Laboratorium dan Studio, Anjungan Informasi Mandiri, Virtual Library, Ruang Multimedia dan lain-lain. Beberapa fasilitas yang ditawarkan sudah memenuhi kebutuhan. Namun kinerja atau penggunaannya tidak sesuai dengan ekspektasi mahasiswa. Seperti laboratorium Bahasa Inggris yang perlengkapan komputer sudah tersedia, namun software yang tertanam didalamnya tidak ter-update. Penyebab terjadinya ketidakpuasan ini adalah manajemen yang kurang memahami ekspektasi mahasiswa. Usulan perbaikan yang dapat dilakukan adalah melakukan riset mengenai ekspektasi mahasiswa. Selain itu, manajemen dapat mengadakan studi banding ke Perguruan Tinggi lainnya sebagai bahan acuan untuk diterapkan di PT X.

Atribut ketiga yang memiliki bobot kpeentingan tertinggi adalah perpustakaan yang memiliki koleksi buku yang lengkap. Perpustakaan di PT X sudah cukup baik. Gedung perpustakaan yang cukup luas dengan 2 lantai diperuntukkan khusus sebagai perpustakaan mampu menampung mahasiswa PT X. Namun mahasiswa beranggapan jika koleksi buku yang disediakan masih kurang lengkap. Kelengkapan dari sisi jumlah dan jenis menjadi alasan ketidakpuasan ini. Hal ini disebabkan oleh manajemen yang kurang mengerti kebutuhan dari mahasiswa. Usulan perbaikan yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan riset mengenai kebutuhan mahasiswa akan buku yang diperlukan.

## **6. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **6.1 Kesimpulan**

Rata-rata kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini adalah -0,05. Hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa fasilitas yang menjadi atribut dalam penelitian masih belum dapat memenuhi harapan dari mahasiswa.

Penyebab ketidakpuasan dalam penelitian adalah manajemen belum mengerti akan ekspektasi dari mahasiswa, dan tidak terdapat standar yang jelas sebagai pedoman penyedia jasa untuk memenuhi kebutuhan dari mahasiswa.

### **6.2 Saran**

Saran berdasarkan hasil analisis adalah pihak manajemen harus membuat suatu standar yang jelas sehingga pemenuhan kebutuhan mahasiswa dapat dilakukan dengan sistematis dan jelas. Selain itu, pihak manajemen harus sering melakukan pengukuran mengenai kepuasan mahasiswa terhadap jasa yang diberikan.

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Ucapan terimakasih ditujukan kepada Manajemen Perguruan Tinggi X beserta jajaran karyawan dan dosen-dosen atas kesediaan dan masukan yang diberikan kepada penulis.

## **REFERENSI**

Durianto, Darmadi, Sugianto, Budiman, Lie Joko. 2004. *Brand Equity Ten*. Jakarta.

*Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perguruan Tinggi X dengan Menggunakan Metode SERVQUAL*

Ferdiansyah, M. Renendy. 2007. *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Cuci Kiloan dengan Menggunakan Metode SERVQUAL*. Tugas Sarjana – Program Studi Teknik Industri, Institut Teknologi Nasional, Bandung.

Mulyanto, Andry. 2012. *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Kantor Imigrasi Kelas II Depok dengan Menggunakan Metode Importance-Performance Matrix*. Tugas Sarjana – Program Studi Teknik Industri, Institut Teknologi Nasional, Bandung.

Putri, Yuriko Fitria Eka. 2009. *Usulan Peningkatan Kualitas Layanan Warnet dengan Menggunakan Importance- Performance Analysis*. Tugas Sarjana – Program Studi Teknik Industri, Institut Teknologi Nasional, Bandung.

Sukmawati, Rika Aryani. 2010. *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di Lingkungan Fakultas Teknologi Industri Itenas Menggunakan Metode SERVQUAL*. Tugas Sarjana – Program Studi Teknik Industri, Institut Teknologi Nasional, Bandung.

Tjiptono, Fandy, Chandra, Gregorius. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. ANDI Yogyakarta.

Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A., Berry, Leonard L. 1990. *Delivering Quality Service*. United State of America.