

PAPER NAME

**IMPLEMENTASI METODE CUSTOMER S
ATISFACTION INDEXDAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSISUNTUK MENG
UKUR TIN**

AUTHOR

Giraldi Kuswanda

WORD COUNT

4848 Words

CHARACTER COUNT

28621 Characters

PAGE COUNT

16 Pages

FILE SIZE

1.7MB

SUBMISSION DATE

May 7, 2024 2:22 PM GMT+7

REPORT DATE

May 7, 2024 2:23 PM GMT+7

● **22% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 20% Internet database
- 11% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 14% Submitted Works database



IMPLEMENTASI METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* UNTUK MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK (Studi Kasus di FTSP, Universitas Trisakti)

Julia Damayanti^{1*}, Popi Puspitasari², Girdaldi Fardiaz Kuswanda³

^{1*} Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Trisakti, Jakarta, 11440, Indonesia

² Arsitektur, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Trisakti, Jakarta, 11440, Indonesia

*Penulis koresponden: yulia@trisakti.ac.id

ABSTRAK

²¹ Kepuasan mahasiswa berkaitan erat dengan kesesuaian antara harapan dan kenyataan dari kualitas layanan akademik yang diperolehnya. Oleh sebab itu dibutuhkan rumusan untuk mengukur tingkat kepuasan dan dianalisa, sehingga diketahui tingkat kepuasan yang diperoleh. Fakultas Teknik Sipil & Perencanaan Universitas Trisakti sebagai pemberi layanan kegiatan akademik memerlukan pengukuran tentang kepuasan mahasiswa agar menghasilkan output yang berkualitas dan memiliki daya saing yang tinggi di dunia kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa secara menyeluruh dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) serta melakukan identifikasi pemetaan tingkat harapan dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Sampel pada penelitian ini adalah 166 orang mahasiswa yang terdiri dari 98 orang mahasiswa program studi Teknik Sipil dan 68 orang mahasiswa program studi Arsitektur. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah secara keseluruhan mahasiswa puas terhadap kualitas layanan akademik fakultas, yang ditunjukkan oleh nilai *Customer Satisfaction Index* sebesar 66,37 %. Berdasarkan hasil analisis pada *diagram Importance Performance Analysis*, fakultas memiliki keunggulan pada aspek *Reliability*, aspek *Assurance* dan Aspek *Tangibles* namun, fakultas masih perlu untuk melakukan perbaikan pelayanan terutama pada Aspek *Empathy*, Aspek Sistem Informasi dan Aspek *Responsiveness*.

ABSTRACT

Student satisfaction is closely related to the conformity between expectations and the reality of the quality of academic services they receive. Therefore, a formula is needed to measure the level of satisfaction and it is analyzed, so that

SEJARAH ARTIKEL

Diterima
30 Maret 2022
Revisi
15 Juli 2022
Disetujui
28 Juli 2022
Terbit online
31 Juli 2022

KATA KUNCI

- Kepuasan,
- Pengukuran,
- Layanan,
- Metode CSI,
- Metode IPA

KEYWORDS

- Satisfaction,
- Measurement,

the level of satisfaction obtained is known. The Faculty of Civil Engineering & Planning, Trisakti University as a service provider for academic activities requires measurement of student satisfaction in order to produce quality graduates and have high competitiveness in the world of work. This research aims to find out the level of student satisfaction as a whole with the Customer Satisfaction Index method and identify mapping between the level of expectation and student satisfaction with academic services with the Importance Performance Analysis method. The sample in this study was 166 students consisting of 98 Civil Engineering students and 68 Architecture students. The results obtained in this study are that students are satisfied with the quality of academic services of the faculty, this is indicated by the Customer Satisfaction Index (CSI) value of 66.37%. Based on the results of the analysis on the Importance Performance Analysis (IPA) diagram, the faculty has advantages in the Reliability aspect, Assurance aspect and Tangible aspects. However, the faculty still needs to make service improvements, especially in the Empathy aspect, Information Systems Aspect and Responsiveness Aspect.

- Service,
- CSI Method,
- IPA Method

1. PENDAHULUAN

Untuk menghadapi persaingan yang kompetitif, dunia pendidikan harus mampu memberikan kualitas pelayanan akademik yang bermutu serta menggali segala aspek pelayanan yang prima demi meningkatkan citra. Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Trisakti memiliki program studi Sarjana Teknik Sipil, Sarjana Arsitektur, Magister Teknik Sipil dan Magister Arsitektur. Sebagai pemberi layanan jasa pendidikan, fakultas memerlukan pengukuran terhadap kepuasan stakeholder yang terlibat langsung maupun tidak langsung, yaitu meliputi dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, alumni, orangtua mahasiswa, pemerintah dan masyarakat di lingkungan perguruan tinggi, sehingga dapat dikenali tingkat keberhasilan penyelenggaraan pendidikan. Mahasiswa merupakan stakeholder yang secara langsung mendapatkan pelayanan dari pihak perguruan tinggi selama aktif mengikuti proses perkuliahannya.

Penelitian yang dilakukan sebelumnya pada institusi Pendidikan Tinggi menemukan permasalahan yang masih harus ditingkatkan adalah sarana pembelajaran di ruang kuliah, staf akademik dalam memberikan pelayanan dan keinginan mahasiswa mendapat respon positif dalam pengaduan (Universitas Diponegoro, 2018). Selanjutnya penelitian yang dilakukan di Polytechnic Medan menemukan permasalahan yang masih harus ditingkatkan adalah pemenuhan tatap muka 16 kali pertemuan tiap semester, transparansi dan obyektivitas dalam pemberian nilai serta keberadaan tenaga kependidikan/laboran melayani mahasiswa sesuai jam kerja (Simbolon, Ratna Wati 2022). Langkah-langkah yang dilakukan institusi untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah melakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai identifikasi prioritas permasalahan yang ditemukan.

Pada saat ini di Universitas Trisakti sudah tersedia aplikasi didalam *Student Information System* (SIS) yang menyediakan kuesioner secara online untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran ditinjau dari aspek keandalan (*reliability*). Dalam penelitian ini, pengukuran kualitas pelayanan akademik diukur dari 6 aspek, meliputi aspek keandalan (*reliability*), aspek wujud (*tangibles*), aspek ketanggapan (*responsiveness*), aspek kepastian (*assurance*), aspek empati (*empathy*), dan aspek *information system* (Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1985). Kepuasan mahasiswa yang diartikan sebagai wujud perasaan mahasiswa setelah membandingkan dengan harapannya terkait kualitas pelayanan akademik merupakan salah satu upaya peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap perguruan tinggi selain meningkatkan kualitas dosen dan meningkatkan kualitas sarana dan prasarana.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa secara menyeluruh dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan melakukan identifikasi pemetaan tingkat harapan atau kepentingan dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di Fakultas Teknik Sipil & Perencanaan Universitas Trisakti dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memperoleh identifikasi prioritas perbaikan layanan akademik yang diinginkan oleh mahasiswa, sehingga mampu merancang strategi rumusan kebijakan untuk peningkatan kualitas mutu pelayanan akademik di Fakultas Teknik Sipil & Perencanaan Universitas Trisakti.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Pada Gambar1 di bawah adalah tahapan penelitian yang akan dilakukan.



Gambar 1 Skema alur pikir

2.1. Populasi dan Sampel

Penelitian ini menggunakan instrument kuestioner dengan 39 item pertanyaan. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa program sarjana Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Trisakti angkatan tahun 2016 sampai dengan tahun 2019 yang aktif pada semester ganjil Tahun Akademik 2021/2022. Mahasiswa angkatan tersebut pernah mengikuti kuliah secara luring dan berinteraksi dengan staf administrasi. Jumlah mahasiswa aktif angkatan 2019 dan sebelumnya di semester ganjil TA 2021/2022 sejumlah 628 orang. Dalam menentukan besaran sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin (Umar, 2001) dengan tingkat kesalahan 7% , sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N \alpha^2} = \frac{628}{1 + 628 (0,07)^2} = 154$$

diperoleh sampel minimal sebanyak 154 orang.

2.2. Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran

a. Bagian identitas responden penelitian

Responden akan diminta untuk mengisi program studi, angkatan dan jenis kelamin. Nilai ini dimaksudkan bahwa responden yang dipilih sesuai dengan karakteristik populasi yang telah ditentukan oleh peneliti sebelumnya.

b. Bagian kedua berisi tentang item-item pernyataan

Pada bagian ini berisi item-item pernyataan yang akan diukur dengan menggunakan 5 (lima) poin skala likert, dengan menanyakan sekaligus tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan atas kualitas pelayanan dengan bobot nilai 1 sampai dengan 5.

Untuk kategori tingkat kepuasan terhadap pernyataan tiap item, dinilai dengan skor tingkat sebagai berikut.

Tabel 1 Skala Likert untuk kategori tingkat Kepuasan dan Kepentingan

Bobot Nilai	Kepuasan	Kepentingan
1	Sangat Tidak Puas	Sangat Tidak Penting
2	Tidak Puas	Tidak Penting
3	Cukup Puas	Cukup Penting
4	Puas	Penting
5	Sangat Puas	Sangat Penting

2.3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan serta dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Validitas sebuah alat ukur diketahui dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing item dengan total skor masing-masing item. Kriteria pengujian adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan atau nilai sig. $< 0,05$ yang berarti pertanyaan valid, sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ dan atau nilai sig. $> 0,05$ berarti pertanyaan tidak valid (Thoifah, 2015). Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. (Masri Singarimbun, Sofian Effendi, 2006). Pengukuran menggunakan teknik Cronbach Alpha pada Microsoft Excel. Dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas : Cronbrach's alpha $> 0,7$, maka Cronbrach's alpha acceptable (construct reliable).

2.4. Customer Satisfaction Index (CSI)

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari pernyataan yang diukur. Untuk perhitungan besarnya CSI, maka dilakukan langkah-langkah sebagai berikut (Aritonang, 2005):

- a. Menentukan *Mean Important Score (MIS)* tiap-tiap variable,
- b. Membuat *Weight Factors (WF)* per variable. Bobot ini merupakan persentase nilai *MIS* per variabel terhadap total *MIS* seluruh variable,
- c. Menentukan *Mean Satisfaction Score (MSS)* tiap atribut
- d. Membuat *Weight Score (WS_k)* tiap variable. Bobot ini merupakan perkalian antara *WF_k* dengan *MSS_k*, dan
- e. Menentukan *Customer Satisfaction Indeks (CSI)*.

Nilai CSI diperoleh dengan menggunakan persamaan:

$$CSI = \frac{\sum S_i}{5} \times 100 \%$$

Menurut Irawan (2004), pada pengujian dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*, terdapat interpretasi nilai yang dapat dilihat pada Tabel 2, sebagai berikut :

Tabel 2 Tingkat kategori kepuasan konsumen berdasarkan nilai CSI

Nilai CSI	Kategori Kepuasan
81% - 100%	Sangat puas
66% - 80,99%	Puas
51% - 65,99%	Cukup puas
35% - 50,99%	Kurang puas
0% - 34,99%	Tidak puas

2.5. Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan oleh perguruan tinggi untuk mengukur kepuasan mahasiswanya. Perguruan Tinggi membandingkan antara kepentingan mahasiswa dengan kinerja yang telah dilakukannya. Bila tingkat kepentingan mahasiswa lebih tinggi daripada kinerja institusi berarti mahasiswa tersebut belum mencapai kepuasan, begitu pula sebaliknya.

6 Menurut Tjiptono (2011) teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dalam artikel mereka “*Importance-Performance Analysis*” yang dipublikasikan di *Journal of Marketing*. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance-Performance Matrix*, di mana sumbu-X mewakili kinerja sedangkan sumbu-Y mewakili kepentingan.

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum y_i}{n}$$

dengan:

- 10 \bar{X} = Skor rata-rata tingkat kinerja
- \bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan
- $\sum x_i$ = Jumlah skor tingkat kinerja tiap pernyataan
- $\sum y_i$ = Jumlah skor tingkat kepentingan tiap pernyataan
- n = banyaknya responden

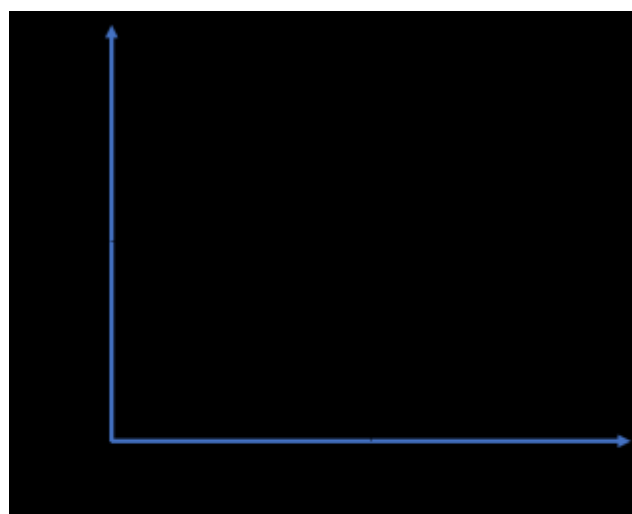
Kemudian pasangan nilai (\bar{X}_k, \bar{Y}_k) untuk setiap item pernyataan dipetakan kedalam diagram kartesius yang dibagi menjadi 4 kuadran yang dibatasi oleh:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum \bar{X}_j}{k} \qquad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum \bar{Y}_j}{k}$$

dengan:

- 35 $\bar{\bar{X}}$ = Batas kwadran tingkat kinerja
- $\bar{\bar{Y}}$ = Batas kwadran tingkat kepentingan
- k = Banyaknya item pernyataan

22 Maka akan diperoleh hasil berupa empat kuadran sesuai gambar berikut:



Gambar 2 Matriks *Importance Performance Analysis*

Metode IPA menggunakan analisis kuadran yang terbagi ke dalam indeks kepentingan (*importance*) dan kepuasan (*performance*). Nilai kepentingan digambarkan pada sumbu vertical dan nilai kepuasan digambarkan pada sumbu horizontal menggunakan nilai rata-rata yang ditemukan pada dimensi kepentingan dan kepuasan sebagai pusat dari perpotongan garis. Diagram IPA terbagi menjadi 4 kuadran yaitu kuadran I merupakan prioritas utama, kuadran II merupakan prioritas prestasi, kuadran III merupakan prioritas rendah, dan kuadran IV merupakan prioritas berlebihan.

3. HASIL DAN DISKUSI

3.1. Karakteristik Responden

Dari total responden sebanyak 166 orang, diperoleh karakteristik meliputi angkatan dan program studi sebagai berikut :

Tabel 3 Distribusi Program Studi dan Angkatan

Angkatan	Program Studi		Total
	Arsitektur	Teknik Sipil	
2016	0	5	5
2017	0	30	30
2018	26	15	41
2019	42	48	90
Total	68	98	166

Berdasarkan program studi, jumlah responden dari Teknik Sipil sebanyak 98 orang atau 59 %, dan dari Arsitektur sebanyak 68 orang atau 41 %.

Tabel 4 Distribusi Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Perempuan	70
Laki-laki	96
Total	166

Dari total 166 responden, jenis kelamin perempuan sebanyak 70 orang atau 42 % dan laki-laki sebanyak 96 orang atau 58 %.

3.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan hasil kuesioner pada sampel ini dilakukan uji validitas dengan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS versi 22. Item dikatakan valid jika nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$). Pengujian validitas dilakukan terhadap hasil kuesioner dengan 39 item pertanyaan dan jumlah sampel (n) sebanyak 166 orang. Pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ dan dengan derajat kebebasan $df = 166 - 2 = 164$, dapat disimpulkan bahwa seluruh item dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan nilai r_{hitung} untuk semua item lebih besar dari nilai $r_{tabel} = 0,1524$. Selanjutnya, untuk melihat reliabilitas item, maka dapat dilihat dari nilai alpha cronbach (α) pada output SPSS. Jika nilai *Alpha Cronbach* $> 0,70$, maka item dinyatakan reliabel. Pengujian reliabilitas untuk variable - variabel pada kuesioner ini memiliki nilai *Alpha Cronbach* $> 0,7$. Dengan demikian seluruh variabel pada kuesioner ini dinyatakan *reliable*.

3.3. Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh tabel perhitungan untuk menentukan besarnya *Customer Satisfaction Index* sebagai berikut:

Tabel 5 Hasil perhitungan pada analisis *Customer Satisfaction Index*

NO	Item	MSS (Mean Satisfaction Score)	MIS (Mean Importance Score)	WF (Weight Factor)	WS (Weight Score)
1	A1	3,4217	4,2771	0,0256	0,0874
2	A2	3,3193	4,1988	0,0251	0,0833
3	A3	3,3434	4,2229	0,0252	0,0843
4	A4	3,4578	4,1988	0,0251	0,0867
5	A5	3,5060	4,2651	0,0255	0,0893
6	A6	3,1084	4,2651	0,0255	0,0792
7	A7	2,8675	4,1024	0,0245	0,0703
8	B1	3,5120	4,4398	0,0265	0,0932
9	B2	3,6627	4,2229	0,0252	0,0924
10	B3	3,4578	4,3072	0,0257	0,0890
11	B4	3,1084	4,3554	0,0260	0,0809
12	B5	3,6988	4,3494	0,0260	0,0961
13	B6	3,8976	4,4819	0,0268	0,1044
14	B7	3,6867	4,3916	0,0262	0,0967
15	B8	3,4398	4,3494	0,0260	0,0894
16	C1	3,1325	4,2229	0,0252	0,0790
17	C2	3,1747	4,3916	0,0262	0,0833
18	C3	3,3675	4,4337	0,0265	0,0892
19	C4	3,2108	4,1386	0,0247	0,0794
20	C5	2,9518	4,1988	0,0251	0,0740
21	C6	2,9096	4,1807	0,0250	0,0727

22	D1	3,4096	4,3133	0,0258	0,0879
23	D2	3,4578	4,3133	0,0258	0,0891
24	D3	3,5361	4,2952	0,0257	0,0907
25	D4	3,6084	4,2289	0,0253	0,0912
26	D5	3,3133	4,2590	0,0254	0,0843
27	D6	3,5602	4,2771	0,0256	0,0910
28	E1	3,1024	4,3313	0,0259	0,0803
29	E2	2,8494	4,3253	0,0258	0,0736
30	E3	2,9940	4,2229	0,0252	0,0755
31	E4	3,2530	4,2349	0,0253	0,0823
32	E5	3,2289	4,3976	0,0263	0,0848
33	E6	3,3133	4,3976	0,0263	0,0870
34	E7	3,3012	4,2892	0,0256	0,0846
35	F1	3,5000	4,2410	0,0253	0,0887
36	F2	3,3193	4,2831	0,0256	0,0849
37	F3	3,3554	4,2651	0,0255	0,0855
38	F4	3,1506	4,3253	0,0258	0,0814
39	F5	2,8795	4,3916	0,0262	0,0755
TOTAL		129,3675	167,3855		3,3186

Dengan perhitungan CSI sebagai berikut :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^{39} WS_i}{Jumlah\ Skala} \times 100\% = \frac{3,3186}{5} \times 100\% = 66,37\%$$

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai CSI sebesar 66,37%. Dengan memperhatikan tabel 2, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa program studi Arsitektur dan Teknik Sipil merasa puas terhadap kualitas pelayanan akademik di Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Trisakti.

3.4. Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Untuk analisis pertama, dilakukan pemetaan terhadap item - item layanan yang masuk dalam keempat kategori kuadran tersebut. Untuk itu akan dilakukan perhitungan untuk mendapatkan nilai rata-rata kepentingan *Mean Importance Score (MIS)* dan rata-rata kepuasan *Mean Satisfaction Score (MSS)*, tingkat kesesuaian dan Gap untuk tiap item pernyataan pada kuesioner. Berikut tabel perhitungan nilai *Mean Importance Score*, *Mean Satisfaction Score* serta tingkat kesesuaian untuk tiap item pernyataan pada kuesioner.

Tabel 6 Perhitungan pada Importance Performance Analysis

NO	Item	MSS (Mean Satisfaction Score)	MIS (Mean Importance Score)	Tingkat Kesesuaian	Gap (MSS – MIS)
Kategori Prioritas Utama (Kuadran I)					

Implementasi Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik (Studi Kasus di FTSP, Universitas Trisakti)

Damayanti, Puspitasari, Kuswanda

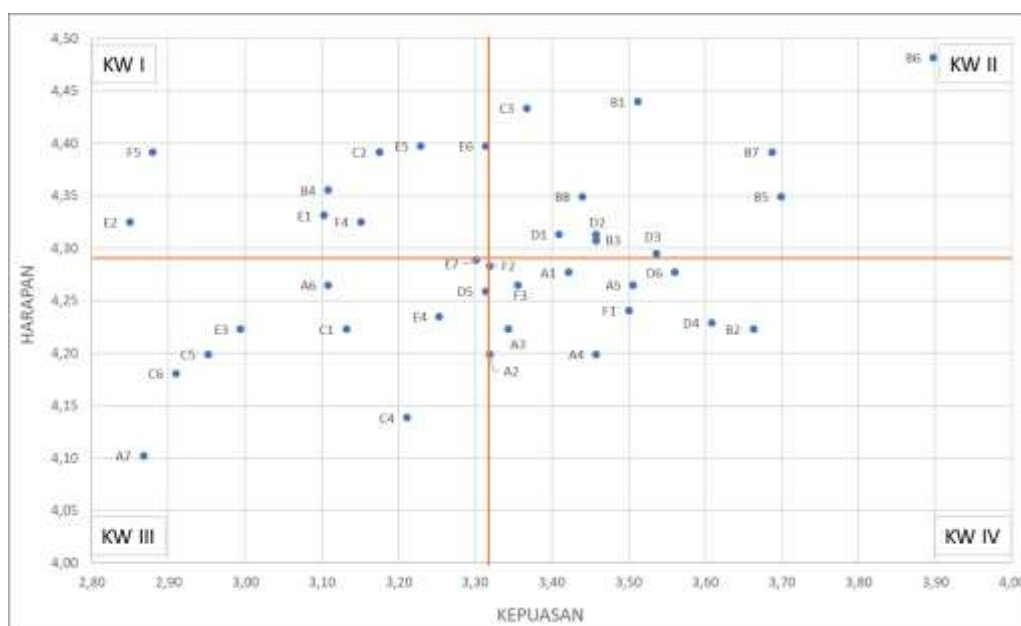
p-ISSN 0853-7720; e-ISSN 2541-4275, Volume 7, Nomor 2, halaman 241 – 256, Juli 2022

DOI : <http://dx.doi.org/10.25105/pdk.v7i2.14152>

1	F5	2,8795	4,3916	65,57%	-1,5120
2	E2	2,8494	4,3253	65,88%	-1,4759
3	B4	3,1084	4,3554	71,37%	-1,2470
4	E1	3,1024	4,3313	71,63%	-1,2289
5	C2	3,1747	4,3916	72,29%	-1,2169
6	F4	3,1506	4,3253	72,84%	-1,1747
7	E5	3,2289	4,3976	73,42%	-1,1687
8	E6	3,3133	4,3976	75,34%	-1,0843
Kategori Dipertahankan (Kuadran II)					
1	B6	3,8976	4,4819	86,96%	-0,5843
2	B5	3,6988	4,3494	85,04%	-0,6506
3	B7	3,6867	4,3916	83,95%	-0,7048
4	D3	3,5361	4,2952	82,33%	-0,7590
5	B3	3,4578	4,3072	80,28%	-0,8494
6	D2	3,4578	4,3133	80,17%	-0,8554
7	B1	3,5120	4,4398	79,10%	-0,9277
8	B8	3,4398	4,3494	79,09%	-0,9096
9	D1	3,4096	4,3133	79,05%	-0,9036
10	C3	3,3675	4,4337	75,95%	-1,0663
Kategori Prioritas Rendah (Kuadran III)					
1	C6	2,9096	4,1807	69,60%	-1,2711
2	A7	2,8675	4,1024	69,90%	-1,2349
3	C5	2,9518	4,1988	70,30%	-1,2470
4	E3	2,9940	4,2229	70,90%	-1,2289
5	A6	3,1084	4,2651	72,88%	-1,1566
6	C1	3,1325	4,2229	74,18%	-1,0904
7	E4	3,2530	4,2349	76,81%	-0,9819
8	E7	3,3012	4,2892	76,97%	-0,9880
9	C4	3,2108	4,1386	77,58%	-0,9277
10	D5	3,3133	4,2590	77,79%	-0,9458
Kategori Berlebihan (Kuadran IV)					
1	B2	3,6627	4,2229	86,73%	-0,5602
2	D4	3,6084	4,2289	85,33%	-0,6205
3	D6	3,5602	4,2771	83,24%	-0,7169
4	F1	3,5000	4,2410	82,53%	-0,7410
5	A4	3,4578	4,1988	82,35%	-0,7410
6	A5	3,5060	4,2651	82,20%	-0,7590
7	A1	3,4217	4,2771	80,00%	-0,8554
8	A3	3,3434	4,2229	79,17%	-0,8795
9	A2	3,3193	4,1988	79,05%	-0,8795
10	F3	3,3554	4,2651	78,67%	-0,9096
11	F2	3,3193	4,2831	77,50%	-0,9639
TOTAL		129,3675	167,3855		
Garis Batas		3,3171	4,2919		

Dari tabel di atas, kita memperoleh garis tengah untuk sumbu horizontal-X yang merupakan rata-rata kinerja sebesar 4,2919 dan garis tengah untuk sumbu vertikal-Y yang merupakan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 3,3171. Dari hasil pengolahan data pada analisis IPA di atas, dapat divisualisasikan menggunakan diagram kartesius, manakah pernyataan yang masuk dalam kuadran I, II, III dan IV.

Dalam diagram *Importance Performance Analysis* pada Gambar 3, terlihat bahwa seluruh item pernyataan memenuhi keempat kuadran yang ada.



Gambar 3 Diagram pemetaan tingkat kepuasan dan harapan mahasiswa dengan metode IPA

Dari diagram di atas dapat diketahui item pernyataan mana saja yang termasuk ke dalam masing-masing kuadran, yaitu :

Kuadran I (Prioritas Utama)

Pada kuadran satu menjelaskan kinerja fakultas rendah, namun harapan mahasiswa tinggi. Hal ini menunjukkan pernyataan yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan, karena pernyataan pada bagian ini dianggap sangat penting namun masih dianggap kurang memuaskan oleh mahasiswa. Perlu adanya perbaikan yang dilakukan oleh pihak fakultas untuk menjaga loyalitas mahasiswa. Pernyataan yang termasuk dalam kuadran satu adalah :

- F5 (Fakultas memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa)
- E2 (Adanya sosialisasi terkait besarnya biaya kuliah regular dan remedial)
- B4 (Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang objektif)

- E1 (Kepedulian Fakultas dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa)
- C2 (Fakultas menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu)
- F4 (Fakultas berusaha transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan)
- E5 (Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik)
- E6 (Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa)

Kuadran II (Prioritas Prestasi)

Pada kuadran dua menjelaskan kinerja pihak fakultas yang tinggi dan harapan mahasiswa terhadap kinerja fakultas juga tinggi. Bagian ini dianggap sangat penting dan dianggap memuaskan oleh mahasiswa. Pernyataan yang berada pada kuadran ini adalah keunggulan dari pihak fakultas dan oleh karena itu perlu dipertahankan . Pernyataan yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- B6 (Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya)
- B5 (Dosen datang tepat waktu)
- B7 (Dosen komunikatif dalam menyampaikan materi)
- D3 (Dosen selalu membimbing mahasiswa (baik dalam akademik maupun perlombaan))
- B3 (Bahan ajar berupa handout, modul, dll diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan)
- D2 (Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh fakultas melalui dosen wali)
- B1 (Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen)
- B8 (Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan)
- D1 (Staf administrasi akademik santun dan ramah dalam memberikan pelayanan)
- C3 (Dosen wali fakultas membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik)

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Pada kuadran tiga menjelaskan kinerja pihak fakultas rendah dan harapan mahasiswa juga rendah. Hal ini menunjukkan pernyataan yang kurang memuaskan mahasiswa , namun pada kuadran ini hal tersebut tidak menjadi prioritas mahasiswa. Pihak manajemen tetap perlu melakukan evaluasi karena juga berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, tetapi tidak menjadi prioritas utama dalam perbaikan. Pernyataan yang termasuk dalam kuadran tiga adalah :

- C6 (Fakultas memberikan bantuan bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan)

- A7 (Tempat Parkir mahasiswa sudah mencukupi)
- C5 (Fakultas memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit)
- E3 (Adanya sosialisasi terkait perkembangan dan penerimaan beasiswa bidik misi)
- A6 (Fasilitas ibadah yang tersedia sudah cukup dan sesuai)
- C1 (Fakultas menyediakan dosen bimbingan konseling bagi mahasiswa)
- E4 (Fakultas memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen wali)
- E7 (Fakultas berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya)
- C4 (Dekan menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi)
- D5 (Dana yang turun ke tangan mahasiswa untuk mengikuti lomba mewakili Usakti sudah sesuai)

Kuadran IV (Prioritas Berlebihan)

Pada kuadran empat menjelaskan kinerja pihak fakultas tinggi dan harapan mahasiswa rendah. Hal ini menunjukkan pernyataan yang tidak begitu penting bagi mahasiswa namun kinerjanya terlalu berlebihan. Pernyataan pada kuadran ini dapat sedikit dikurangi perhatiannya untuk memaksimalkan pernyataan yang berada di kuadran satu. Pernyataan yang masuk dalam kuadran empat adalah :

- B2 (Disediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab)
- D4 (Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan telah ditetapkan oleh fakultas berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali)
- D6 (Hadiah hasil lomba oleh mahasiswa diterima oleh mahasiswa sepenuhnya)
- F1 (Fakultas memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan)
- A4 (Laboratorium yang ada sudah sesuai dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa)
- A5 (Fasilitas kamar mandi sudah cukup dan bersih)
- A1 (Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi)
- A3 (Fakultas memiliki perpustakaan yang lengkap)
- A2 (Sarana pembelajaran yang tersedia di ruangan kuliah lengkap dan memadai)
- F3 (Fakultas secara terbuka memberikan informasi baik akademik maupun non-akademik)

13

4. KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisa yang telah dilakukan menggunakan metode *Customer Satisfication Index*, menunjukkan kualitas pelayanan akademik yang diberikan oleh Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Trisakti dinilai baik oleh mahasiswa. Dari hasil analisis pada diagram *Importance Performance Analysis*, fakultas memiliki keunggulan pada aspek (B) *Reliability* (Kehandalan dosen, Staf Akademik), aspek (D) *Assurance* (Perlakuan pada mahasiswa) dan Aspek (A) *Tangibles* (Sarana Pendidikan, Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan) namun, fakultas masih perlu untuk melakukan perbaikan pelayanan terutama pada aspek (E) *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan Mahasiswa), Aspek (F) *Sistem Informasi* dan Aspek (C) *Responsiveness* (SikapTanggap) untuk memenuhi harapan mahasiswa.

4.2 Saran

Peningkatan kualitas pelayanan akademik di Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Trisakti perlu dilakukan, melalui evaluasi penetapan standar kerja pada bagian system informasi akademik dan bagian kemahasiswaan agar Fakultas sebagai Lembaga Pendidikan mampu berkembang. Hal ini diperlukan agar mahasiswa sebagai pihak yang secara langsung menerima pelayanan, dapat menyampaikan kepuasan mereka kepada para *stakeholder* lainnya.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Diakhir naskah ini, peneliti mengucapkan rasa terima kasih kepada banyak pihak yang telah membantu penyelesaian penelitian dan jurnal ini, terutama kepada Allah SWT yang memberi kesehatan dan ridho dalam penyelesaian penelitian dan jurnal ini, mahasiswa yang bersedia sebagai sampel untuk mengisi kuestioner, anggota peneliti yang bekerja untuk mengolah data, dan pengelola jurnal Lembaga Penelitian Universitas Trisakti yang bersedia menerima dan mempublikasikan naskah ini.

6. DAFTAR PUSTAKA

Aritonang,R.L.,2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Penerbit Gramedia

Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing".

Jurnal of Marketing. Vol. 49. (Spring).

Simbolon, Ratna Wati. dkk. 2022. *Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelaksanaan*

Proses Pembelajaran Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. Jurnal

Teknologi Informasi dan Komunikasi, Vol. 1, No.2, Maret 2022, Halaman 21-28.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta:LP3ES,2008.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Penerbit Alfabeta

Thoifah, I. (2015). *Statistika Pendidikan dan Metode Penelitian Kuantitatif*. Malang, Indonesia:

Penerbit Madani.

Tjiptono, G (2011). *Manajemen Jasa*. Andi Yogyakarta

Umar, H. (2001). *Metode Penelitian dan Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka

Umum

Universitas Diponegoro. 2018. *Laporan Survey Kepuasan Stakeholder*. Universitas Diponegoro.

● 22% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 20% Internet database
- 11% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 14% Submitted Works database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	media.neliti.com Internet	2%
2	idr.uin-antasari.ac.id Internet	2%
3	scribd.com Internet	2%
4	theses.uin-malang.ac.id Internet	1%
5	repository.undaris.ac.id Internet	1%
6	Udayana University on 2022-07-04 Submitted works	1%
7	text-id.123dok.com Internet	1%
8	eprints.undip.ac.id Internet	<1%

9	Universitas Brawijaya on 2023-02-28 Submitted works	<1%
10	Universitas Pancasila on 2022-07-20 Submitted works	<1%
11	sttrcepu.ac.id Internet	<1%
12	download.garuda.ristekdikti.go.id Internet	<1%
13	docplayer.info Internet	<1%
14	ejournal.uniska-kediri.ac.id Internet	<1%
15	Ardian Fanani. "ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAY... Crossref	<1%
16	Leonov Rianto, Gilang Al'Qarana, Alifa Sabrina. "EVALUASI TINGKAT K... Crossref	<1%
17	Universitas Muhammadiyah Surakarta on 2016-03-08 Submitted works	<1%
18	jurnal.uii.ac.id Internet	<1%
19	Nurjaya & Laily Qodriyah. "KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PENGG... Crossref	<1%
20	Universitas Pendidikan Indonesia on 2021-06-02 Submitted works	<1%

21	eprints.uny.ac.id Internet	<1%
22	repository.uki.ac.id Internet	<1%
23	Universitas Brawijaya on 2017-07-31 Submitted works	<1%
24	Universitas Negeri Jakarta on 2018-12-13 Submitted works	<1%
25	core.ac.uk Internet	<1%
26	Trisakti University on 2024-03-26 Submitted works	<1%
27	Universitas Diponegoro on 2018-07-05 Submitted works	<1%
28	University of Wollongong on 2024-01-31 Submitted works	<1%
29	ejournal.upi.edu Internet	<1%
30	iGroup on 2013-02-22 Submitted works	<1%
31	jim.unisma.ac.id Internet	<1%
32	Muridan Muridan. "KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI KOMU... Crossref	<1%

33	akrabjuara.com Internet	<1%
34	fkip.ustjogja.ac.id Internet	<1%
35	iGroup on 2018-07-10 Submitted works	<1%
36	id.scribd.com Internet	<1%
37	journal2.uad.ac.id Internet	<1%
38	mand-ycmm.org Internet	<1%
39	pjm.wiraraja.ac.id Internet	<1%