

LAPORAN PENELITIAN



**ANALISA KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN
AKADEMIK DENGAN METODE SERVQUAL DAN QFD (Studi
Kasus Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana)**

TIM PENELITIAN

Ir. Florida Butarbutar, MT (Ketua)
Yusup Kiki Yolanda (Anggota)

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS KRISNADWIPAYANA

Alamat : Kampus UNKRIS Jatiwaringin P.O Box 774/Jat.CM
Tel. (021) 84998529 Fax : (021) 94998529

JAKARTA 13007

**HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN HASIL PENELITIAN**

1. Judul Penelitian : Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dengan Metode Servqual Dan QFD (Studi Kasus Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana).
2. Ketua Peneliti
 - a. Nama Lengkap : Ir. Florida Butarbutar, MT
 - b. NIDN : 0310056507
 - c. Jabatan Fungsional : Lektor
 - d. Program Studi : Teknik Industri
 - e. Jurusan : Teknik Industri
3. Jumlah Anggota Peneliti
 - a. Nama Anggota I : Yusup Kiki Yolanda
 - b. NIM : 1470031016
4. Lokasi Penelitian : Universitas Krisnadwipana
5. Jumlah biaya yang disetujui
 - a. Biaya dari FT Unkris : Rp.5.000.000,-
 - b. Dan institusi lain : -
6. Lama Penelitian : 3 bulan

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik



Dr. Harjono Padmono Putro, S.T., M.Kom

Jakarta, 28 Februari 2019

Ketua Peneliti



Ir. Florida Butarbutar, MT

Menyetujui,

Ketua Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (P2M)



Ir. Sutaryo., M.Si

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan YME yang telah memberikan rahmat kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penelitian.

Dalam penulisan ini sering kali peneliti mendapatkan hambatan, namun berkat bimbingan, bantuan dan dorongan semangat dan motivasi dari berbagai pihak yang langsung maupun tidak langsung kepada peneliti yang pada akhirnya dapat menyelesaikan penelitian ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Dekan Fakultas Teknik beserta para wakilnya yang telah banyak memberikan bantuan dana penelitian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
2. Ketua Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (PPM) Fakultas Teknik yang telah memberikan dan membantu peneliti selama proses penelitian.
3. Ketua Program Studi Teknik Industri yang telah banyak membantu dalam proses pengajuan proposal penelitian.
4. Rekan-rekan dosen di Fakultas Teknik dan segenap staff serta semua pihak yang telah membantu penelitian.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif, sehingga penelitian ini dapat diterima sesuai dengan tujuannya.

Jakarta, 28 Februari 2019

Penulis

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja suatu produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya. Selain itu penulis juga menduga adanya masalah yang terjadi pada tingkat keseringan pembelian konsumen yang rendah, pelayanan yang kurang memuaskan, oleh karena itu ingin menyelesaikan permasalahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengambil judul “ ANALISA KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DENGAN METODE SERVQUAL DAN QFD (Studi Kasus Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana)

Data diperoleh melalui pengisian kuesioner yang disebar pada 350 responden diperoleh 33 atribut yang dinyatakan valid dan reliabel diolah dengan program SPSS Versi 20.00 pada Validitas dan Reliabilitas. Dengan model Servqual, dimensi kualitas jasa dibagi menjadi 5 yaitu Reliability, Responsive, Empahty, Assurance dan Tangible. Selanjutnya 5 dimensi tersebut dijabarkan kedalam masing - masing atribut rinci untuk variabel ekspektasi dan persepsi yang disusun berdasarkan skala linkert.

Berdasarkan hasil servqual kelima dimensi menunjukkan nilai negative dengan nilai sebagai berikut Tangible (- 0.6), Empahty (-0.335), Responsivennes (0.235), Assurance (-0.195) dan Reliability (-0.08). Berdasarkan hubungan antara kebutuhan mahasiswa (Customer Needs) dan karakteristik teknis (Technical Response) maka didapatkan nilai Relative Importance dengan urutan Rating Komitmen dan konsisten dalam pelayanan nilai RI 30 %, Menyediakan fasilitas nilai RI 17 %, Etika pelayanan nilai RI 16 %, Kualitas tenaga pengajar kompeten nilai RI 15 %, Menanggapi keluhan dan menindaklanjuti tanggapan nilai RI 12%, Kemudahan akses pelayanan nilai RI 10 %.

Kata Kunci : Faktor Kepuasan Pelanggan, Servqual dan QFD

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK.....	iv
BAB I.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	2
1.3. Perumusan Masalah.....	3
1.4. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	4
1.5. Batasan Masalah.....	6
1.6. Metodologi Pemecahan Masalah.....	7
1.7. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II	10
2.1. Kualitas dan Kepuasan Pelanggan.....	10
2.2. Metode Servqual	28
2.3. Layanan Prima	33
2.4. <i>Importance and Performance Analysis</i>	34
2.5. <i>House Of Quality</i>	34
2.6. Quality Function Deployment	35
2.7. Penelitian Terdahulu	39
BAB III.....	41
3.1. Gambaran Umum Perusahaan	41
3.2. Penentuan Variabel Penelitian.....	48
3.3. Pembuatan Kuesioner Pemilihan Atribut	50
3.4. Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Pemilihan Variable	53
3.5. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	53
3.6. Uji Keseragaman Data dan Uji Kecukupan Data.....	57
3.7. Pembuatan Kuesioner Penelitian	58
3.8. Penyebaran dan Pengumpulan kuesioner Penelitian.....	58
3.9. Pengolahan Data.....	60
3.10. Perhitungan Nilai Servqual.....	92
3.11. Pembentukan <i>House Of Quality</i>	99
BAB IV.....	107
4.1. Analisis Layanan Variable	107
4.2. Analisis Dimensi Reliabilty.....	107
4.3. Analisis Dimensi Responsiveness	110

4.4.	Analisis Dimensi Assurance.....	113
4.5.	Analisis Dimensi Empahty	115
4.6.	Analisis Dimensi Tangibles.....	118
4.7.	Analisis Nilai Servqual ke 5 Dimensi.....	121
4.8.	Analisis Pembentukan <i>Importance dan Performance Matrix</i>	123
4.9.	Analisa Pembentukan <i>House Of Quality</i>	134
4.10.	Analisa Atribut Kebutuhan Pelanggan (<i>Customer Needs</i>)	135
4.11.	Analisa Karakteristik Teknis (<i>Technical Response</i>)	137
4.12.	Analisa Matriks Hubungan Antara Kebutuhan Mahasiswa (<i>Costumer Needs</i>) Dengan Karakteristik Teknis (<i>Technical Response</i>).....	138
4.13	Analisa <i>Corelation Matrix</i>	140
4.14.	Analisa Matriks Technical Importance	140
BAB V	142
5.1.	Kesimpulan	142
5.2.	Saran	144

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan salah satu upaya yang diyakini dapat meningkatkan harkat dan martabat manusia, karena dengan pendidikan setiap peserta didik dibekali dengan ilmu dan pengetahuan serta keterampilan yang dapat menjadi bekal seorang profesional dibidangnya, sehingga mampu memberikan kontribusi maksimal bagi kesejahteraan umat manusia. Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan Negara (UU PT no 12, 2012).

Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana saat ini mengelola 7 Progam studi dan 1 Progam Pascasarjana. Kehadiran Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana, diharapkan dapat mempersiapkan kebutuhan tenaga-tenaga profesional di Kota Bekasi dalam pengembangan dan pembangunan bidang teknologi di tingkat regional maupun nasional.

Hal inilah yang disadari oleh Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana dalam rangka membuat strategi untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Adapun Salah satu pelayanan yang

ada di Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana adalah pelayanan akademik, yang mana didalamnya terdapat layanan perwalian, laboratorium, perpustakaan, perkuliahan dan sebagainya.

Didalam melakukan Tri Darma Perguruan Tinggi, Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik, namun melihat kenyataan yang ada berdasarkan data keluhan yang tercatat dari lembaga kemahasiswaan serta survey pendahuluan yang telah dilakukan terhadap 30 mahasiswa, didapati ada beberapa keluhan yang memperlihatkan bahwa pelayanan yang diberikan belum maksimal. Seperti, keluhan terhadap jaringan internet/ Wi-Fi, Kebersihann kelas, Pelayanan Akademik , pelayanan Pembimbing Akademik, ketersediaan buku/referensi/ bahan ajar dan Laboratorium.

Dengan adanya keluhan maka saya mengambil judul “ Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dengan Pendekatan Metode Servqual dan Quality Function Deployment (Studi Kasus Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana).

1.2. Identifikasi Masalah

Untuk meningkatkan Kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang diberikan. Maka penulis mengidentifikasi permasalahannya yaitu :

1. Menentukan Variable - variable pelayanan di Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana.

2. Cara pengukuran kepuasan mahasiswa yang ada pada Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana.
3. Ada kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan persepsi manajemen terhadap kualitas pelayanan akademik yang di berikan oleh Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana.

1.3. Perumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang permasalahan, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa tingkat kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan di Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana.
2. Dimensi dan Variable - variable layanan apa saja yang di prioritaskan Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa.?
3. Apakah variable kualitas pelayanan Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.?

Berdasarkan kondisi diatas, maka permasalahan di dalam penelitian ini dirumuskan : “ Apakah Kualitas Pelayanan yang selama ini diberikan oleh Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana sudah sesuai dengan harapan mahasiswa.?

1.4. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian penulis melakukan ini diantaranya adalah untuk mengetahui dan menganalisa :

1. Untuk menentukan variable – variable pelayanan di Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana.
2. Untuk mengetahui dan mengkaji dimensi dan Variable - variable layanan apa saja yang harus di prioritaskan Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana untuk meningkatkan pelayanan akademik.
3. Menghitung GAP atau kesenjangan.
4. Menghitung Nilai Servqual.
5. Menentukan *Matrix Importance and Performance*
6. Merancang Matris Teknis.
7. Menentukan Hubungan antara Matris Teknis dengan *Custemer Needs*.
8. Menyusun *Corelation Matrix*
9. Membuat *House Of Quality*

1.4.2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana untuk mempertahankan posisi atau pengembangan perusahaan guna mencapai keunggulan dalam bersaing. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat

digunakan sebagai referensi bagi peneliti lain yang tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai topik serupa diantaranya :

1) Kegunaan Teoritis

Untuk menambahkan referensi dalam bidang manajemen pendidikan khususnya terkait strategi pemasaran Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana utamanya dalam bidang peningkatan kualitas pelayanan akademik Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana.

2) Kegunaan Praktis

Hasil penelitian yang telah dilakukan, diharapkan dapat memberikan kegunaan praktis bagi pihak :

a. Bagi peneliti

Peneliti menjadi tahu bagaimana cara melayani serta mendapatkan ilmu untuk digunakan dimasa depan bila penulis menjadi pemimpin di perusahaan jasa yang serupa.

b. Bagi Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana

Sebagai rekomendasi dalam pengambilan keputusan bagi Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana dalam upaya peningkatakan kualitas pelayanan akademik.

c. Bagi pembaca

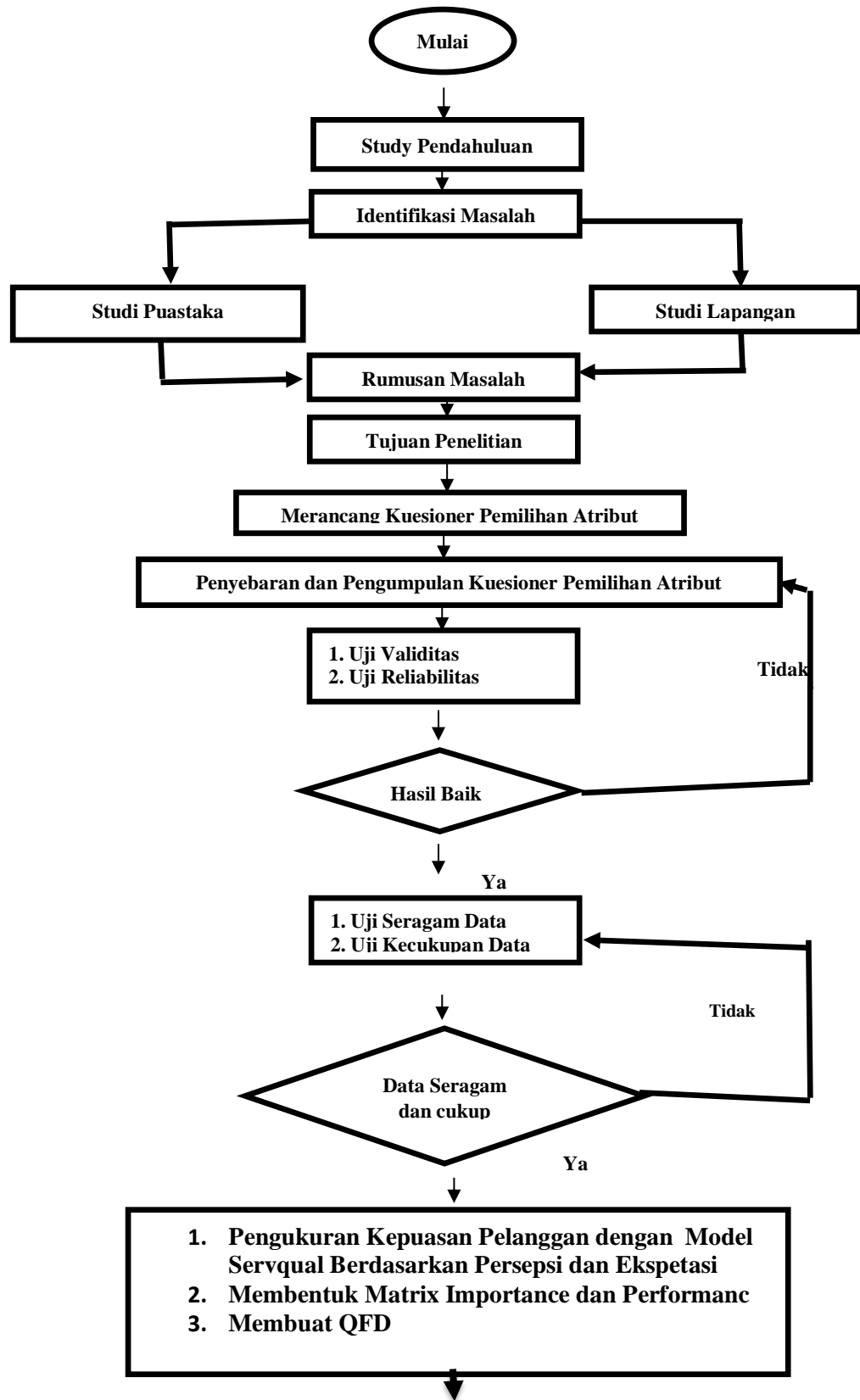
Pembaca jadi tahu bagaimana proses pelayanan jasa dan belajar menciptakan kualitas pelayanan yang baik, memberikan informasi tambahan yang berkenaan dengan teori perkuliahan, memberikan gambaran praktik dunia kerja untuk kepentingan dimasa datang.

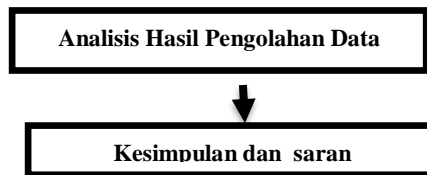
1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian skripsi ini adalah :

1. Penelitian dilakukan di Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana.
2. Mahasiswa sebagai objek penelitian.
3. Penelitian dilakukan terbatas pada kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dengan model *Servqual* dan *Quality Function Development (QFD)*
4. Perancangan matriks QFD dibatasi hanya sampai pada *matriks House Of Quality (HOQ)*
5. Pengolahan data dengan menggunakan program computer SPSS untuk menghitung validitas dan reliabilitas.
6. Karena keterbatasan waktu, maka proses penelitian ini tidak dilakukan proses *benchmarking*.
7. Penelitian menggunakan data hasil kuesioner berdasarkan skala linkert.

1.6. Metodologi Pemecahan Masalah





1.7. Sistematika Penulisan

Penyusunan bab – bab dalam tugas akhir ini diarahkan untuk memudahkan pembahasan masalah. Bab – bab pada tugas akhir ini sendiri disusun untuk memudahkan pola pikir pembaca dan mengantar pembaca dalam pemahaman metode yang dibahas.

Bab I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang gambaran umum perusahaan, latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah ,tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini penulis menyajikan teori – teori dasar yang berhubungan dengan konsep kualitas, kepuasan pelanggan, teknik pengukuran kepuasan pelanggan. Selain itu bab ini juga berisi teori statistic sebagai dasar dalam berbagai perhitungan dan pengolahan data.

Bab III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisikan gambaran umum perusahaan ,penentuan variable penelitian, pembuatan kuesioner, pemilihan atribut samapi kepada pembentukan *House Of Quality*. (HOQ)

BAB IV ANALISA HASIL PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisikan analisis dimensi reliability, analisis dimensi responsive, analisis dimensi assurance, analisis dimensi empathy, analisis dimensi tangible sampai kepada analisis matriks technical importance.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis dan tujuan penelitian tugas akhir serta saran – saran yang berguna bagi perusahaan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Kualitas dan Kepuasan Pelanggan

2.1.1. Definisi Kualitas

Kualitas merupakan salah satu kunci dalam memenangkan persaingan dengan pasar. Ketika perusahaan telah mampu menyediakan produk berkualitas maka telah membangun salah satu fondasi untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

Menurut Supriyono (2002) dalam Tony Wiajay (2018 : 10) ada dua jenis kualitas :

1. Kualitas Rancangan (*Quality Of Design*). Kualitas rancangan merupakan fungsi dari berbagai desain produk. Sebagai contoh, sebagai contoh fungsi jam tangan adalah untuk memungkinkan seseorang mengetahui waktu. Jam tangan mungkin terbuat dari baja, harus diputar bagian tertentu setiap hari, menggunakan ikat arloji dari kulit. Dan direkayasa dengan penyimpangan tidak lebih dari 2 detik perhari. Sedangkan jam lainnya mungkin mempunyai tempat penyimpanan kotak berlapis emas, dioperasikan menggunakan baterai, dan direkayasa dengan penyimpangan tidak lebih dari satu menit per bulan. Sebagian orang setuju bahwa jam yang terbuat dari emas mempunyai kualitas yang tinggi diantara kedua jama tersebut. Kualitas rancangan yang lebih tinggi biasanya ditunjukkan oleh dua hal, yaitu tingginya

pemanufakturan atau proses produksi dan tingginya harga jual. Konsumen mempersepsikan harga berkorelasi positif dengan kualitas produk.

2. Kualitas Kesesuaian (*Quality Of Conformance*). Kualitas kesesuaian adalah kualitas ukuran mengenai bagaimana suatu produk memenuhi berbagai persyaratan atau spesifikasi. Jika produk memenuhi semua spesifikasi rancangan, produk tersebut cocok untuk digunakan. Sebagai contoh, seorang pelanggan yang membeli jam tangan berlapis baja mengharapkan bahwa jam tangan tersebut berfungsi untuk jangka waktu yang panjang. Andaikan pada saat pertama kali konsumen memutar kunci jam tangannya tersebut terjadi kerusakan pada alat pemutar, atau jam tangannya secara konsisten menyimpang dua puluh menit setiap hari dari seharusnya, jenis penilaian kualitas apa yang diterapkan untuk jam tangan ini.?

Dari kedua jenis kualitas di atas, kualitas kesesuaian harus mendapat perhatian yang lebih besar karena berdampak langsung pada konsumen. Ketidaksesuaian untuk memenuhi persyaratan biasanya menimbulkan masalah besar bagi perusahaan karena akan menimbulkan kekecewaan pada konsumen. Kualitas memiliki sifat berkelanjutan dan selalu diperbaiki untuk memenuhi harapan pelanggan.

2.1.2. Dimensi Kualitas

Barang atau jasa yang berkualitas adalah yang mampu memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. Ekspektasi pelanggan dapat dijelaskan

melalui atribut - atribut kualitas atau hal - hal yang sering disebut sebagai dimensi kualitas. ada delapan dimensi kualitas, yaitu :

1. Kinerja/*Performance*, yaitu tingkat konsistensi dan kebaikan fungsi - fungsi produk.
2. Keindahan/*Aesthetic*, Estetika berhubungan dengan penampilan wujud produk (misalnya, gaya dan keindahan) serta penampilan fasilitas, peralatan, personalia, dan materi komunikasi yang berkaitan dengan jasa.
3. Kemudahan perawatan dan perbaikan/*Serviceability*. Berkaitan dengan tingkat kemudahan merawat dan memperbaiki produk.
4. Keunikan/*features*, yaitu karakteristik produk yang berbeda secara fungsional dari produk - produk sejenis. Misalnya, fungsi mobil untuk transportasi. Namun, suatu mobil mungkin dilengkapi dengan mesin empat silinder, transmisi manual, pembungkus tempat duduk untuk empat penumpang dan rem cakram roda depan, sementara mobil yang lainnya dilengkapi dengan mesin enam silinder, transmisi otomatis, tempat duduk kulit, tempat duduk untuk enam penumpang dan rem anti kejut.
5. *Reliabilitas*, adalah probabilitas produk atau jasa menjalankan fungsi yang dimaksud dalam jangka waktu tertentu.
6. Daya Tahan/*Durability*, sebagai umur manfaat dari fungsi produk.
7. Kualitas Kesesuaian/*Quality Of Conformance*, yaitu ukuran mengenai apakah sebuah produk atau jasa telah memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan.

8. Kegunaan yang Sesuai/*Fitness For Use*, yaitu kecocokan produk menjalankan fungsi - fungsi sebagaimana yang diiklankan atau dijanjikan.

Unsur - unsur yang perlu dipertimbangan agar perusahaan dapat memiliki produk yang unggul (faktor kualitas positif) adalah sebagai berikut :

1. Desain yang bagus, Desain harus orisinal dan mampu memikat cita rasa konsumen. Misalnya , desain harus menunjukkan tampilan kualitas untuk memperoleh kesan berkualitas.
2. Keunggulan dalam persaingan, sebuah produk harus unggul, baik dalam fungsi maupun desainnya dibanding produk - produk lain yang sejenis.
3. Daya tarik fisik, Produk harus menarik menurut penilain panca indera dan mampu di persepsikan secara baik.
4. Keaslian, Originalitas menunjukkan kualitas.

2.1.3. Manfaat Kualitas

Menurut Edwards dalam buku Tjiptono dan Chandra (2015 : 119) , produktivitas biasanya selalu dikaitkan dengan kualitas dan profitabilitas. Meskipun demikian ketiga konsep tersebut memiliki penekanan yang berbeda-beda:

1. Produktivitas menekankan pemanfaatan (utilisasi) sumber daya, yang seringkali diikuti dengan penekanan biaya dan rasionalisasi modal. Fokus utamanya terletak pada produksi/operasi.

2. Kualitas lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan dan pendapatan. Fokus utamanya adalah *customer utility*.
3. Profitabilitas merupakan hasil dari hubungan antara penghasil (*income*), biaya, dan modal yang digunakan.

Persepsi tradisional seringkali hanya berfokus pada pencapaian produktivitas dan profitabilitas dengan mengabaikan aspek kualitas. Hal ini bisa mengancam survivabilitas jangka panjang perusahaan. Dalam kompetisi global di era pasar bebas ini, setiap perusahaan harus bersaing dengan para pesaing yang global. Peningkatan intensitas kompetisi menuntut setiap perusahaan untuk selalu memperhatikan dinamika kebutuhan, keinginan dan preferensi pelanggan serta berusaha memenuhinya dengan cara - cara yang lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan pembandingnya. Selain itu, perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer – driven* yang akan memberikan keunggulan harga dan *customer value*. *Customer value* merupakan kombinasi dari manfaat dan pengorbanan yang terjadi apabila pelanggan menggunakan suatu barang atau jasa guna memenuhi kebutuhan tertentu (Bounds, et, al, 1994 dalam Tjiptono dan Chandra 2015 : 120).

Kualitas juga dapat mengurangi biaya. Crosby (1979) dalam Tjiptono dan Chandra (2015 : 120) menyatakan bahwa “ *Quality Is Free* ”. Biaya untuk mewujudkan produk yang berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas. Adanya penekan biaya dikarenakan kemampuan mewujudkan proses dan produk berkualitas akan menghasilkan keunggulan

kompetitif berupa peningkatan profitabilitas dan pertumbuhan bisnis. Selanjutnya, kedua faktor ini dapat memberikan sarana dan dana bagi investasi lebih lanjut dalam dalam penyempurnaan kualitas, misalnya untuk keperluan riset dan pengembangan. Secara ringkas manfaat kualitas superior meliputi :

1. Loyalitas pelanggan yang besar
2. Pangsa pasar lebih besar
3. Harga saham yang lebih tinggi
4. Harga jual produk / jasa lebih tinggi
5. Produk vitas yang lebih besar

Semua manfaat diatas pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan daya asing berkesinambungan bagi organisasi yang mengupayakan pemenuhan kualitas yang bersifat *customer - driven*. Dalam jangka panjang perusahaan seperti ini akan tetap *survive* yang menghasilkan laba.

Menurut Rust, Moorman & Dickson (2002) dalam Tjiptono & Chandra (2015 : 121), ada tiga cara untuk mendapatkan *fi-nancial return* dari upaya penyempurnaan kualitas (mereka menyebutnya “ *quality profitability emphasis* ”); peningkatan pendapatan (*Revenue Eemphasis*), reduksi biaya (*cost emphasis*), kombinasi keduanya (*dual emphasis*). Revenue emphasis berfokus secara eksternal yaitu pada persepsi dan sikap pelanggan yang mengarah pada pembelian lebih banyak dan lebih sering. Tekanan utama pada ancangan ini adalah pertumbuhan permintaan yang

dihasilkan dari kemampuan perusahaan melayani dan memenuhi preferensi konsumen atas kualitas spesifik.

Tabel 2.1. Tiga Ancangan Quality Profitability Emphasis

ASPEK	COST EMPHSIS	REVENUE EMPHASIS	DUAL EMPHASIS
Fokus Laba	Redukis Biaya	Peningkatan Pendapatan	Reduksi biaya dan peningkatan pendapatan sekaligus
Fokus Kualitas	Internal	Eksternal	Inetrnal dan Eksternal sekaligus
Ukuran Kualitas	Defect Rate	Kepuasan dan retensi pelanggan	Defect Rate dan kepuasan pelanggan seklaigus
Fokus Operasional	Standarisasi	Costomization	Stansarisasi dan Costomization
Fokus Organisasional	Operasi, akuntansi	pemasaran, SDM, riset dan pengembangan	Operasi , akuntansi pemasaran, SDM, riset dan pengembangan

Lovelock (1994) dalam Tjiptono & Chandra (2015 : 124) mengidentifikasi delapan kategori unsur layanan pelengkap pada setiap penawaran produk yang disebutnya “ *The Flower Of Services* ”

- INFORMASI, misalnya jalan / arah menuju tempat produsen, jadwal atau skedul penyampian produk, harga, instruksi mengenai cara menggunakan produk inti atau layanan pelengkap, peringatan (*warnings*), persyaratan penjualan/layanan, pemberitahuan tentang adanya perubahan, dokumentasi, konfirmasi reservasi, rekapitulasi rekening, tanda terima, dan tiket.
- KONSULTASI, Seperti pemebrian saran, auditing, konseling pribadi, dan konsultasi manajemen/teknis.
- *ORDER TAKING*, meliputi aplikasi, jasa langganan, jasa berbasis kualifikasi, *order entry*, dan reservasi.

- *HOSPITALITY*, diantaranya sambutan, toilet dan kamar kecil, perlengkapan kamar mandi dan fasilitas menunggu.
- *CARETAKING*, terdiri atas perlindungan atas barang milik pelanggan yang mereka bawa serta perhatian dan perlindungan atas barang yang diberi pelanggan.
- *EXCEPTIONS*, meliputi permintaan khusus sebelum penyampain produk, menangani komplain dan penyalasain masalah.
- *BILLING*, meliputi rekening periodik, faktur untuk transaksi fiktual.
- **PEMBAYARAN**, dalam bentuk pembayaran swalayan oleh pelanggan
 - pelanggan berinteraksi dengan personil perusahaan yang menerimapembayaran.

Lewis & Booms (1988) dalam Tjiptono & Chandra (2015 : 125) merupakan pakar yang pertama kali mengidentifikasi kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspetasi pelanggan.

2.1.4. Persepsi Terhadap Kualitas Jasa

Kualitas jasa harus mulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa (Kotler & Keller, 2012) dalam Tjiptono & Chandra (2015 : 125). Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, pelanggan yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan.

2.1.5. Harapan Pelanggan

Dalam konteks kualitas produk dan kepuasan pelanggan, telah dicapai konsensus bahwa harapan pelanggan memainkan peran penting sebagai standar perbandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan. Menurut Olson & Dover (Dikutip dalam Zeithaml 1993) dalam Tjiptono & Chandra (2015 : 126) , Harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk bersangkutan.

Berdasarkan kajian mendalam terhadap literatur kualitas jasa dan kepuasan pelanggan, Santos & Boote (2003) dalam Tjiptono & Chandra (2015 : 126) yang mengidentifikasi definisi - definisi tersebut kedalam sembilan kelompok yang disusun dalam sebuah hirarki ekspektasi, dari tertinggi hingga terendah :

- *IDEAL EXPECTATION*, yaitu tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen.
- *NORMATIVE (SHOULD) EXPECTATION (PERSUASION - BASED STANDARD)* yaitu tingkat kinerja yang dirasakan konsumen seharusnya mereka dapatkan dari produk yang dikonsumsi.
- *DESIRED EXPECTATION*, yaitu tingkat kinerja yang diinginkan pelanggan dapat diberikan produk atau jasa tertentu (Swan & Trawick, 1980) dalam Tjiptono & Chandra (2015).
- *PREDICTED (WILL) EXPECTATION (EXPERIENCE - BASED NORMS)*, yaitu tingkat kinerja yang diantisipasi konsumen akan diterimanya, berdasarkan informasi yang diketahui.

- *DESERVED (WANT) EXPECTATION (EQUITABLE EXPECTATION)*, yaitu evaluasi subjektif konsumen terhadap investasi produknya (Miller, 1977) dalam Tjiptono & Chandra (2015 : 127).
- *ADEQUATE EXPECTATION*, yaitu tingkat ekspektasi batas bawah dalam ambang atas kinerja produk atau jasa yang bisa diterima pelanggan (Zeithmal, 1993) dalam Tjiptono & Chandra (2015 : 127).
- *MINIMUM TOLERABLE EXPECTATION*, yaitu tingkat kinerja terendah yang bisa diterima atau ditolerir konsumen (Miller, 1977) dalam Tjiptono & Chandra (2015 : 127).
- *.INTOLERABLE EXPECTATION*, yaitu serangkain ekspektasi menyangkut tingkat kinerja yang tidak bakal ditolerir atau diterima pelanggan (Buttle, 1998) dalam Tjiptono & Chandra (2015 : 127).
- *WORST IMAGINABLE EXPECTATION*, yaitu skenario terburuk mengenai kinerja produk yang diketahui atau terbentuk melalui kontak dengan media seperti tv atau internet.

2.1.6. Konsep Kualitas Jasa

Sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan berperan besar dalam menciptakan keunggulan layanan (*Service Excellen*). Keunggulan seperti ini dibentuk melalui pengintegrasian empat pilar yang saling berkaitan erat, kecepatan, ketepatan, keramahan, dan nyaman layanan. Keunggulan layanan ini tidak terwujud apabila ada salah satu pilar yang lemah.

2.1.7. Definisi Pelayanan

Aktivitas, manfaat maupun kepuasan merupakan bentuk pelayanan yang pada dasarnya tidak berwujud. Pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible (tidak berwujud) yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara konsumen dengan karyawan jasa, sumber dayafisik, barang, atau sistem penyedia jasa yang disediakan sebagai solusi atas masalah konsumen. Dari definisi ini, dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang diberikan kepada konsumen dan pada dasarnya tidak berwujud, disediakan sebagai solusi atau masalah konsumen.

Layanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh penyedia jasa kepada konsumen, bisa berupa benda dan objek lainnya. Layanan adalah kegiatan ekonomi yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain. Seringkali berbasis waktu, kinerja membawa hasil yang diinginkan ke penerima, benda atau asset lainnya adalah tanggung jawab pembeli.

Jasa adalah *intangible* (seperti kenyamanan, hiburan, kecepatan, kesenangan, dan kesehatan) dan *perishable* (jasa tidak mungkin disimpan sebagai persediaan yang siap dijual atau dikonsumsi pada saat diperlukan) jasa diciptakan dan dikonsumsi secara simultan dalam jasa selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pemberi jasa, meskipun pihak – pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Jasa juga bukan merupakan barang, akan tetapi jasa adalah suatu proses atau aktivitas, dan aktivitas – aktivitas tersebut tidak terwujud.

Dari beberapa definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa jasa merupakan suatu aktivitas yang ditawarkan kepada pihak lain dalam waktu itu juga karena jasa tidak dapat disimpan dan tidak berwujud.

2.1.8. Karakteristik Pelayanan

1. *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa atau layanan berbeda secara signifikan dengan barang fisik. Bila barang merupakan suatu objek, benda, material yang bisa dilihat, disentuh dan dirasa dengan panca indra, maka jasa atau layanan justru merupakan suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*) atau usaha yang sifatnya abstrak. Bila barang dapat dimiliki, maka jasa/layanan cenderung hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki (*non-ownership*). Jasa juga bersifat *intangible*, artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Seorang konsumen jasa tidak dapat menilai hasil dari sebuah jasa sebelum ia mengalami atau mengkonsumsinya sendiri.

2. *Inseparability* (tidak terpisahkan)

Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, baru dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa layanan bersangkutan. Keduanya mempengaruhi hasil (*outcome*) dari

jasa/layanan bersangkutan. Hubungan antara penyedia jasa dan pelanggan ini, efektivitas staff layanan merupakan unsur kritis. Implikasinya, sukses tidaknya jasa atau layanan bersangkutan ditunjang oleh kemampuan organisasi dalam melakukan proses rekrutmen dan seleksi, penilaian kinerja, system kompensasi, pelatihan, dan pengembangan karyawan secara efektif.

3. *Variability*

Layanan sangat bervariasi. Kualitas tergantung pada siapa yang menyediakan mereka dan kapan dan dimana kualitas layanan disediakan. Ada beberapa penyebab variabilitas layanan dimana jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersama-sama sehingga membatasi control kualitas. Permintaan yang tidak tetap membuat sulit untuk memberikan produk yang konsisten dan tetap selama permintaan tersebut berada dipuncak. Tingginya tingkat kontak antarpenyedia layanan dan tamu, berarti bahwa konsistensi produk tergantung pada kemampuan penyedia layanan dan kinerja pada saat yang sama. Seorang tamu dapat menerima pelayanan yang sangat baik selama satu hari dan mendapat pelayanan dari orang yang sama keesokan harinya.

4. *Perishability* (tidak tahan lama)

Perishability berarti bahwa jasa atau layanan adalah komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu yang akan datang, dijual kembali, atau dikembalikan. Permintaan jasa juga bersifat fluktuasi dan berubah, dampaknya

perusahaan jasa seringkali mengalami masalah sulit. Oleh karena itu perusahaan jasa merancang strategi agar lebih baik dalam menjalankan usahanya dengan menyesuaikan permintaan dan penawaran.

2.1.10. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan ekspektasi konsumen.

Suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen.

Berdasarkan beberapa definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan dan diupayakan dalam penyampaian produk dan jasa tersebut samadengan apa yang diharapkan tamu restoran atau melebihi ekspetasi tamu.

2.1.11 Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono & Chnadra (2015:218) terdapat limadimensi pokok dalam kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Reliabilitas (*reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantupara konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikankapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

3. Jaminan (*Assurance*)

Perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan konsumenterhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumennya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikapsopan dan menguasai pengetahuan dan

keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.

4. Empati (*Empathy*)

Menyatakan bahwa perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan yang lengkap, dan material yang digunakan perusahaan bersih, serta penampilan dari karyawan rapi. Berdasarkan kelima dimensi kualitas layanan tersebut, maka kepuasan pelanggan dapat diukur, dipahami dan dijadikan sebagai suatu hasil yang baik untuk kepentingan peningkatan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan yang baru pertama kali maupun pelanggan yang sudah berulang-ulang menggunakan jasa tersebut.

2.1.12 Konsep Kualitas Pelayanan

Komponen jasa atau layanan memainkan peran strategis dalam setiap bisnis. Pembelian sebuah barang sering dibarengi dengan unsur jasa/layanan. Demikian pula sebaliknya, suatu jasa sering diperluas dengan cara memasukan atau menambahkan produk fisik pada penawaran jasa tersebut. Umumnya pelayanan lebih bersifat

intangibles, tidak dapat dilihat dan diraba sehingga pengguna hanya bisa dirasakan melalui pengalaman langsung. Namun pelayanan mencakup hal – hal yang *tangibles*, yang bisa dilihat dan diraba, berupa dimensi fisik dari pelayanan itu sendiri. Suatu perusahaan dapat dikatakan meraih sukses ketika dilihat dari faktor pelayanan pelanggan, oleh karena itu pelayanan yang baik sangat mempengaruhi banyaknya jumlah pelanggan dalam suatu perusahaan.

2.1.13 Definisi Pelanggan

Pelanggan adalah kelompok atau individu yang terbiasa membeli suatu produk atau jasa berdasarkan keputusan mereka atas pertimbangan manfaat maupun harga yang kemudian melakukan hubungan dengan perusahaan melalui surat, telepon, dan fasilitas lainnya untuk mendapatkan suatu penawaran baru dari perusahaan.

2.1.14 Manfaat Kepuasan Pelanggan

kepuasan pelanggan memberikan jumlah manfaat spesifik, diantaranya:

- a. Berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan .
- b. Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan, terutama melalui pembelian ulang, cross – selling, dan up – selling .
- c. Menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan, terutama biaya – biaya komunikasi pemasaran, penjualan, dan layanan pelanggan.

- d. Meningkatkan toleransi harga, terutama kesediaan pelanggan untuk membayar harga premium dan pelanggan cenderung tidak mudah tergoda untuk beralih pemasok.
- e. Menumbuhkan rekomendasi yang menular secara positif.
- f. Meningkatkan bargaining power relative perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis, dan saluran distribusi.

2.1.15 Model Kepuasan Pelanggan

Pada dasarnya tujuan sebuah bisnis adalah menciptakan para pelanggan yang puas. Sejalan dengan itu berbagai upaya telah dilakukan untuk menyusun rangka teoritikal guna menjelaskan determinan, proses pembentukan, dan konsekuensi kepuasan, pelanggan. Secara garis besar riset – riset kepuasan pelanggan didasarkan pada tiga teori utama yaitu: contrast theory, assimilation theory, dan assimilation – contrast theory dalam Tjiptono & Chandra (2015 : 209)

- Contrast theory, berasumsi bahwa pelanggan akan membandingkan kinerja produk actual dengan ekspektasi pra – pembelian. Apabila actual lebih besar atau sama dengan ekspektasi, maka pelanggan akan puas. Begitupun sebaliknya.
- Assimilation theory, menyatakan bahwa evaluasi purna beli merupakan fungsi positif dari ekspektasi konsumen pra – pembelian.
- Assimilation – contrast theory, berpegangan bahwa terjadinya efek asimilasi atau efek kontras merupakan fungsi tingkat kesenjangan antara kinerja yang diharapkan dan kinerja aktual.

Hubungan kualitas jasa dan kepuasan konsumen antara lain:

- a. Bila konsumen tidak memiliki pengalaman sebelumnya dengan suatu perusahaan, maka persepsinya terhadap kualitas jasa perusahaan tersebut akan didasarkan pada ekspektasinya.
- b. Interaksi (service encounter) berikutnya dengan perusahaan tersebut akan menyebabkan konsumen memasuki proses diskonfirmasi dan merevisi persepsinya terhadap kualitas jasa.
- c. Setiap interaksi tambahan dengan perusahaan itu akan memperkuat atau sebaliknya malah mengubah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa.
- d. Persepsi terhadap kualitas jasa yang telah direvisi memodifikasi minat beli konsumen terhadap perubahan di masa yang akan datang.

2.2. Metode Servqual

Metode servqual adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Cara ini mulai dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry, dalam Tiptono & Chnadra (2015 : 149) dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa. Dengan kuesioner ini, kita bisa mengetahui seberapa besar celah (gap) yang ada di antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa. Kuesioner servqual dapat diubah-ubah (disesuaikan) agar cocok dengan industri jasa yang berbeda-beda pula (misalnya bank, restoran, atau perusahaan telekomunikasi).

Metode *Servqual* dikembangkan dengan maksud untuk membantu para manager dalam menganalisa sumber masalah kualitas dan mengetahui cara - cara memperbaiki kualitas jasa. Model Servqual didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja jasa

pada masing - masing atribut jasa. Pengukuran kualitas jasa dalam model Servqual didasarkan pada skala multi - item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik). Kelima dimensi tersebut dijabarkan pada masing - masing atribut rici untuk variabel harapan dan variabel persepsi, yang disusun pertanyaan - pertanyaan sesuai skala linkert. Untuk setiap pasang pertanyaan, bagi masing - masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Zethmal, et 1990) dalam Tjiptono & Chandra (2015 : 159)

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

2.2.1. Dimensi Servqual

Skala servqual meliputi lima dimensi kualitas jasa yaitu; *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Setiap dimensi memiliki beberapa pertanyaan dan dijawab dalam rentang nilai 1 sampai 5, di mana angka 1 mewakili perasaan sangat tidak setuju (*strongly disagree*) dan angka 5 mewakili perasaan sangat setuju (*strongly agree*).

Berikut ini penjelasan mengenai ke-5 dimensi di atas, yaitu:

- ✓ *Tangibles* (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
- ✓ *Reliability* (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.

- ✓ *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.
- ✓ *Assurance* (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.
- ✓ *Empathy* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

Ada beberapa hal yang harus diperhatikan untuk mengukur dimensi-dimensi kualitas layanan informasi dengan metode servqual, antara lain:\

a. Menentukan variabel dan dimensi yang akan diukur

Variabel adalah konsep yang mempunyai variasi dalam nilai.

Adapun variabel yang akan diukur untuk mengetahui kualitas layanan sistem informasi dengan menggunakan metode servqual adalah:

1. Variabel Independen (X_n) = tangibles (X_1), reliability (X_2), responsiveness (X_3), assurance (X_4), empathy (X_5).
2. Variabel dependen (Y) = Kepuasan pemakai sistem informasi

b. Membuat dan menyebar kuisioner

Pembuatan kuisioner dilakukan dengan mengacu kepada variabel-variabel dan dimensi yang sudah ditentukan. Selanjutnya kuisioner tersebut disebar secara langsung kepada responden terpilih dengan memperhatikan karakteristik serta metode pengambilan sampel yang sesuai dengan kondisi di lapangan. Contoh daftar pernyataan kuesioner:

1. Fasilitas yang mendukung pemanfaatan Sistem Informasi dalam memberikan informasi
2. Kenyamanan fasilitas yang diberikan
3. Dukungan alat yang diberikan untuk pemakai sistem
4. Kemampuan memberikan pelayanan
5. Kemampuan sistem informasi dalam memberikan pelayanan kepada pemakai sistem
6. Kemampuan user dalam menggunakan sistem
7. Kemampuan user untuk pelayanan Sistem Informasi
8. Kemampuan pelayanan yang diberikan staff.
9. Perlengkapan yang mendukung Sistem Informasi
10. Kemampuan peralatan yang diberikan untuk mendapatkan informasi tentang sistem yang diimplementasikan
11. Fasilitas jasa yang diberikan kepada pemakai sistem
12. Kondisi ruangan tempat sistem informasi dijalankan
13. Kondisi dan kerapihan user yang membantu dalam memberikan informasi dari sistem yang dijalankan
14. Kenyamanan ruangan yang ada untuk menempatkan sistem informasi
15. Komunikasi yang dibutuhkan lengkap
16. Alat Yang dibutuhkan memadai
17. Penampilan interfaceya menarik
18. Sistem mudah dioperasikan
19. Dalam penggunaan sistem lancar

20. Tidak ada gangguan saat menggunakan sistem informasi

c. Mengolah data hasil kuisisioner

Data hasil penyebaran kuisisioner sebelum dianalisis dilakukan proses editing kemudian dilakukan proses tabulasi dan hasilnya disajikan dalam bentuk tabulasi. Selanjutnya hasil pengolahan tersebut dapat diolah dengan menggunakan model statistika dengan Analisis Deskriptif dan Analisis Inferensial

d. Menganalisis data hasil pengolahan kuisisioner

Hasil analisis dari pengolahan kuisisioner merupakan target yang akan dijadikan tujuan pencapaian tingkat kualitas sistem informasi yang ada. Hasil akhirnya dapat dinyatakan dalam nilai numerik yang mencerminkan tingkat kepentingan variabel dan dimensi pada *customer satisfaction performance*. Penetapan besarnya nilai hasil ini didasarkan pada kesenjangan antara kepuasan harapan dan kepuasan yang diterima saat ini. Nilai kesenjangan negatif berarti lebih rendah dari yang diharapkan.

$$Q = P - E$$

Keterangan

Q = Hasil servqual

P = Pelayanan yang sesungguhnya diterima

E = Harapan Pelanggan

2.3. Layanan Prima

Prinsip dasar layanan prima (*excellent service*) terdiri dari dua kata yaitu “pelayanan” dan”prima”. Menurut definisi, “pelayanan” berarti melayani orang lain atau membantu menyiapkan/mengurus apa yang diperlukan orang lain (Kamus Bahasa Indonesia, 2000). Sedangkan “Prima” atau *excellent* berarti bermutu tinggi dan memuaskan. Unsur-unsur pelayanan meliputi; kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keterbukaan, keamanan, efisiensi, ekonomis, keadilan merata, dan ketepatan waktu. Berdasar kandungan definisi di atas berarti para birokrat termasuk para pegawai/karyawan instansi pemerintah hendaknya harus memberikan layanan yang terbaik kepada pengguna jasa (masyarakat) dan bukan yang dilayaninya. Oleh sebab itu, ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam pelayanan prima, yaitu:

1. Responsif dan sensitif, yaitu selalu tanggap, kreatif, dan inovatif terhadap tantangan dan peluang untuk mewujudkan keinginan para pengguna jasa (masyarakat).
2. Visioner, yaitu memiliki visi kedepan dengan siap menanggung resiko, dan resiko tersebut dikelolanya dengan baik.
3. Problem solving, yaitu dapat mengelola sumber daya dan memecahkan masalah dengan baik dan bijaksana, sehingga setiap keputusan yang diambil itu tepat dan dapat dipertanggungjawabkan..
4. Exceed Expectation, bisa memberikan harapan yang lebih kepada pengguna dengan menerima saran dan kritik (sebagai peluang bukan beban) sehingga dapat memacu peningkatan citra institusi.

5. Improve, yaitu perbaikan atau peningkatan mutu secara berkelanjutan (continuous improve) dengan mengoptimalkan kepuasan pengguna (masyarakat).
6. Care, yaitu memberi perhatian dan perlakuan secara khusus dan tulus, hingga pengguna dapat menjadi pelanggan tetap.
7. Empower, yaitu pemberdayaan karyawan/pegawai agar mampu bertanggung jawab serta tanggap terhadap suatu permasalahan.
8. Self Esteem, yaitu penghargaan terhadap diri sendiri. Dengan cara tersebut kita akan berpikir positif dan pandai melayani terhadap pengguna jasa.

2.4. *Importance and Performance Analysis*

Importance Performance Analisis digunakan untuk mengembangkan strategi manajemen pemasaran. Analisis ini digunakan untuk menutupi kekurangan yang ada pada Servqual. Hasil pengolahan data menunjukkan analisis IPA pada kuadran I yaitu prioritas tinggi, Kuadran II yaitu yang dipertahankan, Kuadran III, Prioritas rendah dan kuadran IV yaitu berlebihan.

2.5. *House Of Quality*

➤ Matrik Kebutuhan Konsumen

Analisis bagian matrik akan menentukan kebutuhan apa yang akan diprioritaskan oleh pelanggan, yaitu dengan menganalisa kebutuhan pelanggan menurut kesenjangan (*gap*) tingkat kualitas, Penentuan kebutuhan pelanggan berdasarkan tingkat kesenjangan kualitas ini

menuntut perlunya korelasi yang harus dilakukan oleh pihak manajemen.

➤ Matrik Perencanaan

Pada matrik perencanaan, yang dianalisa adalah data mengenai tingkat pentingan, tingkat kepuasan, target, penentuan ratio.

2.6. Quality Function Deployment

Quality Function Deployment adalah pendekatan sistematis dalam menentukan apa yang diinginkan konsumen dan menerjemahkan keinginan tersebut secara akurat kedalam desain teknis, manufacturing, dan perencanaan produksi yang tepat. Pada prinsipnya QFD membantu mendengarkan suara atau keinginan konsumen dan berguna untuk *brainstroming* bagi tim pengembang untuk menentukan cara terbaik dalam memenuhi keinginan konsumen.

QFD meliputi seluruh konsumen dari desain produk setelah pasar target teridentifikasi. Pendekatan ini telah terbukti efektif dalam menurunkan waktu dan memberikan produk - produk berkualitas tinggi dan biaya rendahnya. Teknik - teknik dalam QFD menggabungkan keahlian dari personalia pemasaran dan produksi ke arah tujuan akhir dalam memenuhi kepuasan konsumen.

QFD adalah suatu metode yang digunakan dalam mendukung dan melaksanakan filosofi TQM. QFD digunakan dalam berbagai perencanaan yakni semua anggota tim dapat mengambil keputusan secara sistematis untuk memprioritaskan berbagai tanggapan yang mungkin terhadap sekelompok tujuan tertentu.

Fokus utama QFD adalah melibatkan pelanggan dalam proses pengembangan produk sedini mungkin, karena pelanggan tidak akan puas dengan suatu produk, meskipun suatu produk telah dihasilkan secara sempurna.

Berdasarkan definisinya, QFD merupakan praktek untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. QFD menterjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan oleh organisasi. QFD memungkinkan organisasi untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut dan memperbaiki proses hingga tercapainya efektifitas maksimum. QFD juga merupakan praktik menuju perbaikan proses yang dapat memungkinkan organisasi untuk melampaui harapan pelanggan.

2.6.1. Manfaat Quality Function Deployment

1. Fokus pada pelanggan.

Organisasi TQM merupakan organisasi yang berfokus pada pelanggan. QFD memerlukan pengumpulan masukan dan umpan balik dari pelanggan.

2. Efisiensi waktu.

QFD dapat mengurangi waktu pengembangan produk karena memfokuskan pada persyaratan pelanggan yang spesifik dan telah diidentifikasi dengan jelas.

3. Orientasi kerja sama tim (*Teamwork Oriented*).

QFD merupakan pendekatan kerjasama tim. Semua keputusan dalam proses didasarkan konsensus dan dicapai melalui diskusi mendalam dan brainstorming.

4. Orientasi pada dokumentasi.

Salah satu produk yang dihasilkan dari proses QFD adalah dokumen komprehensif mengenai semua data yang berhubungan dengan segala proses yang ada dan perbandingannya dengan persyaratan pelanggan. Dari ke empat point diatas, dapat kita ketahui bahwa secara spesifik manfaat penerapan QFD yaitu sebagai berikut :

- Meningkatkan Keandalan Produk.
- Meningkatkan Kualitas Produk.
- Meningkatkan Kepuasan Konsumen.
- Memperpendek time to market.
- Mereduksi biaya perancangan.
- Meningkatkan komunikasi.
- Meningkatkan Produktivitas.
- Meningkatkan keuntungan perusahaan.

Selain itu juga, QFD dapat menjalankan atau memperlancar cross functional communication dalam suatu organisasi atau perusahaan. Sehingga proses komunikasi antar divisi atau fungsi organisasi dapat berjalan dengan lancar, supaya lebih jelas berikut adalah gambarnya :

Dalam QFD ini ada empat langkah pengerjaannya, diantaranya adalah :

- ✓ Product Planning (House of Quality)
- ✓ Design Deployment
- ✓ Manufacturing Planning
- ✓ Production Planning

Implementasi QFD terdiri dari tiga tahap, dimana seluruh kegiatan yang dilakukan pada masing-masing tahapan dapat diterapkan seperti layaknya suatu proyek, dengan terlebih dahulu dilakukan tahap perencanaan dan persiapan, ketiga tahapan tersebut adalah (Lou Cohen, 1995) :

1. Tahap pengumpulan *Voice of Customer*.
2. Tahap penyusunan rumah kualitas (*House of Quality*).
3. Tahap analisa dan implementasi.

5. Pengumpulan Suara Pelanggan (*Voice of Customer*)

Tahap ini dilakukan survey untuk memperoleh suara pelanggan yang tentu akan memakan waktu dan membutuhkan ketrampilan mendengarkan. Proses QFD membutuhkan data pelanggan yang ditulis sebagai atribut-atribut dari produk atau service. Atribut-atribut atau kebutuhan-kebutuhan ini merupakan keuntungan potensial yang dapat diterima pelanggan dari produk atau servicenya. Tiap atribut mempunyai beberapa data numerik yang berkaitan dengan kepentingan relatif atribut bagi pelanggan dan tingkat performansi kepuasan pelanggan dari produk yang mirip

berdasarkan atribut tersebut. Atribut ini biasanya disebut data pelanggan kualitatif dan informasi numerik tiap atribut sebagai data kuantitatif. Prosedur umum dalam perolehan suara pelanggan adalah untuk menentukan atribut-atribut pelanggan (data kualitatif) dan mengukur atribut-atribut (data kuantitatif). Data kualitatif secara umum diperoleh dari pembicaraan dan observasi dengan pelanggan sementara data kuantitatif diperoleh dari survey atau penarikan suara (Polls).

6. Menyusun Rumah Kualitas (*House of Quality*)

Penerapan metode *Quality Function Deployment* dalam proses perancangan produk dan jasa diawali dengan pembentukan matriks perencanaan produk atau sering disebut sebagai *House of Quality* (rumah kualitas) seperti pada gambar.

2.7. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan Jurnal TI, UB. Berdasarkan hasil analisa kualitas pelayanan swalayan KPRI UB terhadap pelanggan menggunakan metode servqual terdapat gap pada tiap dimensi, Gap terbesar pada dimensi *Tangibel*. Atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan kualitas pelayanan swalayan KPRI UB dalam melayani pelanggan berdasarkan metode *IPA* antara lain tata letak ruangan swalayan, tersedianya toilet untuk pelanggan, produk yang dijual lengkap, pihak swalayan tanggap dengan cepat.

Berdasarkan e-Jurnal TI - USU, Berdasarkan hasil pengembangan model analisa yang dilakukan pada penelitian ini didapatkan 10 atribut pelayanan yang diurutkan berdasarkan prioritas. Dari hasil pengolahan QFD didapatkan prioritas tingkat kepentingan karakteristik pelayanan yang perlu perbaikan adalah masalah dokumentasi dan informasi.

BAB III

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

3.1. Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1. Profil Perusahaan

Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana berdiri pada tahun 1963, pada awalnya terdiri dari dua Program Studi yaitu Program Studi Teknik Mesin dan Teknik Sipil. Kedua Program Studi tersebut terdaftar berdasarkan SK. Menteri PTIP nomor : 37a/B.SWT.63 tanggal 29 Mei 1963. Alamat kampus Jln. Tegal no. 10 Jakarta Pusat.

Awalnya Fakultas Teknik belum memiliki kampus sendiri, sehingga pernah beberapa kali pernah kampus. mulai dari Jalan Tegal No. 10 Jakarta Pusat, Jalan Pariaman Jakarta Selatan, Jalan KH Mas Mansyur Tanah Abang Jakarta Pusat, dan akhirnya pada tahun 1979 pindah ke kampus milik sendiri diatas area seluas kurang lebih 90.073 M² terletak di Jalan Jatiwaringin Jakarta Timur.

Pada tahun 1979 Fakultas Teknik membuka empat Program Studi baru yaitu Teknik Elektro, Teknik Industri, Teknik Arsitektur dan Teknik Perencanaan Wilayah & Kota yang pelaksanaannya dimulai pada tahun ajaran 1979 - 1980. Dan mendapat ijin penyelenggaraan (Ijin Operasional) dari Kopertis Wilayah III sesuai SK. Nomor 08/0/1982 tanggal 22 April 1982.

Status Disamakan berhasil diperoleh Program Studi Teknik Mesin, Teknik Sipil, Teknik Elektro dan Teknik Arsitektur pada tahun 1963, sesuai Keputusan Ditjen Dikti nomor : 490/DIKTI/Kep/1993 tanggal 13 Agustus 1993, Sedangkan Program

Studi Teknik Industri dan Teknik Perencanaan Wilayah & Kota mendapat Status Diakui pada tahun 1992, sesuai Keputusan Dirjen Dikti nomor : 385/DIKTI/Kep/1992 tanggal 11 Agustus 1992.

Fakultas Teknik membuka Program Studi Teknik Informatika pada tahun 2005 dan mendapatkan izin penyelenggaraan dari Dirjen Dikti nomor : 2846/D/2005 tanggal 08 Agustus 2005 dan diperbarui/diperpanjang ulang sesuai SK. nomor : 212/D/T/2008 tanggal 15 Januari 2008 serta membuka Program Studi Kajian Pembangunan Perkotaan & Wilayah jenjang S-2 dengan mendapat izin penyelenggara dari Dirjen Dikti nomor 4097/D/T 2006 tanggal 15 November 2006 berikut diperbarui/diperpanjang ulang SK No : 8515/D/T/K-III/2011 tanggal 26 September 2013. Sedangkan perpanjangan ulang izin penyelenggara Program Studi Teknik Elektro, Teknik Mesin, Teknik Sipil, Teknik Arsitektur, Teknik Industri dan Teknik Perencanaan Wilayah & Kota. dikeluarkan Dirjen Dikti tahun 2008, dengan nomor : 3658 - 3663 /D/T tanggal 29 Oktober 2008.

3.1.2. Visi & Misi Perusahaan

Visi

“ Fakultas Teknik Terbaik di DKI Jakarta tahun 2025 dengan Lulusan yang memiliki kompetensi Sehingga Bisa Berbasis Secara Global ”

Misi

- Menciptakan Insan yang berahlaq mulia dan bertanggungjawab melalui proses belajar mengajar yang bermutu dan bermanfaat bagi masyarakat, bangsa dan negara.

- Mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan peningkatan sistem manajemen pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat yang terencana berdasarkan etika dan moral.
- Menguasai IPTEK agar bisa bersaing secara profesional dan global.
- Meningkatkan keterpaduan dan keselarasan program studi di lingkungan fakultas teknik dalam rangka menjawab permasalahan di masyarakat yang kompleks dan dinamis.
- melengkapi ketersediaan sarana dan prasarana pendukung proses belajar mengajar sesuai bidang studi.

3.1.3. SWOT Perusahaan

a) Kekuatan (*Strength*)

Faktor kekuatan Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana yang dihasilkan dengan menganalisa internal Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana adalah sebagai berikut :

Umum

- Letak yang sangat strategis yang berada di antara kawasan industri Pulo Gadung, Cikarang, Bekasi, Sunter, Jabeka Karawang, Cikampek, Tangerang, Depok serta pemukiman yang sangat padat.

Bidang Pendidikan

- Kualitas dan kuantitas dosen pengajar yang cukup memadai, dimana dosen pengajar sesuai bidang studinya.

- Standar dasar dari dosen pengajar, mahasiswa dan alumni sangat baik.
- Loyalitas Staf Pengajar dan Karyawan yang sangat Tinggi.
- Infrastruktur dan fasilitas belajar yang memulai membaik.
- Ratio jumlah staf pengajar dengan jumlah mahasiswa adalah yang harus ditingkat sehingga mencapai rasio standar normal 1 : 30.
- Manajemen Organisasi dan pelaksanaan perkuliahan berjalan secara baik.
- Pengakuan mutu lulusan yang masih tinggi jika dibanding dengan PTS - PTS lainnya di DKI Jakarta dan sekitarnya.

Bidang Penelitian

- Keragaman mata kuliah program studi sesuai dengan yang dibutuhkan untuk mencapai visi dan misi Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipaayana.
- Seminar dan Workshop yang dilakukan sesuai dengan permintaan.
- Jurnal dan Publikasi hasil penelitian dosen cukup memadai ditinjau dari kualitas dan kuantitas.

Bidang Kemahasiswaan

- Kuantitas dan kualitas aktivitas serta mahasiswa sudah baik.
- Adanya beasiswa dari DIKTI sehingga memacu mahasiswa untuk meningkatkan IPK.

Bidang Jaringan Kerjasama

- Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana bekerjasama dengan berbagai perusahaan industri, perguruan tinggi negeri dan luar negeri serta organisasi masyarakat sesuai dengan kebutuhan.

- Jaringan Kerjasama yang terus berkembang.

b) Kelemahan (Weakness)

- Lokasi kampus tidak berada di tepi jalan raya.

- Perpustakaan belum cukup memadai khususnya perpustakaan Fakultas Teknik.

- Masih ada lulusan yang bekerja tidak sesuai bidang studi.

- SOP Kerja belum membudaya.

c) Peluang (Opportunity)

Semua Bidang

- Otonomi Program Studi di bidang Akademik.

- Globalisasi.

Bidang Pendidikan

- Jumlah lulusan SMK dan SMU disekitar Kampus Unkris cukup banyak sehingga berpeluang besar untuk memperoleh mahasiswa baru.

- Tingginya minat lulusan SMK & SMU untuk bisa kuliah di Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana.

Bidang Penelitian

- Kebijakan pembangunan nasional, regional dan lokal yang berbasis IPTEK.

- Tawaran penelitian, pengabdian masyarakat dan kerjasama dengan pemerintah daerah dan dunia usaha yang sangat terbuka.

Bidang Administrasi dan Keuangan

- Sistem informasi berbasis IT yang semakin berkembang.
- Uang kuliah yang masih sangat kompetitif jika di bandingkan dengan PTS - PTS lainnya.

Bidang Kemahasiswaan

- Kerjasama dengan pihak perusahaan industri dan instansi pemerintah sangat terbuka.

Bidang Kerjasama

- Kampus Unkris terletak di daerah jakarta timur yang berdekatan dengan kawasan industri, sehingga memungkinkan kelulusannya dapat diterima kerja pada industri dikawasan tersebut.
- Mahasiswa dapat melakukan Praktek Kerja Lapangan dan penelitian untuk Tugas Akhir di Industri - industri sekitar kampus Unkris sehingga menambah skill calon lulusan.
- Kecenderungan kebutuhan industri akan sumber daya manusia yang terampil dan mempunyai skill.
- Tawaran beasiswa dari pemerintah dan swasta.
-

d) Ancaman (*Threats*)

Semua Bidang

- Ancaman pertumbuhan Fakultas Teknik di PTN dan PTS yang begitu pesat.
- Ancaman Globalisasi.
-

Bidang Pendidikan

- Sebagian besar staff akademik berusia diatas 50 tahun, berpendidikan mayoritas S2 dan tidak memiliki sertifikat dosen.
- Makin sadarnya masyarakat akan mutu pendidikan, sehingga semakin selektif dalam memilih perguruan tinggi.
- Akreditasi masih B
- Arus informasi yang sangat cepat menimbulkan kesadaran masyarakat semakin tinggi tentang sistem perguruan tinggi.

Bidang Penelitian

- Kurangnya minat staff pengajar untuk melakukan penelitian karena kurang pengalaman.

Bidang Administrais

- Banyaknya Perguruan Tinggi yang memiliki Fakultas Teknik.

Bidang Kemahasiswaan

- Daya saing mahasiswa yang sangat ketat antar jurusan di PTS maupun PTN

Bidang Kerjasama

- Daya saing dan kecepatan jemput bola oleh PTS dan PTN terhadap Sumberdana dan Proyek proyek masyarakat.

3.2. Penentuan Variabel Penelitian

Pada penelitian awal akan ditentukan variabel pemilihan atribut penelitian yang diduga berkaitan dengan kualitas pelayanan Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana. Penentuan variabel pemilihan atribut penelitian dilakukan berdasarkan studi pendahuluan pada teori yang ada, melakukan pengamatan di Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana serta melakukan wawancara kepada beberapa mahasiswa.

Dari pengamatan serta wawancara , diperoleh 33 variabel penelitian yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.2.

Tabel 3.1. Variable Kualitas Pelayanan dalam 5 Dimensi Kualitas

No	Pertanyaan
Reliability	
1	Pelayanan Administrasi Akademik Tanggap dalam melayani Mahasiswa
2	Tata Usaha tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa terkait pelayanan administrasi
3	Ujian dilaksanakan sesuai jadwal yang tersaji dalam Kalender Akademik
4	Pimpinan kampus handal dalam menyelesaikan masalah
5	Nilai Ujian dapat keluar tepat waktu tidak lebih dari 2 minggu setelah ujian
6	Dosen hadir tepat waktu dan mengakhiri sesuai jadwal yang telah ditentukan
7	Kualifikasi Dosen sesuai dengan bidang keahliannya
8	Dosen menyampaikan materi kuliah sesuai silabus dan up to date
9	Dosen menyediakan modul materi kuliah dan tutorial
Responsiveness	
10	Tata usaha peduli dan siap membantu
11	Pimpinan kampus terbuka untuk menerima masukan
12	Dosen mudah dihubungi
13	Pembimbing atau Dosen Wali Siap membantu
14	Dosen biasanya bersedia (<i>standby</i>) setelah jadwal kelas maupun appointmen yang disepakati
Assurance	
15	Kampus aman dan nyaman bagi semua mahasiswa
16	Tata Usaha, Pimpinan dan Dosen berkomitmen dan konsisten
17	Lulusan Unkris sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna lulusan.
18	Kualitas lulusan sesuai dengan kualitas Program Studi
Empathy	
19	Lokasi kampus mudah dijangkau
20	Karyawan dan Dosen senantiasa memperlakukan setiap mahasiswa dengan sama dan penuh perhatian
21	Perpustakaan menyediakan buku-buku dan jurnal yang lengkap dan up to date dan dapat di akses secara on-line
22	Komunikasi tata usaha dengan mahasiswa berjalan dengan baik dan lancar
23	Kampus menyediakan beasiswa bagi mahasiswa tidak mampu dan berprestasi
Tangibles	
24	Fasilitas gedung dan ruangan kuliah menggunakan peralatan modern
25	Fasilitas Laboratorium yang tersedia memadai dan modern
26	Fasilitas perpustakaan yang tersedia memadai dan modern
27	Kebersihan, kenyamanan gedung dan ruangan terpelihara
28	Fasilitas Informasi (papan pengumuman mudah dilihat) memadai
29	Pakaian dan penampilan Dosen/Karyawan rapih
30	Toilet yang tersedia bersih dan terpelihara
31	Area parkir mencukupi
32	Penampilan gedung yang indah dengan tata letak bangunan yang rapih dan lingkungan yang bersih
33	Layanan hot spot kampus yang berfungsi dengan baik dan benar

Sumber : Hasil dari Studi Lapangan dan Studi Pendahuluan Tahun 2018

3.3. Pembuatan Kuesioner Pemilihan Atribut

Pembuatan kuesioner pemilihan Variable ditujukan untuk mengumpulkan data tahap awal yang nantinya akan diuji untuk menentukan tingkat validitas dan reliabilitas dari instrument penelitian yang digunakan. Pada kuesioner tersebut terdapat 33 pertanyaan yang harus ditanggapi oleh responden yang disajikan sebagai variabel dikelompokkan menjadi 5 dimensi kualitas jasa, yaitu :

1. Tangibels (Wujud Fisik)

Meliputi penampilan yang formasi dari fasilitas - fasilitas fisik, peralatan, personel, dan material - material komunikasi.

2. Reliability (Kehandalan)

Kehandalan untuk melaksanakan jasa yang djanjikan secara terpercaya dan akurat.

3. Responsive (Ketanggapan)

Kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat.

4. Assurance (Jaminan)

Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

5. Empathy (Empati)

Kesedian untuk peduli, memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.

Tabel. 3.2. Pengelompokan Variable ke dalam 5 Dimensi Kualitas Jasa

No.	Dimensi Kualitas Jasa	Jumlah Atribut
1.	Tangibles (Wujud Fisik)	10
2.	Reliability (Keandalan)	9
3.	Responsive (Ketanggapan)	5
4.	Assurance (Jaminan)	4
5.	Empathy (Empati)	5

Sumber : Hasil Studi Lapangan dan Studi Pustaka

Tabel 3.3. Tingkatan Skala Harapan

Tingkatan	Skala
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu - ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Berdasarkan Teori Skala Linkert

Rumus Perhitungan :

$$H \text{ Total} = (H1 \times 1) + (H2 \times 2) + (H3 \times 3) + (H4 \times 4) + (H5 \times 5)$$

dimana :

H1 = Jumlah Responden dengan jawaban “ Sangat Tidak Setuju ”

H2 = Jumlah Responden dengan jawaban “ Tidak Setuju ”

H3 = Jumlah Responden dengan jawaban “ Ragu - ragu ”

H4 = Jumlah Responden dengan jawaban “ Setuju ”

H5 = Jumlah responden dengan jawaban “ Sangat Setuju ”

Tabel 3.4. Tingkatan Skala Persepsi

Tingkatan	Skala
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu – ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Berdasarkan Teori Skala Linkert

Rumus Perhitungan :

$$P \text{ Total} = (P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)$$

dimana :

P1 = Jumlah Responden dengan jawaban “ Sangat Tidak Setuju ”

P2 = Jumlah Responden dengan jawaban “ Tidak Setuju ”

P3 = Jumlah Responden dengan jawaban “ Ragu - ragu ”

P4 = Jumlah Responden dengan jawaban “ Setuju ”

P5 = Jumlah responden dengan jawaban “ Sangat Setuju ”

3.4. Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Pemilihan Variable

Setelah merancang desain kuesioner, maka kuesioner tersebut disebarakan kepada 350 Mahasiswa yang akan ditunjukkan kepada Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Krisandwipayana.

3.5. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

3.5.1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan dengan menggunakan progam SPSS Versi 20.0. Sebelum mengolah data saya menentukan terlebih dari R - Tab, R - Tab yang saya pakai adalah 0.10455, dengan tingkat siginifikasi 0.05 dan jumlah responden 350. Jika $R - Tab < R - Hit$ maka data saya dinyatakan valid.

3.5. Tabel Validitas Persepsi

No	Pertanyaan	R - hit	R - Tab	Ket
1	Pelayanan Administrasi Akademik Tanggap dalam melayani Mahasiswa	0,104552	0,24196	Valid
2	Tata Usaha tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa terkait pelayanan administrasi	0,104552	0,37016	Valid
3	Ujian dilaksanakan sesuai jadwal yang tersaji dalam Kalender Akademik	0,104552	0,30168	Valid
4	Pimpinan kampus handal dalam menyelesaikan masalah	0,104552	0,29331	Valid
5	Nilai Ujian dapat keluar tepat waktu tidak lebih dari 2 minggu setelah ujian	0,104552	0,36488	Valid
6	Dosen hadir tepat waktu dan mengakhiri sesuai jadwal yang telah ditentukan	0,104552	0,25569	Valid
7	Kualifikasi Dosen sesuai dengan bidang keahliannya	0,104552	0,32377	Valid
8	Dosen menyampaikan materi kuliah sesuai silabus dan up to date	0,104552	0,31185	Valid
9	Dosen menyediakan modul materi kuliah dan tutorial	0,104552	0,28896	Valid
10	Tata usaha peduli dan siap membantu	0,104552	0,41627	Valid
11	Pimpinan kampus terbuka untuk menerima masukan	0,104552	0,30299	Valid
12	Dosen mudah dihubungi	0,104552	0,34039	Valid
13	Pembimbing atau Dosen Wali Siap membantu	0,104552	0,435	Valid
14	Dosen biasanya bersedia (<i>standby</i>) setelah jadwal kelas maupun appointment yang disepakati	0,104552	0,3372	Valid
15	Kampus aman dan nyaman bagi semua mahasiswa	0,104552	0,43086	Valid
16	Tata Usaha, Pimpinan dan Dosen berkomitmen dan konsisten	0,104552	0,34475	Valid
17	Lulusan Unkris sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna lulusan.	0,104552	0,32793	Valid
18	Kualitas lulusan sesuai dengan kualitas Program Studi	0,104552	0,39579	Valid
19	Lokasi kampus mudah dijangkau	0,104552	0,29599	Valid
20	Karyawan dan Dosen senantiasa memperlakukan setiap mahasiswa dengan sama dan penuh perhatian	0,104552	0,38466	Valid
21	Perpustakaan menyediakan buku-buku dan jurnal yang lengkap dan up to date dan dapat di akses secara on-line	0,104552	0,24202	Valid
22	Komunikasi tata usaha dengan mahasiswa berjalan dengan baik dan lancar	0,104552	0,42817	Valid
23	Kampus menyediakan beasiswa bagi mahasiswa tidak mampu dan berprestasi	0,104552	0,31238	Valid
24	Fasilitas gedung dan ruangan kuliah menggunakan peralatan modern	0,104552	0,20041	Valid
25	Fasilitas Laboratorium yang tersedia memadai dan modern	0,104552	0,22354	Valid
26	Fasilitas perpustakaan yang tersedia memadai dan modern	0,104552	0,13303	Valid
27	Kebersihan, kenyamanan gedung dan ruangan terpelihara	0,104552	0,19076	Valid
28	Fasilitas Informasi (papan pengumuman mudah dilihat) memadai	0,104552	0,19195	Valid
29	Pakaian dan penampilan Dosen/Karyawan rapih	0,104552	0,42817	Valid
30	Toilet yang tersedia bersih dan terpelihara	0,104552	0,23919	Valid
31	Area parkir mencukupi	0,104552	0,39579	Valid
32	Penampilan gedung yang indah dengan tata letak bangunan yang rapih dan lingkungan yang bersih	0,104552	0,41627	Valid
33	Layanan hot spot kampus yang berfungsi dengan baik dan benar	0,104552	0,23725	Valid

Sumber : Berdasarkan Perhitungan Nilai Persepsi

3.6. Tabel Validitas Ekspetasi

No	Pertanyaan	R - hit	R - Tab	Ket
1	Pelayanan Administrasi Akademik Tanggap dalam melayani Mahasiswa	0,104552	0,37574	Valid
2	Tata Usaha tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa terkait pelayanan administrasi	0,104552	0,48198	Valid
3	Ujian dilaksanakan sesuai jadwal yang tersaji dalam Kalender Akademik	0,104552	0,40275	Valid
4	Pimpinan kampus handal dalam menyelesaikan masalah	0,104552	0,57106	Valid
5	Nilai Ujian dapat keluar tepat waktu tidak lebih dari 2 minggu setelah ujian	0,104552	0,4789	Valid
6	Dosen hadir tepat waktu dan mengakhiri sesuai jadwal yang telah ditentukan	0,104552	0,4797	Valid
7	Kualifikasi Dosen sesuai dengan bidang keahliannya	0,104552	0,42482	Valid
8	Dosen menyampaikan materi kuliah sesuai silabus dan up to date	0,104552	0,59967	Valid
9	Dosen menyediakan modul materi kuliah dan tutorial	0,104552	0,44205	Valid
10	Tata usaha peduli dan siap membantu	0,104552	0,55396	Valid
11	Pimpinan kampus terbuka untuk menerima masukan	0,104552	0,53255	Valid
12	Dosen mudah dihubungi	0,104552	0,6774	Valid
13	Pembimbing atau Dosen Wali Siap membantu	0,104552	0,57434	Valid
14	Dosen biasanya bersedia (<i>standby</i>) setelah jadwal kelas maupun appointmen yang disepakati	0,104552	0,59794	Valid
15	Kampus aman dan nyaman bagi semua mahasiswa	0,104552	0,53331	Valid
16	Tata Usaha, Pimpinan dan Dosen berkomitmen dan konsisten	0,104552	0,59683	Valid
17	Lulusan Unkris sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna lulusan.	0,104552	0,40392	Valid
18	Kualitas lulusan sesuai dengan kualitas Progam Studi	0,104552	0,50404	Valid
19	Lokasi kampus mudah dijangkau	0,104552	0,4441	Valid
20	Karyawan dan Dosen senantiasa memperlakukan setiap mahasiswa dengan sama dan penuh perhatian	0,104552	0,54823	Valid
21	Perpustakaan menyediakan buku-buku dan jurnal yang lengkap dan up to date dan dapat di akses secara on-line	0,104552	0,46372	Valid
22	Komunikasi tata usaha dengan mahasiswa berjalan dengan baik dan lancar	0,104552	0,56328	Valid
23	Kampus menyediakan beasiswa bagi mahasiswa tidak mampu dan berprestasi	0,104552	0,51509	Valid
24	Fasilitas gedung dan ruangan kuliah menggunakan peralatan modern	0,104552	0,122698	Valid
25	Fasilitas Laboratorium yang tersedia memadai dan modern	0,104552	0,128	Valid
26	Fasilitas perpustakaan yang tersedia memadai dan modern	0,104552	0,10622	Valid
27	Kebersihan, kenyamanan gedung dan ruangan terpelihara	0,104552	0,57434	Valid
28	Fasilitas Informasi (papan pengumuman mudah dilihat) memadai	0,104552	0,59905	Valid
29	Pakaian dan penampilan Dosen/Karyawan rapih	0,104552	0,53331	Valid
30	Toilet yang tersedia bersih dan terpelihara	0,104552	0,59806	Valid
31	Area parkir mencukupi	0,104552	0,40392	Valid
32	Penampilan gedung yang indah dengan tata letak bangunan yang rapih dan lingkungan yang bersih	0,104552	0,54823	Valid
33	Layanan hot spot kampus yang berfungsi dengan baik dan benar	0,104552	0,46372	Valid

Sumber : Berdasarkan Perhitungan Nilai Ekspetasi Tahun 2018

3.5.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yang dilakukan menggunakan program SPSS Versi 16.0 dalam prosedur korelasi dengan menggunakan metode Alpha Cronbach.

Tabel 3.7. Reliability Persepsi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.694	34

Nilai cronbach alpha = 0,694 > Γ tabel = 0,10455

Kesimpulan: data reliabel/terpercaya.

Tabel 3.8. Reliability Ekspetasi

Reliability Statistics

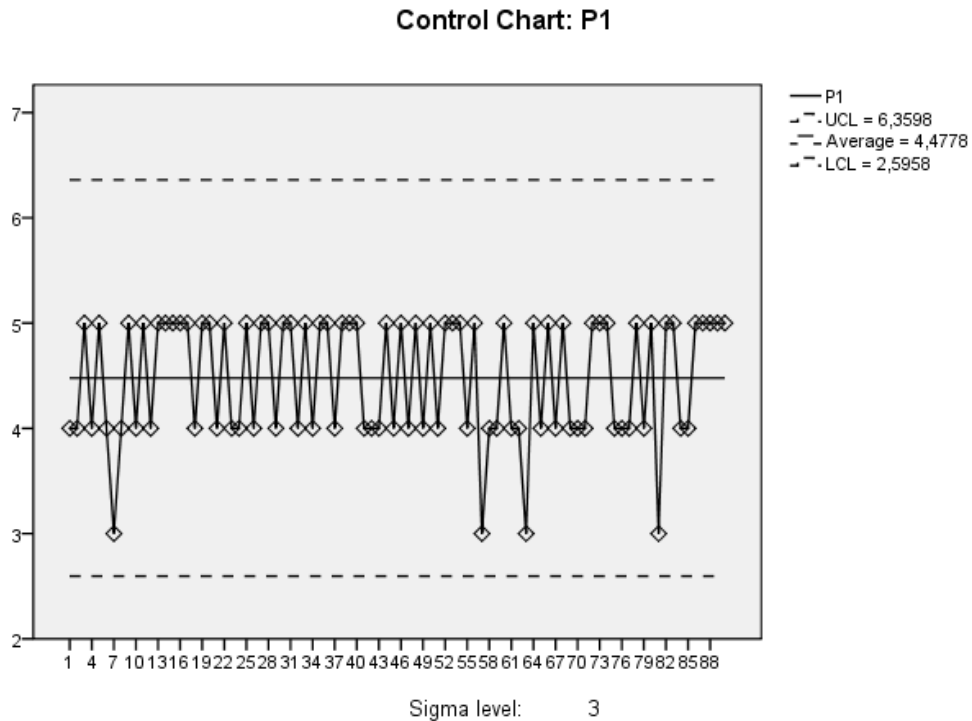
Cronbach's Alpha	N of Items
.740	34

Nilai cronbach alpha = 0,740 > Γ tabel = 0,10455

Kesimpulan: data reliabel/terpercaya.

3.6. Uji Keseragaman Data dan Uji Kecukupan Data

3.6.1. Uji Keseragaman Data



Gambar 3.1. Uji Seragam Data

3.6.2. Uji Kecukupan Data

Uji Kecukupan data dilakukan untuk memastikan bahwa yang telah dikumpulkan dan disajikan dalam laporan penimbangan tersebut adalah cukup secara obyektif. Pada uji kecukupan data digunakan tingkat ketelitian 95% dan tingkat kesalahan 5% dengan menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Slovin's Formula, yakni :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = Sampel yang akan ditentukan

N = Jumlah populasi

e = Error yang diharapkan

$$n = \frac{1795}{1 + (1795 \times 0.05)^2}$$

$$= 327,56$$

Dari pengujian di atas diketahui bahwa jumlah responden 327,56 agar memperoleh hasil penelitian yang baik maka dilakukan penyebaran kuesioner sebanyak 350 kuesioner.

3.7. Pembuatan Kuesioner Penelitian

Pembuatan Kuesioner penelitian ini bertujuan untuk menentukan nilai Servqaul dan Pembentukan *Matriks House Of Quality* dalam metode QFD.

3.8. Penyebaran dan Pengumpulan kuesioner Penelitian

Setelah dilakukan pegujian *validitas* dan *reliabilitas* hasilnya ialah keseluruhan pernyataan tidak mengalami perubahan hal yang dikarenakan hasil pengujian valid dan reliabel untuk semua atribut - atribut pelayanan dan kesemua atribut dapat diikut sertakan dalam penelitian selanjutnya dan menjadi instrument penelitian. seperti tabel dibawah ini.

Tabel 3.9. Kuesioner

No	Pertanyaan
Reliability	
1	Pelayanan Administrasi Akademik Tanggap dalam melayani Mahasiswa
2	Tata Usaha tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa terkait pelayanan administrasi
3	Ujian dilaksanakan sesuai jadwal yang tersaji dalam Kalender Akademik
4	Pimpinan kampus handal dalam menyelesaikan masalah
5	Nilai Ujian dapat keluar tepat waktu tidak lebih dari 2 minggu setelah ujian
6	Dosen hadir tepat waktu dan mengakhiri sesuai jadwal yang telah ditentukan
7	Kualifikasi Dosen sesuai dengan bidang keahliannya
8	Dosen menyampaikan materi kuliah sesuai silabus dan up to date
9	Dosen menyediakan modul materi kuliah dan tutorial
Responsiveness	
10	Tata usaha peduli dan siap membantu
11	Pimpinan kampus terbuka untuk menerima masukan
12	Dosen mudah dihubungi
13	Pembimbing atau Dosen Wali Siap membantu
14	Dosen biasanya bersedia (<i>standby</i>) setelah jadwal kelas maupun appointmen yang disepakati
Assurance	
15	Kampus aman dan nyaman bagi semua mahasiswa
16	Tata Usaha, Pimpinan dan Dosen berkomitmen dan konsisten
17	Lulusan Unkris sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna lulusan.
18	Kualitas lulusan sesuai dengan kualitas Program Studi
Empathy	
19	Lokasi kampus mudah dijangkau
20	Karyawan dan Dosen senantiasa memperlakukan setiap mahasiswa dengan sama dan penuh perhatian
21	Perpustakaan menyediakan buku-buku dan jurnal yang lengkap dan up to date dan dapat di akses secara on-line
22	Komunikasi tata usaha dengan mahasiswa berjalan dengan baik dan lancar
23	Kampus menyediakan beasiswa bagi mahasiswa tidak mampu dan berprestasi
Tangibles	
24	Fasilitas gedung dan ruangan kuliah menggunakan peralatan modern
25	Fasilitas Laboratorium yang tersedia memadai dan modern
26	Fasilitas perpustakaan yang tersedia memadai dan modern
27	Kebersihan, kenyamanan gedung dan ruangan terpelihara
28	Fasilitas Informasi (papan pengumuman mudah dilihat) memadai
29	Pakaian dan penampilan Dosen/Karyawan rapih
30	Toilet yang tersedia bersih dan terpelihara
31	Area parkir mencukupi
32	Penampilan gedung yang indah dengan tata letak bangunan yang rapih dan lingkungan yang bersih
33	Layanan hot spot kampus yang berfungsi dengan baik dan benar

Sumber : Berdasarkan Hasil Studi Lapangan dan Studi Pustaka Tahun 2018

3.9. Pengolahan Data

3.9.1. Perhitungan Nilai Persepsi Mahasiswa

Untuk mendapatkan nilai persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana, untuk setiap pelayanan maupun dimensinya adalah dengan cara menghitung rata - rata bobot penilain mahasiswa. Rumus perhitungan nilai persepsi mahasiswa untuk setia atribut pertanyaan adalah sebagai berikut :

pernyataan adalah sebagai berikut :

$$T_{pi} = \frac{(P1 \times X1) + (P2 \times X2) + (P3 \times X3) + (P4 \times X4) + (P5 \times X5)}{n}$$

Dimana :

T_{pi} : Nilai Persepsi pelanggan terhadap Variable pelayanan ke I

P1 : Jumlah pelanggan dengan jawaban “ Sangat Tidak Puas ”

P2 : Jumlah pelanggan dengan jawaban “ Tidak Setuju ”

P3 : Jumlah pelanggan dengan jawaban “ Ragu - Ragu ”

P4 : Jumlah pelanggan dengan jawaban “ Setuju ”

P5 : Jumlah pelanggan dengan jawaban “ Sangat Setuju ”

Kemudian dicari rata - ratanya, yaitu dengan membagi nilai yang diperoleh dari rumus diatas jumlah responden. Contoh peritungan dilakukan untuk pertanyaan mengenai ketepatan pelayanan yang dijanjikan. Komposisi jumlah responden untuk pertanyaan ini adalah sebagai berikut :

3.9.1.1. Nilai Persepsi Variable Pelayanan Ke - 1

P1 = 0; P2 = 0; P3 = 15; P4 = 149; P5 = 186

$$\begin{aligned}T_{pi} &= \frac{(P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)}{n} \\&= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (15 \times 3) + (149 \times 4) + (186 \times 5)}{350} \\&= \frac{0+0+45+596+930}{350} \\&= \frac{1571}{350} = 4.488\end{aligned}$$

3.9.1.2. Nilai Persepsi Variable Pelayanan Ke - 2

P1 = 0; P2 = 0; P3 = 106; P4 = 115; P5 = 129

$$\begin{aligned}T_{pi} &= \frac{(P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)}{n} \\&= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (106 \times 3) + (115 \times 4) + (129 \times 5)}{350} \\&= \frac{0+0+318+460+645}{350} \\&= \frac{1423}{350} = 4.065\end{aligned}$$

3.9.1.3. Nilai Persepsi Variable Pelayanan Ke - 3

P1 = 0; P2 = 0; P3 = 16; P4 = 93; P5 = 241

$$\begin{aligned}T_{pi} &= \frac{(P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)}{n} \\&= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (16 \times 3) + (93 \times 4) + (241 \times 5)}{350}\end{aligned}$$

$$= \frac{0+0+48+372+1025}{350}$$

$$= \frac{1625}{350} = 4.642$$

3.9.1.4. Nilai Persepsi Variable Pelayanan Ke - 4

$$P1 = 0; P2 = 0; P3 = 20; P4 = 123; P5 = 207$$

$$T_{pi} = \frac{(P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)}{n}$$

$$= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (20 \times 3) + (123 \times 4) + (207 \times 5)}{350}$$

$$= \frac{0+0+60+492+1035}{350}$$

$$= \frac{1587}{350} = 4.534$$

3.9.1.5. Nilai Persepsi Variable Pelayanan Ke - 5

$$P1 = 0; P2 = 0; P3 = 112; P4 = 101; P5 = 137$$

$$T_{pi} = \frac{(P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)}{n}$$

$$= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (112 \times 3) + (101 \times 4) + (137 \times 5)}{350}$$

$$= \frac{0+0+336+404+685}{350}$$

$$= \frac{1425}{350} = 4.071$$

3.9.1.6. Nilai Persepsi Variable Pelayanan Ke - 6

$$P1 = 0; P2 = 0; P3 = 12; P4 = 150; P5 = 188$$

$$\begin{aligned}
T_{pi} &= \frac{(P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)}{n} \\
&= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (12 \times 3) + (150 \times 4) + (188 \times 5)}{350} \\
&= \frac{0+0+36+600+940}{350} \\
&= \frac{1576}{350} = 4.502
\end{aligned}$$

3.9.1.7. Nilai Persepsi Variable Pelayanan Ke - 7

$$P1 = 0; P2 = 0; P3 = 31; P4 = 138; P5 = 181$$

$$\begin{aligned}
T_{pi} &= \frac{(P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)}{n} \\
&= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (31 \times 3) + (138 \times 4) + (181 \times 5)}{350} \\
&= \frac{0+0+93+552+905}{350} \\
&= \frac{1550}{350} = 4.428
\end{aligned}$$

3.9.1.8. Nilai Persepsi Variable Pelayanan Ke - 8

$$P1 = 0; P2 = 0; P3 = 32; P4 = 139; P5 = 179$$

$$\begin{aligned}
T_{pi} &= \frac{(P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)}{n} \\
&= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (32 \times 3) + (139 \times 4) + (179 \times 5)}{350} \\
&= \frac{0+0+96+556+895}{350} \\
&= \frac{1547}{350} = 4.42
\end{aligned}$$

3.9.1.9. Nilai Persepsi Variable Pelayanan Ke - 9

$$P1 = 0; P2 = 0; P3 = 42; P4 = 127; P5 = 181$$

$$\begin{aligned}T_{pi} &= \frac{(P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)}{n} \\&= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (42 \times 3) + (127 \times 4) + (181 \times 5)}{350} \\&= \frac{0+0+126+508+905}{350} \\&= \frac{1539}{350} = 4.397\end{aligned}$$

3.9.1.10. Nilai Persepsi Variable Pelayanan Ke - 10

$$P1 = 0; P2 = 0; P3 = 29; P4 = 163; P5 = 158$$

$$\begin{aligned}T_{pi} &= \frac{(P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)}{n} \\&= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (29 \times 3) + (163 \times 4) + (158 \times 5)}{350} \\&= \frac{0+0+87+652+790}{350} \\&= \frac{1529}{350} = 4.368\end{aligned}$$

3.9.1.11. Nilai Persepsi Variable Pelayanan Ke - 11

$$P1 = 0; P2 = 0; P3 = 42; P4 = 112; P5 = 196$$

$$\begin{aligned}T_{pi} &= \frac{(P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)}{n} \\&= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (42 \times 3) + (112 \times 4) + (196 \times 5)}{350}\end{aligned}$$

$$= \frac{0+0+126+448+980}{350}$$

$$= \frac{1554}{350} = 4.44$$

3.9.1.12. Nilai Persepsi Variable Pelayanan Ke - 12

$$P1 = 0; P2 = 0; P3 = 34; P4 = 148; P5 = 168$$

$$T_{pi} = \frac{(P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)}{n}$$

$$= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (34 \times 3) + (148 \times 4) + (168 \times 5)}{350}$$

$$= \frac{0+0+102+592+840}{350}$$

$$= \frac{1534}{350} = 4.382$$

3.9.1.13. Nilai Persepsi Variable Pelayanan Ke - 13

$$P1 = 0; P2 = 0; P3 = 49; P4 = 149; P5 = 152$$

$$T_{pi} = \frac{(P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)}{n}$$

$$= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (49 \times 3) + (149 \times 4) + (152 \times 5)}{350}$$

$$= \frac{0+0+147+596+760}{350}$$

$$= \frac{1503}{350} = 4.294$$

3.9.1.14. Nilai Persepsi Variable Pelayanan Ke - 14

$$P1 = 0; P2 = 0; P3 = 186; P4 = 69; P5 = 95$$

$$\begin{aligned}
T_{pi} &= \frac{(P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)}{n} \\
&= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (186 \times 3) + (69 \times 4) + (95 \times 5)}{350} \\
&= \frac{0+0+558+276+475}{350} \\
&= \frac{1309}{350} = 3.74
\end{aligned}$$

3.9.1.15. Nilai Persepsi Variable Pelayanan Ke - 15

$$P1 = 0; P2 = 0; P3 = 65; P4 = 147; P5 = 138$$

$$\begin{aligned}
T_{pi} &= \frac{(P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)}{n} \\
&= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (65 \times 3) + (147 \times 4) + (138 \times 5)}{350} \\
&= \frac{0+0+195+588+690}{350} \\
&= \frac{1473}{350} = 4.208
\end{aligned}$$

3.9.1.16. Nilai Persepsi Variable Pelayanan Ke - 16

$$P1 = 0; P2 = 0; P3 = 31; P4 = 157; P5 = 162$$

$$\begin{aligned}
T_{pi} &= \frac{(P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)}{n} \\
&= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (31 \times 3) + (157 \times 4) + (162 \times 5)}{350} \\
&= \frac{0+0+93+628+810}{350} \\
&= \frac{1531}{350} = 4.374
\end{aligned}$$

3.9.1.17. Nilai Persepsi Variable Pelayanan Ke - 17

$$P1 = 0; P2 = 0; P3 = 61; P4 = 129; P5 = 160$$

$$\begin{aligned} T_{pi} &= \frac{(P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)}{n} \\ &= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (61 \times 3) + (129 \times 4) + (160 \times 5)}{350} \\ &= \frac{0+0+183+516+800}{350} \\ &= \frac{1499}{350} = 4.282 \end{aligned}$$

3.9.1.18. Nilai Persepsi Variable Pelayanan Ke - 18

$$P1 = 0; P2 = 0; P3 = 36; P4 = 145; P5 = 169$$

$$\begin{aligned} T_{pi} &= \frac{(P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)}{n} \\ &= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (36 \times 3) + (145 \times 4) + (169 \times 5)}{350} \\ &= \frac{0+0+108+580+845}{350} \\ &= \frac{1533}{350} = 4.38 \end{aligned}$$

3.9.1.19. Nilai Persepsi Variable Pelayanan Ke - 19

$$P1 = 0; P2 = 0; P3 = 35; P4 = 130; P5 = 185$$

$$\begin{aligned} T_{pi} &= \frac{(P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)}{n} \\ &= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (35 \times 3) + (130 \times 4) + (185 \times 5)}{350} \end{aligned}$$

$$= \frac{0+0+105+520+925}{350}$$

$$= \frac{1550}{350} = 4.428$$

3.9.1.20. Nilai Persepsi Variable Pelayanan Ke - 20

$$P1 = 0; P2 = 0; P3 = 39; P4 = 149; P5 = 162$$

$$T_{pi} = \frac{(P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)}{n}$$

$$= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (39 \times 3) + (149 \times 4) + (162 \times 5)}{350}$$

$$= \frac{0+0+117+596+810}{350}$$

$$= \frac{1523}{350} = 4.351$$

3.9.1.21. Nilai Persepsi Variable Pelayanan Ke - 21

$$P1 = 0; P2 = 0; P3 = 160; P4 = 106; P5 = 84$$

$$T_{pi} = \frac{(P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)}{n}$$

$$= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (160 \times 3) + (106 \times 4) + (84 \times 5)}{350}$$

$$= \frac{0+0+480+424+420}{350}$$

$$= \frac{1324}{350} = 3.782$$

3.9.1.22. Nilai Persepsi Variable Pelayanan Ke - 22

$$P1 = 0; P2 = 0; P3 = 62; P4 = 157; P5 = 131$$

$$\begin{aligned}
T_{pi} &= \frac{(P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)}{n} \\
&= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (62 \times 3) + (157 \times 4) + (131 \times 5)}{350} \\
&= \frac{0+0+186+628+655}{350} \\
&= \frac{1469}{350} = 4.197
\end{aligned}$$

3.9.1.23. Nilai Persepsi Variable Pelayanan Ke - 23

$$P1 = 0; P2 = 0; P3 = 175; P4 = 105; P5 = 70$$

$$\begin{aligned}
T_{pi} &= \frac{(P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)}{n} \\
&= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (175 \times 3) + (105 \times 4) + (70 \times 5)}{350} \\
&= \frac{0+0+525+420+350}{350} \\
&= \frac{1295}{350} = 3.7
\end{aligned}$$

3.9.1.24. Nilai Persepsi Variable Pelayanan Ke - 24

$$P1 = 0; P2 = 0; P3 = 308; P4 = 36; P5 = 6$$

$$\begin{aligned}
T_{pi} &= \frac{(P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)}{n} \\
&= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (308 \times 3) + (36 \times 4) + (6 \times 5)}{350} \\
&= \frac{0+0+924+144+30}{350} \\
&= \frac{1098}{350} = 3.137
\end{aligned}$$

3.9.1.25. Nilai Persepsi Variable Pelayanan Ke - 25

$$P1 = 0; P2 = 0; P3 = 281; P4 = 55; P5 = 14$$

$$\begin{aligned} T_{pi} &= \frac{(P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)}{n} \\ &= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (281 \times 3) + (55 \times 4) + (14 \times 5)}{350} \\ &= \frac{0+0+843+220+70}{350} \\ &= \frac{1133}{350} = 3.237 \end{aligned}$$

3.9.1.26. Nilai Persepsi Variable Pelayanan Ke - 26

$$P1 = 0; P2 = 0; P3 = 264; P4 = 48; P5 = 38$$

$$\begin{aligned} T_{pi} &= \frac{(P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)}{n} \\ &= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (264 \times 3) + (48 \times 4) + (38 \times 5)}{350} \\ &= \frac{0+0+792+192+190}{350} \\ &= \frac{1174}{350} = 3.354 \end{aligned}$$

3.9.1.27. Nilai Persepsi Variable Pelayanan Ke - 27

$$P1 = 0; P2 = 0; P3 = 297; P4 = 47; P5 = 6$$

$$\begin{aligned} T_{pi} &= \frac{(P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)}{n} \\ &= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (297 \times 3) + (47 \times 4) + (6 \times 5)}{350} \end{aligned}$$

$$= \frac{0+0+891+188+30}{350}$$

$$= \frac{1109}{350} = 3.168$$

3.9.1.28. Nilai Persepsi Variable Pelayanan Ke - 28

$$P1 = 0; P2 = 0; P3 = 309; P4 = 33; P5 = 8$$

$$T_{pi} = \frac{(P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)}{n}$$

$$= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (309 \times 3) + (33 \times 4) + (8 \times 5)}{350}$$

$$= \frac{0+0+927+132+40}{350}$$

$$= \frac{1099}{350} = 3.14$$

3.9.1.29. Nilai Persepsi Variable Pelayanan Ke - 29

$$P1 = 0; P2 = 0; P3 = 62; P4 = 157; P5 = 131$$

$$T_{pi} = \frac{(P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)}{n}$$

$$= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (62 \times 3) + (157 \times 4) + (131 \times 5)}{350}$$

$$= \frac{0+0+186+628+655}{350}$$

$$= \frac{1469}{350} = 4.197$$

3.9.1.30. Nilai Persepsi Variable Pelayanan Ke - 30

$$P1 = 0; P2 = 0; P3 = 176; P4 = 70; P5 = 104$$

$$\begin{aligned}
T_{pi} &= \frac{(P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)}{n} \\
&= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (176 \times 3) + (70 \times 4) + (104 \times 5)}{350} \\
&= \frac{0+0+528+280+520}{350} \\
&= \frac{1328}{350} = 3.794
\end{aligned}$$

3.9.1.31. Nilai Persepsi Variable Pelayanan Ke - 31

$$P1 = 0; P2 = 0; P3 = 36; P4 = 145; P5 = 169$$

$$\begin{aligned}
T_{pi} &= \frac{(P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)}{n} \\
&= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (36 \times 3) + (145 \times 4) + (169 \times 5)}{350} \\
&= \frac{0+0+108+580+845}{350} \\
&= \frac{1533}{350} = 4.38
\end{aligned}$$

3.9.1.32. Nilai Persepsi Variable Pelayanan Ke - 32

$$P1 = 0; P2 = 0; P3 = 29; P4 = 163; P5 = 158$$

$$\begin{aligned}
T_{pi} &= \frac{(P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)}{n} \\
&= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (29 \times 3) + (163 \times 4) + (158 \times 5)}{350} \\
&= \frac{0+0+87+652+790}{350} \\
&= \frac{1529}{350} = 4.368
\end{aligned}$$

3.9.1.33. Nilai Persepsi Variable Pelayanan Ke - 33

$$P1 = 0; P2 = 0; P3 = 167; P4 = 57; P5 = 126$$

$$T_{pi} = \frac{(P1 \times X1) + (P2 \times X2) + (P3 \times X3) + (P4 \times X4) + (P5 \times X5)}{n}$$

$$= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (167 \times 3) + (57 \times 4) + (126 \times 5)}{350}$$

$$= \frac{0+0+501+228+630}{350}$$

$$= \frac{1359}{350} = 3.882$$

Tabel 3.10. Nilai Persepsi Mahasiswa

No	Pertanyaan	Nilai
Reliability		
1	Pelayanan Administrasi Akademik Tanggap dalam melayani Mahasiswa	4.488
2	Tata Usaha tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa terkait pelayanan administrasi	4.065
3	Ujian dilaksanakan sesuai jadwal yang tersaji dalam Kalender Akademik	4.642
4	Pimpinan kampus handal dalam menyelesaikan masalah	4.534
5	Nilai Ujian dapat keluar tepat waktu tidak lebih dari 2 minggu setelah ujian	4.071
6	Dosen hadir tepat waktu dan mengakhiri sesuai jadwal yang telah ditentukan	4.502
7	Kualifikasi Dosen sesuai dengan bidang keahliannya	4.428
8	Dosen menyampaikan materi kuliah sesuai silabus dan up to date	4.42
9	Dosen menyediakan modul materi kuliah dan tutorial	4.397
Responsiveness		
10	Tata usaha peduli dan siap membantu	4.368
11	Pimpinan kampus terbuka untuk menerima masukan	4.44
12	Dosen mudah dihubungi	4.382
13	Pembimbing atau Dosen Wali Siap membantu	4.294
14	Dosen biasanya bersedia (<i>standby</i>) setelah jadwal kelas maupun appointmen yang disepakati	3.74
Assurance		
15	Kampus aman dan nyaman bagi semua mahasiswa	4.208
16	Tata Usaha, Pimpinan dan Dosen berkomitmen dan konsisten	4.374
17	Lulusan Unkris sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna lulusan.	4.282
18	Kualitas lulusan sesuai dengan kualitas Program Studi	4.38
Empathy		
19	Lokasi kampus mudah dijangkau	4.428
20	Karyawan dan Dosen senantiasa memperlakukan setiap mahasiswa dengan sama dan penuh perhatian	4.351
21	Perpustakaan menyediakan buku-buku dan jurnal yang lengkap dan up to date dan dapat diakses secara on-line	3.782
22	Komunikasi tata usaha dengan mahasiswa berjalan dengan baik dan lancar	4.197
23	Kampus menyediakan beasiswa bagi mahasiswa tidak mampu dan berprestasi	3.7
Tangibles		
24	Fasilitas gedung dan ruangan kuliah menggunakan peralatan modern	3.137
25	Fasilitas Laboratorium yang tersedia memadai dan modern	3.237
26	Fasilitas perpustakaan yang tersedia memadai dan modern	3.354
27	Kebersihan, kenyamanan gedung dan ruangan terpelihara	3.168
28	Fasilitas Informasi (papan pengumuman mudah dilihat) memadai	3.14
29	Pakaian dan penampilan Dosen/Karyawan rapih	4.197
30	Toilet yang tersedia bersih dan terpelihara	3.794
31	Area parkir mencukupi	4.38
32	Penampilan gedung yang indah dengan tata letak bangunan yang rapih dan lingkungan yang	4.368
33	Layanan hot spot kampus yang berfungsi dengan baik dan benar	3.882

Sumber : Hasil Nilai Persepsi Mahasiswa Tahun 2018

Dalam tabel diatas terlihat nilai persepsi terhadap semua variable, kemudian selanjutnya akan dilakukan perhitungan terhadap masing - masing dimensi kualitas pelayanan dengan menggunakan rumus berikut :

$$P_{ij} = \frac{\sum TP_{ij}}{ni}$$

Dimana: P_{ij} = Nilai Persepsi responden dengan dimensi j

TP_{ij} = Nilai persepsi responden terhadap atribut pelayanan

ni = Jumlah atribut dalam dimensi j

- Perhitungan Persepsi Dimensi Reliability

$TP_1 = 4.488$; $TP_2 = 4.065$; $TP_3 = 4.642$; $TP_4 = 4.534$; $TP_5 = 4.071$;

$TP_6 = 4.502$; $TP_7 = 4.428$; $TP_8 = 4.42$; $TP_9 = 4.397$

$$\text{Persepsi} = \frac{4.488 + 4.065 + 4.642 + 4.534 + 4.071 + 4.502 + 4.428 + 4.42 + 4.397}{9}$$

$$\text{Persepsi} = \frac{39.547}{9} = 4.394$$

- Perhitungan Persepsi Dimensi Responsivennes

$TP_1 = 4.368$; $TP_2 = 4.44$; $TP_3 = 4.382$; $TP_4 = 4.294$; $TP_5 = 3.74$;

$$\text{Persepsi} = \frac{4.368 + 4.44 + 4.382 + 4.294 + 3.74}{5}$$

$$\text{Persepsi} = \frac{21.224}{5} = 4.244$$

- Perhitungan Persepsi Dimensi Assurance

$TP_1 = 4.208$; $TP_2 = 4.374$; $TP_3 = 4.282$; $TP_4 = 4.38$;

$$\text{Persepsi} = \frac{4.208 + 4.374 + 4.282 + 4.38}{4}$$

$$\text{Persepsi} = \frac{17.244}{4} = 4.311$$

- Perhitungan Persepsi Dimensi Empathy

$$\text{TPI} = 4.428; \text{TP2} = 4.351; \text{TP3} = 3.782; \text{TP4} = 4.197; \text{TP5} = 3.7;$$

$$\text{Persepsi} = \frac{4.428 + 4.351 + 3.782 + 4.197 + 3.7}{5}$$

$$\text{Persepsi} = \frac{20.458}{5} = 4.091$$

- Perhitungan Persepsi Dimensi Tangibles

$$\text{TPI} = 3.137; \text{TP2} = 3.237; \text{TP3} = 3.354; \text{TP4} = 3.168; \text{TP5} = 3.14;$$

$$\text{TP6} = 4.197; \text{TP7} = 3.794; \text{TP8} = 4.38; \text{TP9} = 4.368; \text{TP10} = 3.882$$

$$\text{Persepsi} = \frac{3.137 + 3.237 + 3.354 + 3.168 + 3.14 + 4.197 + 3.794 + 4.38 + 4.368 + 3.882}{9}$$

$$\text{Persepsi} = \frac{36.657}{9} = 3.665$$

Tabel 3.11. Nilai Persepsi Setiap Dimensi

No	Dimensi	Nilai Persepsi
1	Reliability	4.394
2	Responsivennes	4.244
3	Assurance	4.311
4	Empathy	4.091
5	Tangibles	3.665

Sumber : Hasil Nilai Persepsi Mahaiswa Setiap Dimensi

Tahun 2018

3.9.2. Perhitungan Nilai Ekspetasi Mahasiswa

Untuk mendapatkan nilai eksepetasi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana. Untuk setiap atribut pelayanan

maupun dimensinya adalah dengan cara menghitung rata - rata bobot penilaian poin pelanggan untuk setiap Variable pernyataan adalah sebagai berikut :

$$Thi = \frac{(H1 \times 1) + (H2 \times 2) + (H3 \times 3) + (H4 \times 4) + (H5 \times 5)}{n}$$

Dimana :

Thi : Nilai Ekspetasi pelanggan terhadap Variable ke 1

H1 : Jumlah pelanggan dengan jawaban “ Sangat Tidak Puas ”

H2 : Jumlah pelanggan dengan jawaban “ Tidak Setuju ”

H3 : Jumlah pelanggan dengan jawaban “ Ragu - Ragu ”

H4 : Jumlah pelanggan dengan jawaban “ Setuju ”

3.9.2.1. Nilai Ekspetasi Variable pelayanan Ke - 1

$$E1 = 0; E2 = 0; E3 = 31; E4 = 171; E5 = 148$$

$$\begin{aligned} Thi &= \frac{(H1 \times 1) + (H2 \times 2) + (H3 \times 3) + (H4 \times 4) + (H5 \times 5)}{n} \\ &= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (31 \times 3) + (171 \times 4) + (148 \times 5)}{350} \\ &= \frac{0+0+93+684+740}{350} \\ &= \frac{1517}{350} = 4.334 \end{aligned}$$

3.9.2.2. Nilai Ekspetasi Variable pelayanan Ke - 2

$$E1 = 0; E2 = 0; E3 = 18; E4 = 164; E5 = 168$$

$$\begin{aligned} \text{Thi} &= \frac{(H1 \times X1) + (H2 \times X2) + (H3 \times X3) + (H4 \times X4) + (H5 \times X5)}{n} \\ &= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 0) + (18 \times 3) + (164 \times 4) + (168 \times 5)}{350} \\ &= \frac{0+0+54+656+840}{350} \\ &= \frac{1550}{350} = 4.428 \end{aligned}$$

3.9.2.3. Nilai Ekspetasi Variable pelayanan Ke - 3

$$E1 = 0; E2 = 0; E3 = 9; E4 = 137; E5 = 204$$

$$\begin{aligned} \text{Thi} &= \frac{(H1 \times X1) + (H2 \times X2) + (H3 \times X3) + (H4 \times X4) + (H5 \times X5)}{n} \\ &= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 0) + (9 \times 3) + (137 \times 4) + (204 \times 5)}{350} \\ &= \frac{0+0+27+548+1020}{350} \\ &= \frac{1595}{350} = 4.557 \end{aligned}$$

3.9.2.4. Nilai Ekspetasi Variable pelayanan Ke - 4

$$E1 = 0; E2 = 0; E3 = 17; E4 = 177; E5 = 156$$

$$\begin{aligned} \text{Thi} &= \frac{(H1 \times X1) + (H2 \times X2) + (H3 \times X3) + (H4 \times X4) + (H5 \times X5)}{n} \\ &= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 0) + (17 \times 3) + (177 \times 4) + (156 \times 5)}{350} \\ &= \frac{0+0+51+708+780}{350} \end{aligned}$$

$$= \frac{1539}{350} = 4.397$$

3.9.2.5. Nilai Ekspetasi Variable pelayanan Ke - 5

$$E1 = 0; E2 = 0; E3 = 14; E4 = 130; E5 = 206$$

$$\begin{aligned} \text{Thi} &= \frac{(H1 \times X1) + (H2 \times X2) + (H3 \times X3) + (H4 \times X4) + (H5 \times X5)}{n} \\ &= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 0) + (14 \times 3) + (130 \times 4) + (206 \times 5)}{350} \\ &= \frac{0+0+42+520+1030}{350} \\ &= \frac{1592}{350} = 4.548 \end{aligned}$$

3.9.2.6. Nilai Ekspetasi Variable pelayanan Ke - 6

$$E1 = 0; E2 = 0; E3 = 14; E4 = 141; E5 = 195$$

$$\begin{aligned} \text{Thi} &= \frac{(H1 \times X1) + (H2 \times X2) + (H3 \times X3) + (H4 \times X4) + (H5 \times X5)}{n} \\ &= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 0) + (14 \times 3) + (141 \times 4) + (195 \times 5)}{350} \\ &= \frac{0+0+42+564+975}{350} \\ &= \frac{1581}{350} = 4.517 \end{aligned}$$

3.9.2.7. Nilai Ekspetasi Variable pelayanan Ke - 7

$$E1 = 0; E2 = 0; E3 = 18; E4 = 128; E5 = 204$$

$$\text{Thi} = \frac{(H1 \times X1) + (H2 \times X2) + (H3 \times X3) + (H4 \times X4) + (H5 \times X5)}{n}$$

$$= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 0) + (18 \times 3) + (128 \times 4) + (204 \times 5)}{350}$$

$$= \frac{0+0+54+512+1020}{350}$$

$$= \frac{1586}{350} = 4.531$$

3.9.2.8. Nilai Ekspetasi Variable pelayanan Ke - 8

$$E1 = 0; E2 = 0; E3 = 28; E4 = 135; E5 = 187$$

$$\text{Thi} = \frac{(H1 \times X1) + (H2 \times X2) + (H3 \times X3) + (H4 \times X4) + (H5 \times X5)}{n}$$

$$= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 0) + (28 \times 3) + (135 \times 4) + (187 \times 5)}{350}$$

$$= \frac{0+0+84+540+935}{350}$$

$$= \frac{1559}{350} = 4.454$$

3.9.2.9. Nilai Ekspetasi Variable pelayanan Ke - 9

$$E1 = 0; E2 = 0; E3 = 14; E4 = 118; E5 = 218$$

$$\text{Thi} = \frac{(H1 \times X1) + (H2 \times X2) + (H3 \times X3) + (H4 \times X4) + (H5 \times X5)}{n}$$

$$= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 0) + (14 \times 3) + (118 \times 4) + (218 \times 5)}{350}$$

$$= \frac{0+0+42+472+1090}{350}$$

$$= \frac{1602}{350} = 4.577$$

3.9.2.10. Nilai Ekspetasi Variable pelayanan Ke - 10

$$E1 = 0; E2 = 0; E3 = 26; E4 = 132; E5 = 192$$

$$\begin{aligned} \text{Thi} &= \frac{(H1 \times X1) + (H2 \times X2) + (H3 \times X3) + (H4 \times X4) + (H5 \times X5)}{n} \\ &= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 0) + (26 \times 3) + (132 \times 4) + (192 \times 5)}{350} \\ &= \frac{0+0+78+528+960}{350} \\ &= \frac{1566}{350} = 4.474 \end{aligned}$$

3.9.2.11. Nilai Ekspetasi Variable pelayanan Ke - 11

$$E1 = 0; E2 = 0; E3 = 23; E4 = 132; E5 = 195$$

$$\begin{aligned} \text{Thi} &= \frac{(H1 \times X1) + (H2 \times X2) + (H3 \times X3) + (H4 \times X4) + (H5 \times X5)}{n} \\ &= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 0) + (23 \times 3) + (132 \times 4) + (195 \times 5)}{350} \\ &= \frac{0+0+69+528+975}{350} \\ &= \frac{1572}{350} = 4.491 \end{aligned}$$

3.9.2.12. Nilai Ekspetasi Variable pelayanan Ke - 12

$$E1 = 0; E2 = 0; E3 = 22; E4 = 153; E5 = 175$$

$$\begin{aligned} \text{Thi} &= \frac{(H1 \times X1) + (H2 \times X2) + (H3 \times X3) + (H4 \times X4) + (H5 \times X5)}{n} \\ &= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 0) + (22 \times 3) + (153 \times 4) + (175 \times 5)}{350} \\ &= \frac{0+0+66+612+875}{350} \end{aligned}$$

$$= \frac{1553}{350} = 4.437$$

3.9.2.13. Nilai Ekspetasi Variable pelayanan Ke - 13

$$E1 = 0; E2 = 0; E3 = 14; E4 = 152; E5 = 184$$

$$\begin{aligned} \text{Thi} &= \frac{(H1 \times X1) + (H2 \times X2) + (H3 \times X3) + (H4 \times X4) + (H5 \times X5)}{n} \\ &= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 0) + (14 \times 3) + (152 \times 4) + (184 \times 5)}{350} \\ &= \frac{0+0+42+608+920}{350} \\ &= \frac{1570}{350} = 4.485 \end{aligned}$$

3.9.2.14. Nilai Ekspetasi Variable pelayanan Ke - 14

$$E1 = 0; E2 = 0; E3 = 19; E4 = 134; E5 = 197$$

$$\begin{aligned} \text{Thi} &= \frac{(H1 \times X1) + (H2 \times X2) + (H3 \times X3) + (H4 \times X4) + (H5 \times X5)}{n} \\ &= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 0) + (19 \times 3) + (134 \times 4) + (197 \times 5)}{350} \\ &= \frac{0+0+57+536+985}{350} \\ &= \frac{1578}{350} = 4.508 \end{aligned}$$

3.9.2.15. Nilai Ekspetasi Variable pelayanan Ke - 15

$$E1 = 0; E2 = 0; E3 = 14; E4 = 113; E5 = 223$$

$$\text{Thi} = \frac{(H1 \times X1) + (H2 \times X2) + (H3 \times X3) + (H4 \times X4) + (H5 \times X5)}{n}$$

$$= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 0) + (14 \times 3) + (113 \times 4) + (223 \times 5)}{350}$$

$$= \frac{0+0+42+452+1115}{350}$$

$$= \frac{1609}{350} = 4.597$$

3.9.2.16. Nilai Ekspetasi Variable pelayanan Ke - 16

$$E1 = 0; E2 = 0; E3 = 20; E4 = 139; E5 = 191$$

$$\text{Thi} = \frac{(H1 \times X1) + (H2 \times X2) + (H3 \times X3) + (H4 \times X4) + (H5 \times X5)}{n}$$

$$= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 0) + (20 \times 3) + (139 \times 4) + (191 \times 5)}{350}$$

$$= \frac{0+0+60+556+955}{350}$$

$$= \frac{1571}{350} = 4.488$$

3.9.2.17. Nilai Ekspetasi Variable pelayanan Ke - 17

$$E1 = 0; E2 = 0; E3 = 15; E4 = 148; E5 = 187$$

$$\text{Thi} = \frac{(H1 \times X1) + (H2 \times X2) + (H3 \times X3) + (H4 \times X4) + (H5 \times X5)}{n}$$

$$= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 0) + (15 \times 3) + (148 \times 4) + (187 \times 5)}{350}$$

$$= \frac{0+0+45+592+935}{350}$$

$$= \frac{1572}{350} = 4.491$$

3.9.2.18. Nilai Ekspetasi Variable pelayanan Ke - 18

$$E1 = 0; E2 = 0; E3 = 12; E4 = 168; E5 = 170$$

$$\begin{aligned} \text{Thi} &= \frac{(H1 \times 1) + (H2 \times 2) + (H3 \times 3) + (H4 \times 4) + (H5 \times 5)}{n} \\ &= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 0) + (12 \times 3) + (168 \times 4) + (170 \times 5)}{350} \\ &= \frac{0+0+36+672+850}{350} \\ &= \frac{1558}{350} = 4.451 \end{aligned}$$

3.9.2.19. Nilai Ekspetasi Variable pelayanan Ke - 19

$$E1 = 0; E2 = 0; E3 = 10; E4 = 167; E5 = 173$$

$$\begin{aligned} \text{Thi} &= \frac{(H1 \times 1) + (H2 \times 2) + (H3 \times 3) + (H4 \times 4) + (H5 \times 5)}{n} \\ &= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 0) + (10 \times 3) + (167 \times 4) + (173 \times 5)}{350} \\ &= \frac{0+0+30+668+865}{350} \\ &= \frac{1563}{350} = 4.465 \end{aligned}$$

3.9.2.20. Nilai Ekspetasi Variable pelayanan Ke - 20

$$E1 = 0; E2 = 0; E3 = 24; E4 = 160; E5 = 166$$

$$\begin{aligned} \text{Thi} &= \frac{(H1 \times 1) + (H2 \times 2) + (H3 \times 3) + (H4 \times 4) + (H5 \times 5)}{n} \\ &= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 0) + (24 \times 3) + (160 \times 4) + (166 \times 5)}{350} \\ &= \frac{0+0+72+640+830}{350} \end{aligned}$$

$$= \frac{1542}{350} = 4.405$$

3.9.2.21. Nilai Ekspetasi Variable pelayanan Ke - 21

$$E1 = 0; E2 = 0; E3 = 24; E4 = 168; E5 = 158$$

$$\begin{aligned} \text{Thi} &= \frac{(H1 \times X1) + (H2 \times X2) + (H3 \times X3) + (H4 \times X4) + (H5 \times X5)}{n} \\ &= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 0) + (24 \times 3) + (168 \times 4) + (158 \times 5)}{350} \\ &= \frac{0+0+72+672+790}{350} \\ &= \frac{1534}{350} = 4.382 \end{aligned}$$

3.9.2.22. Nilai Ekspetasi Variable pelayanan Ke - 22

$$E1 = 0; E2 = 0; E3 = 30; E4 = 138; E5 = 182$$

$$\begin{aligned} \text{Thi} &= \frac{(H1 \times X1) + (H2 \times X2) + (H3 \times X3) + (H4 \times X4) + (H5 \times X5)}{n} \\ &= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 0) + (30 \times 3) + (138 \times 4) + (182 \times 5)}{350} \\ &= \frac{0+0+90+552+910}{350} \\ &= \frac{1552}{350} = 4.434 \end{aligned}$$

3.9.2.23. Nilai Ekspetasi Variable pelayanan Ke - 23

$$E1 = 0; E2 = 0; E3 = 10; E4 = 174; E5 = 166$$

$$\text{Thi} = \frac{(H1 \times X1) + (H2 \times X2) + (H3 \times X3) + (H4 \times X4) + (H5 \times X5)}{n}$$

$$= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 0) + (10 \times 3) + (174 \times 4) + (166 \times 5)}{350}$$

$$= \frac{0+0+30+696+830}{350}$$

$$= \frac{1556}{350} = 4.445$$

3.9.2.24. Nilai Ekspetasi Variable pelayanan Ke - 24

$$E1 = 0; E2 = 0; E3 = 66; E4 = 262; E5 = 22$$

$$\text{Thi} = \frac{(H1 \times X1) + (H2 \times X2) + (H3 \times X3) + (H4 \times X4) + (H5 \times X5)}{n}$$

$$= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 0) + (66 \times 3) + (262 \times 4) + (22 \times 5)}{350}$$

$$= \frac{0+0+198+1048+110}{350}$$

$$= \frac{1356}{350} = 3.874$$

3.9.2.25. Nilai Ekspetasi Variable pelayanan Ke - 25

$$E1 = 0; E2 = 0; E3 = 128; E4 = 211; E5 = 11$$

$$\text{Thi} = \frac{(H1 \times X1) + (H2 \times X2) + (H3 \times X3) + (H4 \times X4) + (H5 \times X5)}{n}$$

$$= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 0) + (128 \times 3) + (211 \times 4) + (11 \times 5)}{350}$$

$$= \frac{0+0+384+844+55}{350}$$

$$= \frac{1283}{350} = 3.665$$

3.9.2.26. Nilai Ekspetasi Variable pelayanan Ke - 26

$$E1 = 0; E2 = 0; E3 = 83; E4 = 265; E5 = 2$$

$$\begin{aligned} \text{Thi} &= \frac{(H1 \times X1) + (H2 \times X2) + (H3 \times X3) + (H4 \times X4) + (H5 \times X5)}{n} \\ &= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 0) + (83 \times 3) + (265 \times 4) + (2 \times 5)}{350} \\ &= \frac{0+0+249+1060+10}{350} \\ &= \frac{1319}{350} = 3.768 \end{aligned}$$

3.9.2.27. Nilai Ekspetasi Variable pelayanan Ke - 27

$$E1 = 0; E2 = 0; E3 = 14; E4 = 152; E5 = 184$$

$$\begin{aligned} \text{Thi} &= \frac{(H1 \times X1) + (H2 \times X2) + (H3 \times X3) + (H4 \times X4) + (H5 \times X5)}{n} \\ &= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 0) + (14 \times 3) + (152 \times 4) + (184 \times 5)}{350} \\ &= \frac{0+0+42+608+920}{350} \\ &= \frac{1570}{350} = 4.485 \end{aligned}$$

3.9.2.28. Nilai Ekspetasi Variable pelayanan Ke - 28

$$E1 = 0; E2 = 0; E3 = 20; E4 = 133; E5 = 197$$

$$\begin{aligned} \text{Thi} &= \frac{(H1 \times X1) + (H2 \times X2) + (H3 \times X3) + (H4 \times X4) + (H5 \times X5)}{n} \\ &= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 0) + (20 \times 3) + (133 \times 4) + (197 \times 5)}{350} \\ &= \frac{0+0+60+532+985}{350} \end{aligned}$$

$$= \frac{1577}{350} = 4.505$$

3.9.2.29. Nilai Ekspetasi Variable pelayanan Ke - 29

$$E1 = 0; E2 = 0; E3 = 14; E4 = 113; E5 = 223$$

$$\begin{aligned} \text{Thi} &= \frac{(H1 \times X1) + (H2 \times X2) + (H3 \times X3) + (H4 \times X4) + (H5 \times X5)}{n} \\ &= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 0) + (14 \times 3) + (133 \times 4) + (223 \times 5)}{350} \\ &= \frac{0+0+42+452+1115}{350} \\ &= \frac{1609}{350} = 4.597 \end{aligned}$$

3.9.2.30. Nilai Ekspetasi Variable pelayanan Ke - 30

$$E1 = 0; E2 = 0; E3 = 21; E4 = 138; E5 = 191$$

$$\begin{aligned} \text{Thi} &= \frac{(H1 \times X1) + (H2 \times X2) + (H3 \times X3) + (H4 \times X4) + (H5 \times X5)}{n} \\ &= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 0) + (21 \times 3) + (138 \times 4) + (191 \times 5)}{350} \\ &= \frac{0+0+63+552+955}{350} \\ &= \frac{1570}{350} = 4.485 \end{aligned}$$

3.9.2.31. Nilai Ekspetasi Variable pelayanan Ke - 31

$$E1 = 0; E2 = 0; E3 = 15; E4 = 148; E5 = 187$$

$$\text{Thi} = \frac{(H1 \times X1) + (H2 \times X2) + (H3 \times X3) + (H4 \times X4) + (H5 \times X5)}{n}$$

$$= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 0) + (15 \times 3) + (148 \times 4) + (187 \times 5)}{350}$$

$$= \frac{0+0+45+592+935}{350}$$

$$= \frac{1572}{350} = 4.491$$

3.9.2.32. Nilai Ekspetasi Variable pelayanan Ke - 32

$$E1 = 0; E2 = 0; E3 = 24; E4 = 160; E5 = 166$$

$$\text{Thi} = \frac{(H1 \times 1) + (H2 \times 2) + (H3 \times 3) + (H4 \times 4) + (H5 \times 5)}{n}$$

$$= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 0) + (24 \times 3) + (160 \times 4) + (166 \times 5)}{350}$$

$$= \frac{0+0+72+640+830}{350}$$

$$= \frac{1542}{350} = 4.405$$

3.9.2.33. Nilai Ekspetasi Variable pelayanan Ke - 33

$$E1 = 0; E2 = 0; E3 = 24; E4 = 168; E5 = 158$$

$$\text{Thi} = \frac{(H1 \times 1) + (H2 \times 2) + (H3 \times 3) + (H4 \times 4) + (H5 \times 5)}{n}$$

$$= \frac{(0 \times 1) + (0 \times 0) + (24 \times 3) + (168 \times 4) + (158 \times 5)}{350}$$

$$= \frac{0+0+72+672+790}{350}$$

$$= \frac{1534}{350} = 4.382$$

Tabel 3.12. Nilai Ekspetasi Mahasiswa

No	Pertanyaan	Nilai Ekspetasi
Reliability		
1	Pelayanan Administrasi Akademik Tanggap dalam melayani Mahasiswa	4.334
2	Tata Usaha tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa terkait pelayanan administrasi	4.428
3	Ujian dilaksanakan sesuai jadwal yang tersaji dalam Kalender Akademik	4.557
4	Pimpinan kampus handal dalam menyelesaikan masalah	4.397
5	Nilai Ujian dapat keluar tepat waktu tidak lebih dari 2 minggu setelah ujian	4.548
6	Dosen hadir tepat waktu dan mengakhiri sesuai jadwal yang telah ditentukan	4.517
7	Kualifikasi Dosen sesuai dengan bidang keahliannya	4.531
8	Dosen menyampaikan materi kuliah sesuai silabus dan up to date	4.454
9	Dosen menyediakan modul materi kuliah dan tutorial	4.577
Responsiveness		
10	Tata usaha peduli dan siap membantu	4.474
11	Pimpinan kampus terbuka untuk menerima masukan	4.491
12	Dosen mudah dihubungi	4.437
13	Pembimbing atau Dosen Wali Siap membantu	4.485
14	Dosen biasanya bersedia (<i>standby</i>) setelah jadwal kelas maupun appointmen yang disepakati	4.508
Assurance		
15	Kampus aman dan nyaman bagi semua mahasiswa	4.597
16	Tata Usaha, Pimpinan dan Dosen berkomitmen dan konsisten	4.488
17	Lulusan Unkris sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna lulusan.	4.491
18	Kualitas lulusan sesuai dengan kualitas Progam Studi	4.451
Empathy		
19	Lokasi kampus mudah dijangkau	4.465
20	Karyawan dan Dosen senantiasa memperlakukan setiap mahasiswa dengan sama dan penuh perhatian	4.405
21	Perpustakaan menyediakan buku-buku dan jurnal yang lengkap dan up to date dan dapat di akses secara on-line	4.382
22	Komunikasi tata usaha dengan mahasiswa berjalan dengan baik dan lancar	4.434
23	Kampus menyediakan beasiswa bagi mahasiswa tidak mampu dan berprestasi	4.445
Tangibles		
24	Fasilitas gedung dan ruangan kuliah menggunakan peralatan modern	3.82
25	Fasilitas Laboratorium yang tersedia memadai dan modern	3.665
26	Fasilitas perpustakaan yang tersedia memadai dan modern	3.768
27	Kebersihan, kenyamanan gedung dan ruangan terpelihara	4.485
28	Fasilitas Informasi (papan pengumuman mudah dilihat) memadai	4.505
29	Pakaian dan penampilan Dosen/Karyawan rapih	4.597
30	Toilet yang tersedia bersih dan terpelihara	4.485
31	Area parkir mencukupi	4.491
32	Penampilan gedung yang indah dengan tata letak bangunan yang rapih dan lingkungan yang	4.405
33	Layanan hot spot kampus yang berfungsi dengan baik dan benar	4.382

Sumber : Hasil Nilai Ekspetasi Mahasiswa Thaun 2018

Dalam tabel diatas terlihat nilai Eksptasi terhadap semua Variable, kemudian selanjutnya akan dilakukan perhitungan terhadap masing - masing dimensi kualitas pelayanan dengan menggunakan rumus berikut :

$$E_{ij} = \frac{\sum TE_{ij}}{ni}$$

Dimana: E_{ij} = Nilai Eksptasi responden dengan dimensi j

TE_{ij} = Nilai Eksptasi responden terhadap atribut pelayanan

ni = Jumlah atribut dalam dimensi j

- Perhitungan Eksptasi Dimensi Reliability

$TE1 = 4.334$; $TE2 = 4.428$; $TE3 = 4.557$; $TE4 = 4.397$; $TE5 = 4.548$

$TE6 = 4.517$; $TE7 = 4.531$; $TE8 = 4.454$; $TE9 = 4.577$

$$\text{Eksptasi} = \frac{4.334 + 4.428 + 4.557 + 4.397 + 4.548 + 4.517 + 4.531 + 4.454 + 4.577}{9}$$

$$\text{Eksptasi} = \frac{40.343}{9} = 4.482$$

- Perhitungan Eksptasi Dimensi Responsivennes

$TE1 = 4.474$; $TE2 = 4.491$; $TE3 = 4.437$; $TE4 = 4.485$; $TE5 = 4.508$

$$\text{Eksptasi} = \frac{4.474 + 4.491 + 4.437 + 4.485 + 4.508}{5}$$

$$\text{Eksptasi} = \frac{22.395}{5} = 4.479$$

- Perhitungan Eksptasi Dimensi Aassurance

$TE1 = 4.597$; $TE2 = 4.488$; $TE3 = 4.491$; $TE4 = 4.451$;

$$\text{Eksptasi} = \frac{4.597 + 4.488 + 4.491 + 4.451}{4}$$

$$\text{Eksptasi} = \frac{18.027}{4} = 4.506$$

- Perhitungan Eksptasi Dimensi Empahty

$$\text{TE1} = 4.465; \text{TE2} = 4.405; \text{TE3} = 4.382; \text{TE4} = 4.434; \text{TE5} = 4.445$$

$$\text{Eksptasi} = \frac{4.465 + 4.405 + 4.382 + 4.434 + 4.445}{5}$$

$$\text{Eksptasi} = \frac{22.131}{5} = 4.426$$

- Perhitungan Eksptasi Dimensi Tangibles

$$\text{TE1} = 3.874; \text{TE2} = 3.665; \text{TE3} = 3.768; \text{TE4} = 4.485; \text{TE5} = 4.505$$

$$\text{TE6} = 4.597; \text{TE7} = 4.485; \text{TE8} = 4.491; \text{TE9} = 4.405; \text{TE10} = 4.382$$

$$\text{Eksptasi} = \frac{3.874 + 3.665 + 3.768 + 4.485 + 4.505 + 4.597 + 4.485 + 4.491 + 4.405 + 4.382}{10}$$

$$\text{Eksptasi} = \frac{42.657}{10} = 4.2657$$

Tabel 3.13. Nilai Ekspetasi Setiap Dimensi

No	Dimensi	Nilai Ekspetasi
1	Reliability	4.482
2	Responsivennes	4.479
3	Assurance	4.506
4	Empathy	4.426
5	Tangibles	4.265

Sumber : Hasil Nilai

Ekspetasi

Setiap Dimensi Tahun 2018

3.9.3. Perhitungan Nilai Servqual

3.9.3.1 . Perhitungan Nilai Servqual Per Variable

Penilaian terhadap kualitas pelayanan dimaksudkan untuk menentukan prioritas tindakan perbaikan yang harus dilakukan oleh Fakultas Teknik Universitas

Krisnadwipayana, sehingga didapatkan peningkatkan kinerja pelayanannya. Penilainnya ini didapatkan dari perhitungan terhadap nilai persepsi maupun nilai ekspetasi pada setiap Variable dalam 5 dimensi yang telah dilakukan sebelumnya. Perhitungan *Score Servqual* didapat dalam rumus :

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Ekspetasi}$$

Hasil rekapitulasi perhitungan nilai SERVQUAL ditunjukan pada tabel 3.12. sebagai berikut :

Tabel 3.14. Servqual Tiap Atribut

No	Nilai Persepsi	Nilai Ekspetasi	Nilai Servqual
1	4.488	4.334	0.154
2	4.065	4.428	-0.363
3	4.642	4.557	0.085
4	4.534	4.397	0.137
5	4.071	4.548	-0.477
6	4.502	4.517	-0.015
7	4.428	4.531	-0.103
8	4.42	4.454	-0.034
9	4.397	4.577	-0.18
10	4.368	4.474	-0.106
11	4.44	4.491	-0.051
12	4.382	4.437	-0.055
13	4.294	4.485	-0.191
14	3.74	4.508	-0.768
15	4.208	4.597	-0.389
16	4.374	4.488	-0.114
17	4.282	4.491	-0.209
18	4.38	4.451	-0.071
19	4.428	4.465	-0.037
20	4.351	4.405	-0.054
21	3.782	4.382	-0.6
22	4.197	4.434	-0.237
23	3.7	4.445	-0.745
24	3.137	3.874	-0.737

25	3.237	3.665	-0.428
26	3.354	3.768	-.0414
27	3.168	4.485	-1.317
28	3.14	4.505	-1.365
29	4.197	4.597	-0.4
30	3.794	4.485	-0.691
31	4.38	4.491	-0.111
32	4.368	4.405	-0.037
33	3.882	4.382	-0.5

Sumber : Hasil Nilai Servqual tiap Dimensi

3.9.3.2. Perhitungan Nilai Servqual Untuk Tiap Dimensi

Tabel 3.15. Nilai Servqual Untuk Tiap Dimensi

Dimensi	Nilai Persepsi	Nilai Ekspetasi	Nilai Servqual
Reliability	4.394	4.482	-0.088
Responsivennes	4.244	4.479	-0.235
Assurance	4.311	4.506	-0.195
Empathy	4.091	4.426	-0.335
Tangibles	3.665	4.265	-0.6

Sumber : Hasil Nilai Servqual tiap Dimensi

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan hasil dari Servqual untuk maisng - maisng dimensi. Hal ini menunjukkan bahwa semua dimensi tidak sesuai yang diharapkan mahasiswa.

3.9.4. Pembentukan *Importance* dan *Performance Matrix*

Diagram *Importance* - *Performance* ini dibagi menjadi empat kuadran oleh dua garis lurus yang menyatakan Nilai *Importance* atribut dan nilai *Performance* atribut. Sumbu mendatar (sumbu X) menyatakan nilai *performance* yang menggunakan nilai persepsi dan sumbu tegak (sumbu Y) menyatakan *Importance* yang menggunakan nilai Ekspetasi.

Dalam penelitian ini *importance* dan *performance matrix* berdasarkan nilai Servqual yang negative untuk mengetahui atribut mana yang harus di prioritaskan untuk ditingkatkan di *House Of Quality*.

Atribut yang akan diperbaiki adalah atribut yang terdapat dalam kuadran I dan Kuadran II.

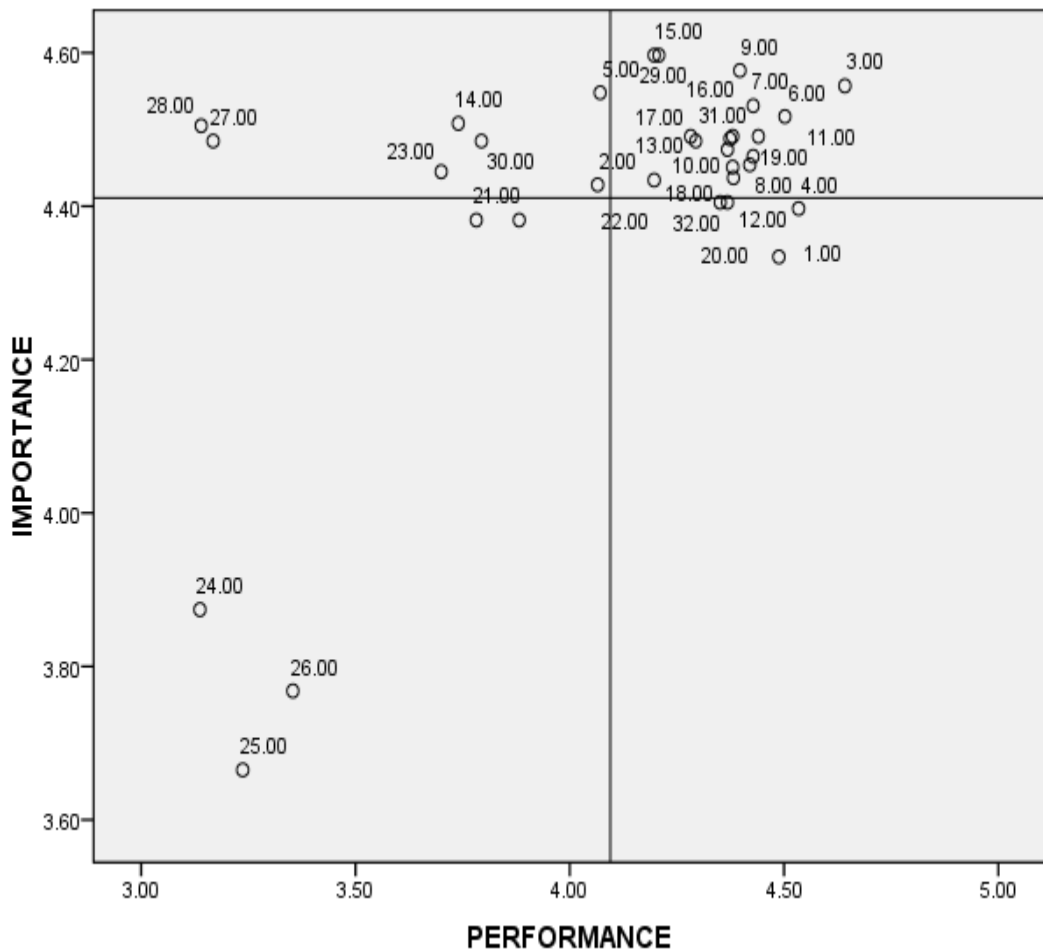
Rata - rata *importance* adalah rata - rata dari skor ekspektasi seluruh atribut dan rata - rata *performance* adalah rata - rata dari skor seluruh persepsi.

Hasil perhitungan rata - rata *Importance* dan rata - rata *Performance* ditunjukkan sebagai berikut.

Tabel 3.16. Hasil Importance dan Performancc

No	<i>Importance</i>	<i>Performance</i>
1	4.334	4.488
2	4.428	4.065
3	4.557	4.642
4	4.397	4.534
5	4.548	4.071
6	4.517	4.502
7	4.531	4.428
8	4.454	4.42
9	4.577	4.397
10	4.474	4.368
11	4.491	4.44
12	4.437	4.382
13	4.485	4.294
14	4.508	3.74
15	4.597	4.208
16	4.488	4.374
17	4.491	4.282
18	4.451	4.38
19	4.465	4.428
20	4.405	4.351
21	4.382	3.782
22	4.434	4.197
23	4.445	3.7
24	3.874	3.137
25	3.665	3.237
26	3.768	3.354
27	4.485	3.168
28	4.505	3.14
29	4.597	4.197
30	4.485	3.794
31	4.491	4.38
32	4.405	4.368
33	4.382	3.882
Rata - rata	4.41	4.094

Sumber : Nilai Importance and Performance Mahasiswa Tahun 2018



Gambar 3.2. Diagram Kartesius *Importance Performance Matriks*

Hasil ini dari *Importance* dan *Performance* matrik menunjukkan bahwa Variable - variable tersebut di 4 Kuadran. Variable yang berada pada kuadran I dan Kuadran II merupakan Variable yang akan ditingkatkan performasnya melalui proses dalam *House Of Quality*. Adapun Kuadran untuk *Importance* dan *Performance* Matrix dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel. 3.17. Pembagian Kuadran

KUADRAN	FAKTOR PELAYANAN	ANALISIS
I	Var 2. Tata Usaha tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa terkait pelayanan administrasi	Faktor pelayanan yang masuk ke kuadran ini artinya sangat penting bagi konsumen tetapi pada kenyataannya performance belum memenuhi harapan konsumen sehingga perlu ditingkatkan performancinya.
	Var 5. Nilai Ujian dapat keluar tepat waktu tidak lebih dari 2 minggu setelah ujian	
	Var 14. Dosen biasanya bersedia (<i>standby</i>) setelah jadwal kelas maupun appointmen yang disepakati	
	Var 23. Kampus menyediakan beasiswa bagi mahasiswa tidak mampu dan berprestasi	
	Var 27. Kebersihan, kenyamanan gedung dan ruangan terpelihara	
	Var 28. Fasilitas Informasi (papan pengumuman mudah dilihat) memadai	
	Var 30. Toilet yang tersedia bersih dan terpelihara	
II	Var 3. Ujian dilaksanakan sesuai jadwal yang tersaji dalam Kalender Akademik	Faktor pelayanan yang masuk ke kuadran ini artinya penting bagi konsumen dan sudah cukup memenuhi harapan konsumen, Oleh karena itu perlu diperhatikan performansinya.
	Var 4. Pimpinan kampus handal dalam menyelesaikan masalah	
	Var 6. Dosen hadir tepat waktu dan mengakhiri sesuai jadwal yang telah ditentukan	
	Var 7. Kualifikasi Dosen sesuai dengan bidang keahliannya	
	Var 8. Dosen menyampaikan materi kuliah sesuai silabus dan up to date	
	Var 9. Dosen menyediakan modul materi kuliah dan tutorial	
	Var 10. Tata usaha peduli dan siap membantu	
	Var 11. Pimpinan kampus terbuka untuk menerima masukan	
	Var 13. Pembimbing atau Dosen Wali Siap membantu	
	Var 15. Kampus aman dan nyaman bagi semua mahasiswa	
	Var 16. Tata Usaha, Pimpinan dan Dosen berkomitmen dan konsisten	
	Var 17. Lulusan Unkris sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna lulusan.	
	Var 18. Kualitas lulusan sesuai dengan kualitas Progam Studi	
	Var 19. Lokasi kampus mudah dijangkau	
Var 29. Pakaian dan penampilan Dosen/Karyawan rapih		
Var 31. Area parkir mencukupi		
Var 33. Layanan hot spot kampus yang berfungsi dengan baik dan benar		
III	Var 21. Perpustakaan menyediakan buku-buku dan jurnal yang lengkap dan up to date dan dapat di akses secara on-line	Faktor pelayanan dalam kuadran ini kurang dianggap penting dan performansinya dianggap biasa oleh konsumen
	Var 22. Komunikasi tata usaha dengan mahasiswa berjalan dengan baik dan lancar	
	Var 24. Fasilitas gedung dan ruangan kuliah menggunakan peralatan modern	
	Var 25. Fasilitas Laboratorium yang tersedia memadai dan modern	
	Var 26. Fasilitas perpustakaan yang tersedia memadai dan modern	
IV	Var 1. Pelayanan Administrasi Akademik Tanggap dalam melayani Mahasiswa	Faktor pelayanan dalam kuadran ini kurang begitu penting bagi konsumen tetapi performansinya baik
	Var 12. Dosen mudah dihubungi	
	Var 20. Karyawan dan Dosen senantiasa memperlakukan setiap mahasiswa dengan sama dan penuh perhatian	
	Var 32. Penampilan gedung yang indah dengan tata letak bangunan yang rapih dan lingkungan yang bersih	

3.10. Pembentukan *House Of Quality*

Atribut - atribut pelayanan yang perlu perbaiki dan ditingkatkan performansinya selanjutnya diolah dengan menggunakan *House Of Quality*.

3.10.1. Atribut Kebutuhan Pelanggan (*Costumer Needs*)

Mengidentifikasi semua kebutuhan pelanggan (*Costumer Needs*) terdapat produk atau jasa. Lebih lanjut, kebutuhan dan keinginan pelanggan diperoleh dari hasil pemetaan pada *Importance - Performance Matrix* pada kuadran I dan II. Atribut yang mejadi kebutuhan pelanggan yang perlu ditingkatakan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.18. Atribut kebutuhan pelanggan (Customer Needs)

No	Atribut Kebutuhna Pelanggan
1	Tata Usaha tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa terkait pelayanan administrasi
2	Nilai Ujian dapat keluar tepat waktu tidak lebih dari 2 minggu setelah ujian
3	Dosen biasanya bersedia (<i>standby</i>) setelah jadwal kelas maupun appointmen yang disepakati
4	Kampus menyediakan beasiswa bagi mahasiswa tidak mampu dan berprestasi
5	Kebersihan, kenyamanan gedung dan ruangan terpelihara
6	Fasilitas Informasi (papan pengumuman mudah dilihat) memadai
7	Toilet yang tersedia bersih dan terpelihara
8	Ujian dilaksanakan sesuai jadwal yang tersaji dalam Kalender Akademik
9	Pimpinan kampus handal dalam menyelesaikan masalah
10	Dosen hadir tepat waktu dan mengakhiri sesuai jadwal yang telah ditentukan
11	Kualifikasi Dosen sesuai dengan bidang keahliannya
12	Dosen menyampaikan materi kuliah sesuai silabus dan up to date
13	Dosen menyediakan modul materi kuliah dan tutorial
14	Tata usaha peduli dan siap membantu
15	Pimpinan kampus terbuka untuk menerima masukan
16	Pembimbing atau Dosen Wali Siap membantu
17	Kampus aman dan nyaman bagi semua mahasiswa
18	Tata Usaha, Pimpinan dan Dosen berkomitmen dan konsisten
19	Lulusan Unkris sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna lulusan.
20	Kualitas lulusan sesuai dengan kualitas Progam Studi
21	Lokasi kampus mudah dijangkau
22	Pakaian dan penampilan Dosen/Karyawan rapih
23	Area parkir mencukupi
24	Layanan hot spot kampus yang berfungsi dengan baik dan benar

3.10.2. Karakteristik Teknik (*Technical Response*)

Menerjemahkan seluruh kebutuhan dan keinginan pelanggan ke dalam karakteristik teknis yang menunjukkan bagaimana karyawan melakukan tahap desain guna memenuhi permintaan pelanggan terhadap produk atau jasanya.

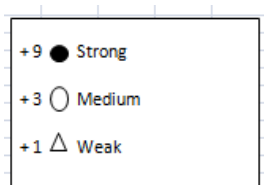
Tabel 3.19. Atribut Karakteristik Teknik

No	Technical Respons
1	Menanggapi keluhan dan menindak lanjuti tanggapan dengan cepat.
2	Komitmen dan konsisten dalam pelayanan
3	Menyediakan Fasilitas
4	Kualitas tenaga pengajar kompeten
5	Kemudahan akses layanan
6	Etika pelayanan

3.10.3. Matriks Hubungan Antara Kebutuhan Konsumen (*Costumer Needs*) dengan Karakteristik Teknik (*Technical Response*)

Setelah *Technical Response* terbentuk adalah melengkapi matriks *House Of Quality* dengan menetapkan hubungan yang terjadi antara *Technical Response* dengan *Costumer Needs*. kekuatan hubungan diperhatikan dengan simbol. Matriks hubungan antara *Technical Response* dengan *Costumer Needs* sebagai berikut.

Matriks hubungan antara kebutuhan pelanggan dengan karakterististik teknis



		<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Customer Needs</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Technical Respon</div> </div>					
		Menanggapi keluhan dan permintaan mahasiswa terkait layanan administrasi	Komunikasi dan konsistensi dalam pelayanan	Menyediakan fasilitas	Kemudahan Belajar dan Mengajar	Kemudahan akses layanan	Etika Pelayanan
1	Tata Usaha tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa terkait pelayanan administrasi	●	●			○	●
2	Nilai Ujian dapat keluar tepat waktu tidak lebih dari 2 minggu setelah ujian		●			○	
3	Dosen biasanya bersedia (<i>standby</i>) setelah jadwal kelas maupun appointmen yang disepakati		●		●		
4	Kampus menyediakan beasiswa bagi mahasiswa tidak mampu dan berprestasi			●		●	
5	Kebersihan, kenyamanan gedung dan ruangan terpelihara			●			
6	Fasilitas Informasi (papan pengumuman mudah dilihat) memadai		○	●		●	
7	Toilet yang tersedia bersih dan terpelihara			●			
8	Ujian dilaksanakan sesuai jadwal yang tersaji dalam Kalender Akademik		●			●	○
9	Pimpinan kampus handal dalam menyelesaikan masalah	●	●				
10	Dosen hadir tepat waktu dan mengakhiri sesuai jadwal yang telah ditentukan		●			○	●
11	Kualifikasi Dosen sesuai dengan bidang keahliannya		●		●		
12	Dosen menyampaikan materi kuliah sesuai silabus dan up to date		●		●		
13	Dosen menyediakan modul materi kuliah dan tutorial		●		●		
14	Tata usaha peduli dan siap membantu	●	●	○		○	
15	Pimpinan kampus terbuka untuk menerima masukan	●				○	●
16	Pembimbing atau Dosen Wali Siap membantu	●	●				●
17	Kampus aman dan nyaman bagi semua mahasiswa			●			
18	Tata Usaha, Pimpinan dan Dosen berkomitmen dan konsisten	●	●				
19	Lulusan Unkris sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna lulusan.		●		●		●
20	Kualitas lulusan sesuai dengan kualitas Program Studi		●		●		●
21	Lokasi kampus mudah dijangkau			●		○	
22	Pakaian dan penampilan Dosen/Karyawan rapih						●
23	Area parkir mencukupi			●			
24	Layanan hot spot kampus yang berfungsi dengan baik dan benar			●			
ABSOLUT IMPORTANCE		5	12	240	267		
Relative Importance		1	30	579	93		
Rating Technical Respon		2	17	336	117		
		4	15	284	301		
		6	10	202	419		
		3	16	296	281		

Gambar 3.3. Matriks Hubungan antara Technical Response dengan Customer Needs

3.10.4. Menyusun Corelation Matrix

Korelasi matriks menunjukkan interaksi antara karakteristik teknik (*Technical Response*). Korelasi matriks ini diperoleh dari hasil wawancara dengan menyerupai atap sehingga disebut *roof matriks*. Korelasi matriks pada penelitian ini.

Hubungan antara deskripsi teknis

● = Strong Postif
○ = Positif
x = Negative
. = Strong Negative



Gambar 3.4. Corelation Matrix

3.10.5. Menyusun Matriks Technical Importance

Perhitungan dari Matriks Absolute Importance adalah sebagai berikut

1. Pada Matriks Customer Needs terdapat 6 point harapan mahasiswa diperoleh dari nilai importance yang mempunyai nilai berbeda.
2. Dikalikan dengan *Strong Relationship* = 9 atau *Medium Relationship* = 3 atau *Weak Relationship* = 1 berdasarkan matriks hubungan.

Tabel 3.20. Point Keinginan Pelanggan

No	Atribut Kebutuhan Pelanggan	Point
1	Tata Usaha tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa terkait pelayanan administrasi	4.428
2	Nilai Ujian dapat keluar tepat waktu tidak lebih dari 2 minggu setelah ujian	4.577
3	Dosen biasanya bersedia (<i>standby</i>) setelah jadwal kelas maupun appointment yang disepakati	4.508
4	Kampus menyediakan beasiswa bagi mahasiswa tidak mampu dan berprestasi	4.445
5	Kebersihan, kenyamanan gedung dan ruangan terpelihara	4.485
6	Fasilitas Informasi (papan pengumuman mudah dilihat) memadai	4.505
7	Toilet yang tersedia bersih dan terpelihara	4.485
8	Ujian dilaksanakan sesuai jadwal yang tersaji dalam Kalender Akademik	4.557
9	Pimpinan kampus handal dalam menyelesaikan masalah	4.397
10	Dosen hadir tepat waktu dan mengakhiri sesuai jadwal yang telah ditentukan	4.517
11	Kualifikasi Dosen sesuai dengan bidang keahliannya	4.531
12	Dosen menyampaikan materi kuliah sesuai silabus dan up to date	4.454
13	Dosen menyediakan modul materi kuliah dan tutorial	4.577
14	Tata usaha peduli dan siap membantu	4.474
15	Pimpinan kampus terbuka untuk menerima masukan	4.491
16	Pembimbing atau Dosen Wali Siap membantu	4.485
17	Kampus aman dan nyaman bagi semua mahasiswa	4.597
18	Tata Usaha, Pimpinan dan Dosen berkomitmen dan konsisten	4.488
19	Lulusan Unkris sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna lulusan.	4.491
20	Kualitas lulusan sesuai dengan kualitas Program Studi	4.451
21	Lokasi kampus mudah dijangkau	4.465
22	Pakaian dan penampilan Dosen/Karyawan rapih	4.597
23	Area parkir mencukupi	4.491
24	Layanan hot spot kampus yang berfungsi dengan baik dan benar	4.382

Tabel 3.21. Nilai Absolut Importance

No	Perhitungan	A.I
1	(4.428 X 9)+(4.397 x 9)+(4.474 X 9)+(4.491 X 9)+(4.485 X 9)+(4.488 X 9)	240.867
2	(4.428 X 9)+(4.577 X 9)+(4.508 X 9)+(4.505 X 3)+(4.557 X 9)+(4.397 X 9)+(4.517 X 9)+(4.531 X 9) (4.454 X 9)+(4.577 X 9)+(4.474 X 9)+(4.485 X 9)+(4.488 X 9)+(4.491 X 9)+(4.451 X 9)	579.93
3	(4.445 X 9)+(4.485 X 9)+(4.505 X 9)+(4.485 X 9)+(4.474 X 3)+(4.597 X 9)+(4.465 X 9) (4.491 X 9)+(4.382 X 9)	336.117
4	(4.557 X 9)+(4.508 X 9)+(4.531 X 9)+(4.454 X 9)+(4.577 X 9)+(4.491 X 9)+(4.451 X 9)	284.301
5	(4.428 X 3)+(4.577 X 3)+(4.445 X 9)+(4.505 X 9)+(4.557 X 9)+(4.517 X 3)+(4.474 X 3) (4.491 X 3)+(4.465 X 3)	202.419
6	(4.428 X 9)+(4.557 X 3)+(4.517 X 9)+(4.491 X 9)+(4.485 X 9)+(4.491 X 9) (4.451 X 9)+(4.597 X 9)	296.811

Sumber : Hasil Nilai Importance Tahun 2018

Sedangkan untuk *matrik relative importance* dilakukan perhitungan dari hasil matriks Absolute Importance dan dilakukan dengan 100% dibuat dalam persentase kumulatif. contoh perhitungan *relative importance* seperti berikut :

$$RI = \frac{AI}{\Sigma AI}$$

$$\text{Nilai Relative Importance} = \frac{240,867}{1940,445} \times 100\%$$

Nilai *Relative Importance* = 12,41 % atau 12 %

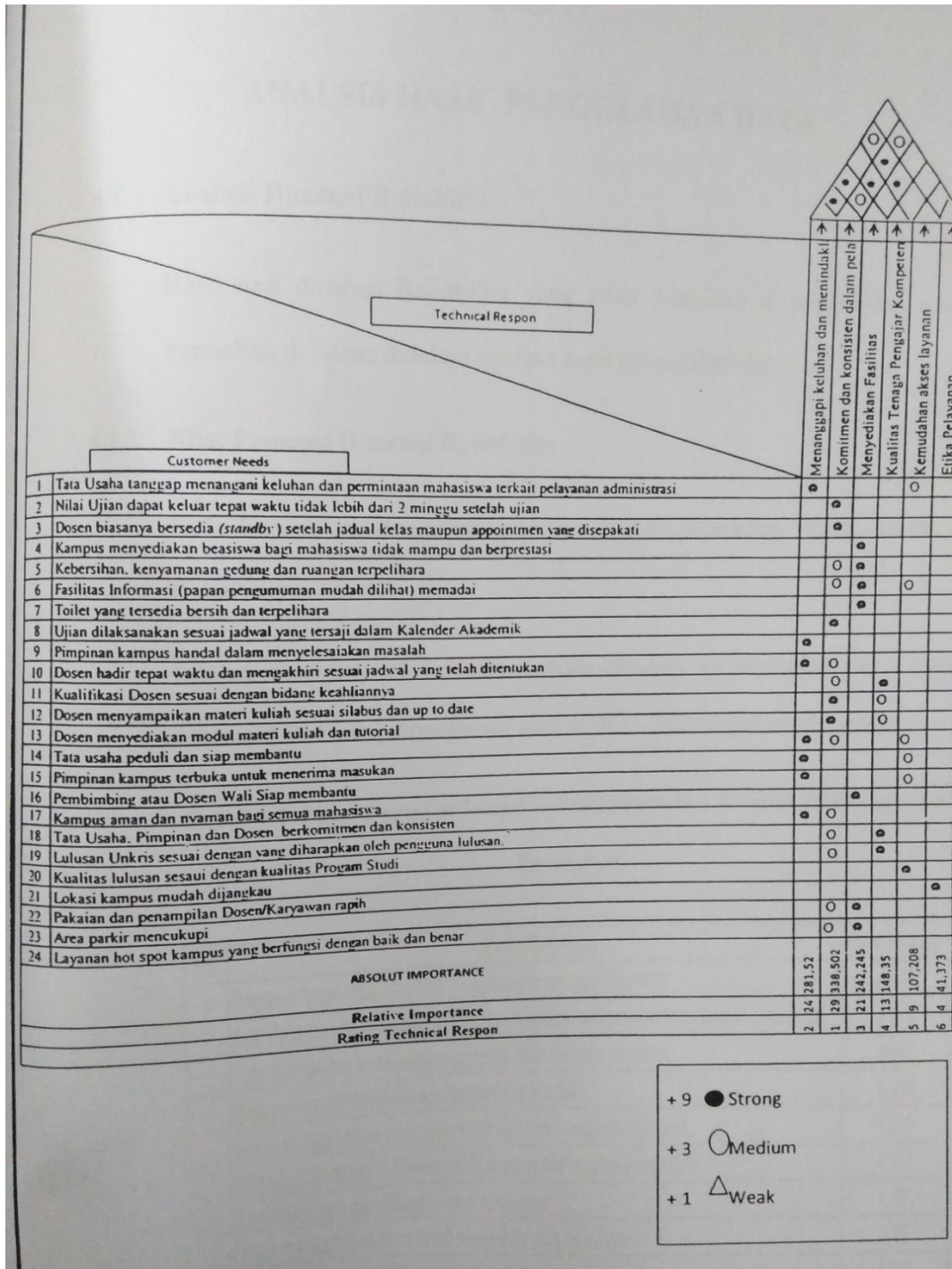
Untuk lebih jelasnya perhitungan *matriks relative importance* pada tabel berikut :

Tabel. 3.22. Nilai Relative Importan

No	AI	RI	RATING
1	240.867	12%	5
2	579.93	30%	1
3	336.117	17%	2
4	284.301	15%	4
5	202.419	10%	6
6	296.811	16%	3

Sumber : Nilai Relative Importance Tahun 2018

3.10.6. House Of Quality



BAB IV

ANALISIS HASIL PENGOLAHAN DATA

4.1. Analisis Layanan Variable

Berdasarkan data keluhan yang tercatat dari lembaga kemahasiswaan serta survey pendahuluan yang telah dilakukan terhadap 30 mahasiswa, didapati ada beberapa keluhan yang memperlihatkan bahwa pelayanan yang diberikan belum maksimal. Seperti, keluhan terhadap jaringan internet/ Wi-Fi, Kebersihann kelas, Pelayanan Akademik , pelayanan Pembimbing Akademik, ketersediaan buku/referensi/ bahan ajar dan Laboratorium. Setelah itu dikembangkan dari beberapa permasalahan menjadi 33 Variable.

4.2. Analisis Dimensi Reliabilty

Hasil dari dimensi Reliability yang telah diuraikan di pengolahan data kemudian di bahas didalam analisis hasil pengolahan data.

4.2.1. Nilai Persepsi Dimensi Reliability

Pada bagian ini dijelaskan penilain atribut pelayanan dalam dimensi Reliability

Berdasarkan persepsi konsumen. Pada dimensi ini diperoleh rata - rata sebesar 4.394 yang dipengaruhi oleh atribut - atribut pelayanan seperti :

Tabel 4.1 Nilai Persepsi Dimensi Reliability Per Atribut Berdasarkan Peringkat

No	Atribut Pelayanan	Nilai Persepsi	Peringkat
1	Pelayanan Administrasi Akademik Tanggap dalam melayani Mahasiswa	4.488	4
2	Tata Usaha tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa terkait pelayanan administrasi	4.065	9
3	Ujian dilaksanakan sesuai jadwal yang tersaji dalam Kalender Akademik	4.642	1
4	Pimpinan kampus handal dalam menyelesaikan masalah	4.534	2
5	Nilai Ujian dapat keluar tepat waktu tidak lebih dari 2 minggu setelah ujian	4.071	8
6	Dosen hadir tepat waktu dan mengakhiri sesuai jadwal yang telah ditentukan	4.502	3
7	Kualifikasi Dosen sesuai dengan bidang keahliannya	4.428	5
8	Dosen menyampaikan materi kuliah sesuai silabus dan up to date	4.42	6
9	Dosen menyediakan modul materi kuliah dan tutorial	4.397	7

Sumber : Hasil Nilai Persepsi Dimensi Reliability Mahasiswa Tahun 2018

4.2.2. Nilai Ekspektasi Dimensi Reliability

Pada bagian ini dijelaskan variable pelayanan dalam dimensi Reliability berdasarkan ekspektasi konsumen. Pada dimensi ini diperoleh nilai rata - rata 4.482 yang dipengaruhi oleh atribut - atribut pelayanan seperti :

Tabel 4.2. Nilai Ekspektasi Dimensi Reliability Per Atribut Berdasarkan Peringkat

No	Atribut Pelayanan	Nilai Ekspektasi	Peringkat
1	Pelayanan Administrasi Akademik Tanggap dalam melayani Mahasiswa	4.334	9
2	Tata Usaha tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa terkait pelayanan administrasi	4.428	7
3	Ujian dilaksanakan sesuai jadwal yang tersaji dalam Kalender Akademik	4.557	2
4	Pimpinan kampus handal dalam menyelesaikan masalah	4.397	8
5	Nilai Ujian dapat keluar tepat waktu tidak lebih dari 2 minggu setelah ujian	4.548	3
6	Dosen hadir tepat waktu dan mengakhiri sesuai jadwal yang telah ditentukan	4.517	5
7	Kualifikasi Dosen sesuai dengan bidang keahliannya	4.531	4
8	Dosen menyampaikan materi kuliah sesuai silabus dan up to date	4.454	6
9	Dosen menyediakan modul materi kuliah dan tutorial	4.577	1

Sumber : Nilai Ekspetasi Dimensi Reliability Mahasiswa Tahun 2018

4.2.3. Nilai Servqual Dimensi Reliability

Dimensi Reliability dipengaruhi oleh variable pelayanan seperti “ Perhitungan biaya sebanding dengan jasa yang ditetapkan ”. Merupakan peringkat nilai Servqual yang dipengaruhi peringkat kesenjangan (negative) yang terbesar sampai terkecil yang harus dilakukan perbaikan terlebih dahulu oleh perusahaan pada dimensi ini :

Tabel 4.3. Nilai Servqual Dimensi Reliability

No	Pertanyaan	Nilai Persepsi	Nilai Ekspetasi	Nilai Servqual
1	Pelayanan Administrasi Akademik Tanggap dalam melayani Mahasiswa	4.488	4.334	0.154
2	Tata Usaha tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa terkait pelayanan administrasi	4.065	4.428	-0.363
3	Ujian dilaksanakan sesuai jadwal yang tersaji dalam Kalender Akademik	4.642	4.557	0.085
4	Pimpinan kampus handal dalam menyelesaikan masalah	4.534	4.397	0.137
5	Nilai Ujian dapat keluar tepat waktu tidak lebih dari 2 minggu setelah ujian	4.071	4.548	-0.477
6	Dosen hadir tepat waktu dan mengakhiri sesuai jadwal yang telah ditentukan	4.502	4.517	-0.015
7	Kualifikasi Dosen sesuai dengan bidang keahliannya	4.428	4.531	-0.103
8	Dosen menyampaikan materi kuliah sesuai silabus dan up to date	4.42	4.454	-0.034
9	Dosen menyediakan modul materi kuliah dan tutorial	4.397	4.577	-0.18

Sumber : Nilai Servqual Dimensi Reliability Tahun 2018

4.2.4. Analisis Dimensi Reliability

Analisis GAP dari hasil nilai servqual Dimensi Reliability pada variable yang perlu perbaikan dalam pelayanan yaitu yang menghasilkan nilai Servqual Negatif, Jadi berdasarkan analisis data yang sudah diperoleh maka perusahaan perlu perbaikan pada bagian atribut :

- ✓ Tata Usaha tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa terkait pelayanan administrasi.
- ✓ Nilai Ujian dapat keluar tepat waktu tidak lebih dari 2 minggu setelah ujian.
- ✓ Dosen hadir tepat waktu dan mengakhiri sesuai jadwal yang telah ditentukan.
- ✓ Kualifikasi Dosen sesuai dengan bidang keahliannya.
- ✓ Dosen menyampaikan materi kuliah sesuai silabus dan up to date.
- ✓ Dosen menyediakan modul materi kuliah dan tutorial.

4.3. Analisis Dimensi Responsiveness

Hasil dari dimensi Responsiveness yang telah diuraikan di pengolahan data kemudian di bahas didalam analisis hasil pengolahan data.

4.3.1. Nilai Persepsi Dimensi Responsiveness

Pada bagian ini dijelaskan penilain variable pelayanan dalam dimensi Responsiveness

Berdasarkan persepsi konsumen. Pada dimensi ini diperoleh rata - rata sebesar 4.244 yang dipengaruhi oleh variable pelayanan seperti :

**Tabel 4.4. Nilai Persepsi Dimensi Responsiveness Per Atribut
Berdasarkan Peringkat**

No	Atribut Pelayanan	Nilai Persepsi	Peringkat
1	Tata usaha peduli dan siap membantu	4.368	3
2	Pimpinan kampus terbuka untuk menerima masukan	4.44	1
3	Dosen mudah dihubungi	4.382	2
4	Pembimbing atau Dosen Wali Siap membantu	4.294	4
5	Dosen biasanya bersedia (<i>standby</i>) setelah jadwal kelas maupun appointmen yang disepakati	3.74	5

Sumber : Hasil Nilai Persepsi Dimensi Responsiveness Tahun 2018

4.3.2. Nilai Ekspetasi Dimensi Responsiveness

Pada bagian ini dijelaskan variable pelayanan dalam dimensi Responsiveness berdasarkan ekspetasi konsumen. Pada dimensi ini diperoleh nilai rata - rata 4.479 yang dipengaruhi oleh atribut - atribut pelayanan seperti :

**Tabel 4.5 Nilai Ekspetasi Dimensi Responsiveness Per Atribut
Berdasarkan Peringkat**

No	Atribut Pelayanan	Nilai Ekspetasi	Peringkat
1	Tata usaha peduli dan siap membantu	4.474	4
2	Pimpinan kampus terbuka untuk menerima masukan	4.491	2
3	Dosen mudah dihubungi	4.437	5
4	Pembimbing atau Dosen Wali Siap membantu	4.485	3
5	Dosen biasanya bersedia (<i>standby</i>) setelah jadwal kelas maupun appointmen yang disepakati	4.508	1

Sumber : Hasil Nilai Ekspetasi Dimensi Responsiveness Tahun 2018

4.3.3. Nilai Servqual Dimensi Responsiveness

Dimensi Responsiveness dipengaruhi oleh variable pelayanan seperti “ Perhitungan biaya sebanding dengan jasa yang ditetapkan ”. Merupakan peringkat nilai Servqual yang dipengaruhi peringkat kesenjangan (negative) yang terbesar sampai terkecil yang harus dilakukan perbaikan terlebih dahulu oleh perusahaan pada dimensi ini :

Tabel 4.6 Nilai Servqual Dimensi Responsiveness

No	Pertanyaan	Nilai Persepsi	Nilai Ekspetasi	Nilai Servqual
1	Tata usaha peduli dan siap membantu	4.368	4.474	-0.106
2	Pimpinan kampus terbuka untuk menerima masukan	4.44	4.491	-0.051
3	Dosen mudah dihubungi	4.382	4.437	-0.055
4	Pembimbing atau Dosen Wali Siap membantu	4.294	4.485	-0.191
5	Dosen biasanya bersedia (<i>standby</i>) setelah jadwal kelas maupun appointmen yang disepakati	3.74	4.508	-0.768

Sumber : Hasil Nilai Servqual Dimensi Responsiveness Tahun 2018

4.3.4. Analisis Dimensi Responsiveness

Analisis GAP dari hasil nilai servqual Dimensi Responsiveness pada variable yang perlu perbaikan dalam pelayanan yaitu yang menghasilkan nilai Servqual Negatif, Jadi berdasarkan analisis data yang sudah diperoleh maka perusahaan perlu perbaikan semua atribut yang ada pada Dimensi Responsiveness :

- ✓ Tata usaha peduli dan siap membantu.
- ✓ Pimpinan kampus terbuka untuk menerima masukan.
- ✓ Dosen mudah dihubungi.
- ✓ Pembimbing atau Dosen Wali Siap membantu.

- ✓ Dosen biasanya bersedia (*standby*) setelah jadwal kelas maupun appointmen yang disepakati.

4.4. Analisis Dimensi Assurance

Hasil dari dimensi Assurance yang telah diuraikan di pengolahan data kemudian di bahas didalam analisis hasil pengolahan data.

4.4.1. Nilai Persepsi Dimensi Assurance

Pada bagian ini dijelaskan penilaiin variable pelayanan dalam dimensi Assurance

Berdasarkan persepsi konsumen. Pada dimensi ini diperoleh rata - rata sebesar 4.311 yang dipengaruhi oleh atribut - atribut pelayanan seperti :

Tabel 4.7 Nilai Persepsi Dimensi Assurance Per Atribut Berdasarkan Peringkat

No	Atribut Pelayanan	Nilai Persepsi	Peringkat
1	Kampus aman dan nyaman bagi semua mahasiswa	4.208	4
2	Tata Usaha, Pimpinan dan Dosen berkomitmen dan konsisten	4.374	2
3	Lulusan Unkris sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna lulusan.	4.282	3
4	Kualitas lulusan sesuai dengan kualitas Progam Studi	4.38	1

Sumber : Hasil Nilai Persepsi Dimensi Assurance Tahun 2018

4.4.2. Nilai Ekspetasi Dimensi Assurance

Pada bagian ini dijelaskan atribut pelayanan dalam dimensi Assurance berdasarkan ekspetasi konsumen. Pada dimensi ini diperoleh nilai rata - rata 4.506 yang dipengaruhi oleh atribut - atribut pelayanan seperti :

Tabel 4.8 Nilai Ekspetasi Dimensi Assurance Per Atribut Berdasarkan Peringkat

No	Atribut Pelayanan	Nilai Ekspetasi	Peringkat
1	Kampus aman dan nyaman bagi semua mahasiswa	4.597	3
2	Tata Usaha, Pimpinan dan Dosen berkomitmen dan konsisten	4.488	2
3	Lulusan Unkris sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna lulusan.	4.491	2
4	Kualitas lulusan sesuai dengan kualitas Program Studi	4.451	4

Sumber : Hasil Nilai Ekspetasi Dimensi Assurance Tahun 2018

4.4.3. Nilai Servqual Dimensi Assurance

Dimensi Assurance dipengaruhi oleh atribut - atribut pelayanan seperti “ Perhitungan biaya sebanding dengan jasa yang ditetapkan ”. Merupakan peringkat nilai Servqual yang dipengaruhi peringkat kesenjangan (negative) yang terbesar sampai terkecil yang harus dilakukan perbaikan terlebih dahulu oleh perusahaan pada dimensi ini :

Tabel 4.9 Nilai Servqual Dimensi Assurance

No	Pertanyaan	Nilai Persepsi	Nilai Ekspetasi	Nilai Servqual
1	Kampus aman dan nyaman bagi semua mahasiswa	4.208	4.597	-0.389
2	Tata Usaha, Pimpinan dan Dosen berkomitmen dan konsisten	4.374	4.488	-0.114
3	Lulusan Unkris sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna lulusan.	4.282	4.491	-0.209
4	Kualitas lulusan sesuai dengan kualitas Program Studi	4.38	4.451	-0.071

Sumber : Hasil Nilai Servqual Dimensi Assurance Tahun 2018

4.4.4. Analisis Dimensi Assurance

Analisis GAP dari hasil nilai servqual Dimensi Assurance pada atribut yang perlu perbaikan dalam pelayanan yaitu yang menghasilkan nilai Servqual Negatif, Jadi berdasarkan analisis data yang sudah diperoleh maka perusahaan perlu perbaikan semua atribut yang ada pada Dimensi Assurance :

- ✓ Kampus aman dan nyaman bagi semua mahasiswa.
- ✓ Tata Usaha, Pimpinan dan Dosen berkomitmen dan konsisten.
- ✓ Lulusan Unkris sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna lulusan.
- ✓ Kualitas lulusan sesuai dengan kualitas Program Studi.

4.5. Analisis Dimensi Empahty

Hasil dari dimensi Empahty yang telah diuraikan di pengolahan data kemudian di bahas didalam analisis hasil pengolahan data.

4.5.1. Nilai Persepsi Dimensi Empahty

Pada bagian ini dijelaskan penilain variable pelayanan dalam dimensi Empahty

Berdasarkan persepsi konsumen. Pada dimensi ini diperoleh rata - rata sebesar 4.091 yang dipengaruhi oleh variable pelayanan seperti :

Tabel 4.10 Nilai Persepsi Dimensi Empahty Per Atribut Berdasarkan Peringkat

No	Atribut Pelayanan	Nilai Persepsi	Peringkat
1	Lokasi kampus mudah dijangkau	4.428	1
2	Karyawan dan Dosen senantiasa memperlakukan setiap mahasiswa dengan sama dan penuh perhatian	4.351	2
3	Perpustakaan menyediakan buku-buku dan jurnal yang lengkap dan up to date dan dapat di akses secara on-line	3.782	4
4	Komunikasi tata usaha dengan mahasiswa berjalan dengan baik dan lancar	4.197	3
5	Kampus menyediakan beasiswa bagi mahasiswa tidak mampu dan berprestasi	3.7	5

Sumber : Hasil Nilai Ekspetasi Dimensi Empahty Tahun 2018

4.5.2. Nilai Ekspetasi Dimensi Empahty

Pada bagian ini dijelaskan variable pelayanan dalam dimensi Empahty berdasarkan ekspetasi konsumen. Pada dimensi ini diperoleh nilai rata - rata 4.426 yang dipengaruhi oleh variable pelayanan seperti :

Tabel 4.11 Nilai Ekspetasi Dimensi Empahty Per Atribut Berdasarkan Peringkat

No	Atribut Pelayanan	Nilai Ekspetasi	Peringkat
1	Lokasi kampus mudah dijangkau	4.465	1
2	Karyawan dan Dosen senantiasa memperlakukan setiap mahasiswa dengan sama dan penuh perhatian	4.405	4
3	Perpustakaan menyediakan buku-buku dan jurnal yang lengkap dan up to date dan dapat di akses secara on-line	4.382	5
4	Komunikasi tata usaha dengan mahasiswa berjalan dengan baik dan lancar	4.434	3
5	Kampus menyediakan beasiswa bagi mahasiswa tidak mampu dan berprestasi	4.445	2

Sumber : Hasil Nilai Ekspetasi Dimensi Empahty Tahun 2018

4.5.3. Nilai Servqual Dimensi Empahty

Dimensi Empahty dipengaruhi oleh variable pelayanan seperti “ Perhitungan biaya sebanding dengan jasa yang ditetapkan ”. Merupakan peringkat nilai Servqual yang dipengaruhi peringkat kesenjangan (negative) yang terbesar sampai terkecil yang harus dilakukan perbaikan terlebih dahulu oleh perusahaan pada dimensi ini :

Tabel 4.12. Nilai Servqual Dimensi Empahty

No	Pertanyaan	Nilai Persepsi	Nilai Ekspetasi	Nilai Servqual
1	Lokasi kampus mudah dijangkau	4.428	4.465	-0.037
2	Karyawan dan Dosen senantiasa memperlakukan setiap mahasiswa dengan sama dan penuh perhatian	4.351	4.405	-0.054
3	Perpustakaan menyediakan buku-buku dan jurnal yang lengkap dan up to date dan dapat di akses secara on-line	3.782	4.382	-0.6
4	Komunikasi tata usaha dengan mahasiswa berjalan dengan baik dan lancar	4.197	4.434	-0.237
5	Kampus menyediakan beasiswa bagi mahasiswa tidak mampu dan berprestasi	3.7	4.445	-0.745

Sumber : Hasil Nilai Servqual Dimensi Empahty Tahun 2018

4.5.4. Analisis Dimensi Empahty

Analisis GAP dari hasil nilai servqual Dimensi Empahty pada variable yang perlu perbaikan dalam pelayanan yaitu yang menghasilkan nilai Servqual Negatif, Jadi berdasarkan analisis data yang sudah diperoleh maka perusahaann perlu perbaikan semua variable yang ada pada Dimensi Empahty :

- ✓ Lokasi kampus mudah dijangkau.

- ✓ Karyawan dan Dosen senantiasa memperlakukan setiap mahasiswa dengan sama dan penuh perhatian.
- ✓ Perpustakaan menyediakan buku-buku dan jurnal yang lengkap dan up to date dan dapat di akses secara on-line.
- ✓ Komunikasi tata usaha dengan mahasiswa berjalan dengan baik dan lancar.
- ✓ Kampus menyediakan beasiswa bagi mahasiswa tidak mampu dan berprestasi.

4.6. Analisis Dimensi Tangibles

Hasil dari dimensi Tangibles yang telah diuraikan di pengolahan data kemudian di bahas didalam analisis hasil pengolahan data.

4.6.1. Nilai Persepsi Dimensi Tangibles

Pada bagian ini dijelaskan penilain atribut pelayanan dalam dimensi Tangibles.

Berdasarkan persepsi konsumen. Pada dimensi ini diperoleh rata - rata sebesar 3.665 yang dipengaruhi oleh variable pelayanan seperti :

Tabel 4.13 Nilai Persepsi Dimensi Tangibles Per Atribut Berdasarkan Peringkat

No	Atribut Pelayanan	Nilai Persepsi	Peringkat
1	Fasilitas gedung dan ruangan kuliah menggunakan peralatan modern	3.137	10
2	Fasilitas Laboratorium yang tersedia memadai dan modern	3.237	7
3	Fasilitas perpustakaan yang tersedia memadai dan modern	3.354	6
4	Kebersihan, kenyamanan gedung dan ruangan terpelihara	3.168	8
5	Fasilitas Informasi (papan pengumuman mudah dilihat) memadai	3.14	9
6	Pakaian dan penampilan Dosen/Karyawan rapih	4.197	3
7	Toilet yang tersedia bersih dan terpelihara	3.794	5
8	Area parkir mencukupi	4.38	1
9	Penampilan gedung yang indah dengan tata letak bangunan yang rapih dan lingkungan yang bersih	4.368	2
10	Layanan hot spot kampus yang berfungsi dengan baik dan benar	3.882	4

Sumber : Hasil Nilai Persepsi Dimensi Tangibles Tahun 2018

4.6.2. Nilai Ekspetasi Dimensi Tangibles

Pada bagian ini dijelaskan variable pelayanan dalam dimensi Tangibles berdasarkan ekspetasi konsumen. Pada dimensi ini diperoleh nilai rata - rata 4.465 yang dipengaruhi oleh variable pelayanan seperti :

Tabel 4.14 Nilai Ekspetasi Dimensi Tangibles Per Atribut Berdasarkan Peringkat

No	Atribut Pelayanan	Nilai Ekspetasi	Peringkat
1	Fasilitas gedung dan ruangan kuliah menggunakan peralatan modern	3.874	8
2	Fasilitas Laboratorium yang tersedia memadai dan modern	3.665	10
3	Fasilitas perpustakaan yang tersedia memadai dan modern	3.768	9
4	Kebersihan, kenyamanan gedung dan ruangan terpelihara	4.485	4
5	Fasilitas Informasi (papan pengumuman mudah dilihat) memadai	4.505	2
6	Pakaian dan penampilan Dosen/Karyawan rapih	4.597	1
7	Toilet yang tersedia bersih dan terpelihara	4.485	5
8	Area parkir mencukupi	4.491	3
9	Penampilan gedung yang indah dengan tata letak bangunan yang rapih dan lingkungan yang bersih	4.405	6
10	Layanan hot spot kampus yang berfungsi dengan baik dan benar	4.382	7

Sumber : Hasil Nilai Ekspetasi Dimensi Tangibles Tahun 2018

4.6.3. Nilai Servqual Dimensi Tangibles

Dimensi Tangibles dipengaruhi oleh variable pelayanan seperti “ Perhitungan biaya sebanding dengan jasa yang ditetapkan ”. Merupakan peringkat nilai Servqual yang dipengaruhi peringkat kesenjangan (negative) yang terbesar sampai terkecil yang harus dilakukan perbaikan terlebih dahulu oleh perusahaan pada dimensi ini :

Tabel 4.15 Nilai Servqual Dimensi Tangibles

No	Pertanyaan	Nilai Persepsi	Nilai Ekspetasi	Nilai Servqual
1	Fasilitas gedung dan ruangan kuliah menggunakan peralatan modern	3.137	3.874	-0.737
2	Fasilitas Laboratorium yang tersedia memadai dan modern	3.237	3.665	-0.428
3	Fasilitas perpustakaan yang tersedia memadai dan modern	3.354	3.768	-.0414
4	Kebersihan, kenyamanan gedung dan ruangan terpelihara	3.168	4.485	-1.317
5	Fasilitas Informasi (papan pengumuman mudah dilihat) memadai	3.14	4.505	-1.365
6	Pakaian dan penampilan Dosen/Karyawan rapih	4.197	4.597	-0.4
7	Toilet yang tersedia bersih dan terpelihara	3.794	4.485	-0.691
8	Area parkir mencukupi	4.38	4.491	-0.111
9	Penampilan gedung yang indah dengan tata letak bangunan yang rapih dan lingkungan yang bersih	4.368	4.405	-0.037
10	Layanan hot spot kampus yang berfungsi dengan baik dan benar	3.882	4.382	-0.5

Sumber : Hasil Nilai Servqual Dimensi Tangibles Tahun 2018

4.6.4. Analisis Dimensi Tangibles

Analisis GAP dari hasil nilai servqual Dimensi Tangibles pada variable yang perlu perbaikan dalam pelayanan yaitu yang menghasilkan nilai Servqual Negatif, Jadi berdasarkan analisis data yang sudah diperoleh maka perusahaann perlu perbaikan semua variable yang ada pada Dimensi Tangibles :

- ✓ Fasilitas gedung dan ruangan kuliah menggunakan peralatan modern.

- ✓ Fasilitas Laboratorium yang tersedia memadai dan modern.
- ✓ Fasilitas perpustakaan yang tersedia memadai dan modern.
- ✓ Kebersihan, kenyamanan gedung dan ruangan terpelihara.
- ✓ Fasilitas Informasi (papan pengumuman mudah dilihat) memadai.
- ✓ Pakaian dan penampilan Dosen/Karyawan rapih.
- ✓ Toilet yang tersedia bersih dan terpelihara.
- ✓ Area parkir mencukupi.
- ✓ Penampilan gedung yang indah dengan tata letak bangunan yang rapih dan lingkungan yang bersih.
- ✓ Layanan hot spot kampus yang berfungsi dengan baik dan benar.

4.7. Analisis Nilai Servqual ke 5 Dimensi

Nilai Servqual yaitu dimana nilai kualitas pelayanan dari selisih nilai persepsi dengan nilai ekspetasi, rumus perhitungannya yaitu :

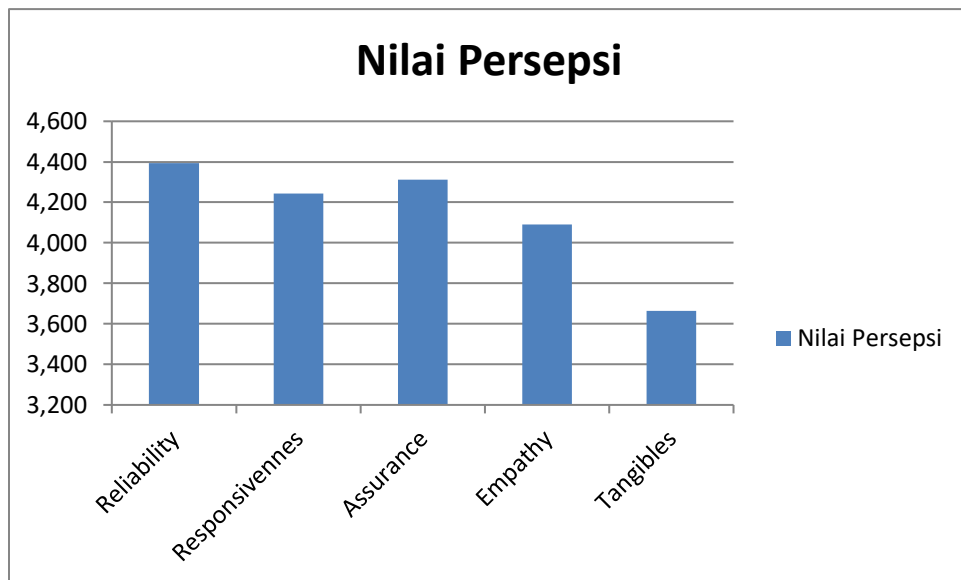
$$\text{Nilai Servqual} = \text{Nilai Persepsi} - \text{Nilai Ekspetasi}$$

Tabel 4.16 Nilai Servqual 5 Dimensi

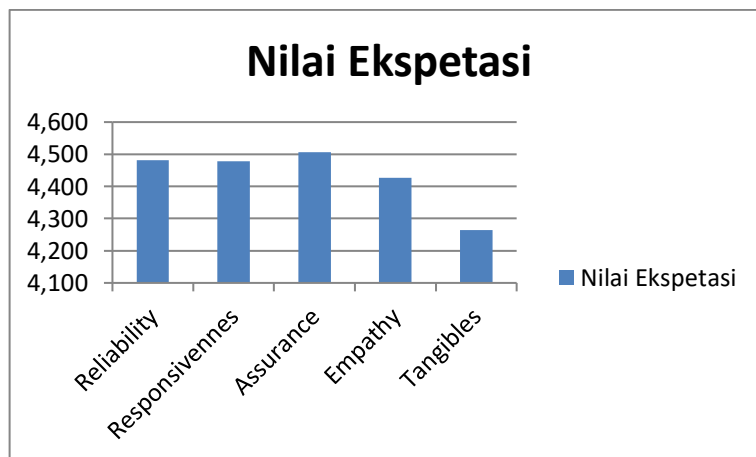
Dimensi	Nilai Persepsi	Nilai Ekspetasi	Nilai Servqual
Reliability	4.394	4.482	-0.088
Responsivennes	4.244	4.479	-0.235
Assurance	4.311	4.506	-0.195
Empathy	4.091	4.426	-0.335
Tangibles	3.665	4.265	-0.6

Sumber : Hasil Nilai Servqual 5 Dimensi Tahun 2018

Jika dilihat dari hasil Servqual pada tabel diatas semua ke lima dimensi menunjukkan hasil yang negatif, hal ini berarti kelima dimensi tersebut kualitas pelayanan harus diprioritaskan untuk perbaikan dengan urutan perbaikan dari negativ besar ke negativ yang terkecil yaitul, *Tangibles* (-0.6), *Empahy* (-0.335), *Responsivennes* (-0.235), *Assurance* (-0.195) dan *Reliability* (-0.088).



Gambar 4.1. Histogram Nilai Persepsi



Gambar 4.2. Histogram Nilai Ekspetasi

4.8. Analisis Pembentukan *Importance dan Performance Matrix*

Hasil dari nilai persepsi dan ekspektasi yang telah diuraikan di pengolahan data, kemudian dipetakan ke dalam *Importance - Performance Matrix* yang membentuk empat kuadran.

Faktor - faktor pelayanan yang menjadi atribut kualitas pelayanan yang menjadi keinginan dan kebutuhan pelanggan adalah faktor pelayanan yang terletak di kuadran I dan kuadran II pada diagram *Importance - Performance*. Faktor - faktor yang dianggap penting bagi pelanggan dan tingkat performasinya masih dianggap kurang sehingga perlu di tingkatkan oleh Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana.

Faktor - faktor pelayanan yang menjadi atribut kebutuhan pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Tata Usaha tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa terkait pelayanan administrasi. (Var 2)
 - ✓ Tata Usaha tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa terkait pelayanan administrasi sangat penting artinya bagi Mahasiswa, hal ini ditunjukkan oleh *Importance* mahasiswa yakni 4.428
 - ✓ Tata Usaha tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa terkait pelayanan administrasi memberikan kepuasan, hal ini di tunjukan oleh nilai *performancenya* yakni 4.065
- Perbedaan antara *Importance* dan *Performance* menunjukkan ketidak sesuain harapan mahasiswa dengan penilain mahasiswa

terhadap Tata Usaha tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa terkait pelayanan administrasi.

2. Ujian dilaksanakan sesuai jadwal yang tersaji dalam Kalender Akademik. (Var 3)

✓ Ujian dilaksanakan sesuai jadwal yang tersaji dalam Kalender Akademik sangat penting artinya bagi Mahasiswa, hal ini ditunjukkan oleh *Importance* mahasiswa yakni 4.557

✓ Ujian dilaksanakan sesuai jadwal yang tersaji dalam Kalender Akademik memberikan kepuasan, hal ini di tunjukan oleh nilai *performancenya* yakni 4.642

Perbedaan antara *Importance* dan *Performance* menunjukkan ketidak sesuain harapan mahasiswa dengan penilai mahasiswa terhadap Ujian dilaksanakan sesuai jadwal yang tersaji dalam Kalender Akademik.

3. Pimpinan kampus handal dalam menyelesaikan masalah. (Var 4)

✓ Pimpinan kampus handal dalam menyelesaikan masalah sangat penting artinya bagi Mahasiswa, hal ini ditunjukkan oleh *Importance* mahasiswa yakni 4.397

✓ Pimpinan kampus handal dalam menyelesaikan masalah memberikan kepuasan, hal ini di tunjukan oleh nilai *performancenya* yakni 4.534

Perbedaan antara *Importance* dan *Performance* menunjukkan ketidak sesuain harapan mahasiswa dengan penilai mahasiswa terhadap Pimpinan kampus handal dalam menyelesaikan masalah.

4. Nilai Ujian dapat keluar tepat waktu tidak lebih dari 2 minggu setelah ujian. (Var 5)

✓ Nilai Ujian dapat keluar tepat waktu tidak lebih dari 2 minggu setelah ujian sangat penting artinya bagi Mahasiswa, hal ini ditunjukkan oleh *Importance* mahasiswa yakni 4.548

✓ Nilai Ujian dapat keluar tepat waktu tidak lebih dari 2 minggu setelah ujian memberikan kepuasan, hal ini di tunjukan oleh nilai *performancenya* yakni 4.071

Perbedaan antara *Importance* dan *Performance* menunjukkan ketidak sesuai harapan mahasiswa dengan penilai mahasiswa terhadap Nilai Ujian dapat keluar tepat waktu tidak lebih dari 2 minggu setelah ujian.

5. Dosen hadir tepat waktu dan mengakhiri sesuai jadwal yang telah ditentukan. (Var 6)

✓ Dosen hadir tepat waktu dan mengakhiri sesuai jadwal yang telah ditentukan sangat penting artinya bagi Mahasiswa, hal ini ditunjukkan oleh *Importance* mahasiswa yakni 4.517

✓ Dosen hadir tepat waktu dan mengakhiri sesuai jadwal yang telah ditentukan memberikan kepuasan, hal ini di tunjukan oleh nilai *performancenya* yakni 4.506

Perbedaan antara *Importance* dan *Performance* menunjukkan ketidak sesuai harapan mahasiswa dengan penilai mahasiswa terhadap Dosen hadir tepat waktu dan mengakhiri sesuai jadwal yang telah ditentukan.

6. Kualifikasi Dosen sesuai dengan bidang keahliannya. (Var 7)

✓ Kualifikasi Dosen sesuai dengan bidang keahliannya sangat penting artinya bagi Mahasiswa, hal ini ditunjukkan oleh *Importance* mahasiswa yakni 4.531

✓ Kualifikasi Dosen sesuai dengan bidang keahliannya memberikan kepuasan, hal ini di tunjukan oleh nilai *performancenya* yakni 4.428

Perbedaan antara *Importance* dan *Performance* menunjukkan ketidak sesuain harapan mahasiswa dengan penilain mahasiswa terhadap Kualifikasi Dosen sesuai dengan bidang keahliannya.

7. Dosen menyampaikan materi kuliah sesuai silabus dan up to date. (Var 8)

✓ Dosen menyampaikan materi kuliah sesuai silabus dan up to date sangat penting artinya bagi Mahasiswa, hal ini ditunjukkan oleh *Importance* mahasiswa yakni 4.454

✓ Dosen menyampaikan materi kuliah sesuai silabus dan up to date memberikan kepuasan, hal ini di tunjukan oleh nilai *performancenya* yakni 4.42

Perbedaan antara *Importance* dan *Performance* menunjukkan ketidak sesuain harapan mahasiswa dengan penilain mahasiswa terhadap Dosen menyampaikan materi kuliah sesuai silabus dan up to date.

8. Dosen menyediakan modul materi kuliah dan tutorial. (Var 9)
- ✓ Dosen menyediakan modul materi kuliah dan tutorial sangat penting artinya bagi Mahasiswa, hal ini ditunjukkan oleh *Importance* mahasiswa yakni 4.577
 - ✓ Dosen menyediakan modul materi kuliah dan tutorial memberikan kepuasan, hal ini ditunjukkan oleh nilai *performancenya* yakni 4.397
- Perbedaan antara *Importance* dan *Performance* menunjukkan ketidaksesuaian harapan mahasiswa dengan penilaian mahasiswa terhadap Dosen menyediakan modul materi kuliah dan tutorial.
9. Tata usaha peduli dan siap membantu. (Var 10)
- ✓ Tata usaha peduli dan siap membantu sangat penting artinya bagi Mahasiswa, hal ini ditunjukkan oleh *Importance* mahasiswa yakni 4.474
 - ✓ Tata usaha peduli dan siap membantu memberikan kepuasan, hal ini ditunjukkan oleh nilai *performancenya* yakni 4.368
- Perbedaan antara *Importance* dan *Performance* menunjukkan ketidaksesuaian harapan mahasiswa dengan penilaian mahasiswa terhadap Tata usaha peduli dan siap membantu.
10. Pimpinan kampus terbuka untuk menerima masukan. (Var 11)
- ✓ Pimpinan kampus terbuka untuk menerima masukan sangat penting artinya bagi Mahasiswa, hal ini ditunjukkan oleh *Importance* mahasiswa yakni 4.491

- ✓ Pimpinan kampus terbuka untuk menerima masukan memberikan kepuasan, hal ini di tunjukan oleh nilai *performancenya* yakni 4.44
Perbedaan antara *Importance* dan *Performance* menunjukkan ketidak sesuain harapan mahasiswa dengan penilain mahasiswa terhadap Pimpinan kampus terbuka untuk menerima masukan.

11. Pembimbing atau Dosen Wali Siap membantu. (Var 13)

- ✓ Pembimbing atau Dosen Wali Siap membantu sangat penting artinya bagi Mahasiswa, hal ini ditunjukan oleh *Importance* mahasiswa yakni 4.485
- ✓ Pembimbing atau Dosen Wali Siap membantu memberikan kepuasan, hal ini di tunjukan oleh nilai *performancenya* yakni 4.294
Perbedaan antara *Importance* dan *Performance* menunjukkan ketidak sesuain harapan mahasiswa dengan penilain mahasiswa terhadap Pembimbing atau Dosen Wali Siap membantu.

12. Dosen biasanya bersedia (*standby*) setelah jadual kelas maupun appointmen yang disepakati. (Var 14)

- ✓ Dosen biasanya bersedia (*standby*) setelah jadual kelas maupun appointmen yang disepakati sangat penting artinya bagi Mahasiswa, hal ini ditunjukan oleh *Importance* mahasiswa yakni 4.508
- ✓ Dosen biasanya bersedia (*standby*) setelah jadual kelas maupun appointmen yang disepakati memberikan kepuasan, hal ini di tunjukan oleh nilai *performancenya* yakni 3.74

Perbedaan antara *Importance* dan *Performance* menunjukkan ketidak sesuain harapan mahasiswa dengan penilai mahasiswa terhadap Dosen biasanya bersedia (*standby*) setelah jadwal kelas maupun appointmen yang disepakati.

13. Kampus aman dan nyaman bagi semua mahasiswa. (Var 15)

- ✓ Kampus aman dan nyaman bagi semua mahasiswa sangat penting artinya bagi Mahasiswa, hal ini ditunjukkan oleh *Importance* mahasiswa yakni 4.597
- ✓ Kampus aman dan nyaman bagi semua mahasiswa memberikan kepuasan, hal ini di tunjukan oleh nilai *performancenya* yakni 4.208

Perbedaan antara *Importance* dan *Performance* menunjukkan ketidak sesuain harapan mahasiswa dengan penilai mahasiswa terhadap Kampus aman dan nyaman bagi semua mahasiswa.

14. Tata Usaha, Pimpinan dan Dosen berkomitmen dan konsisten.

(Var 16)

- ✓ Tata Usaha, Pimpinan dan Dosen berkomitmen dan konsisten sangat penting artinya bagi Mahasiswa, hal ini ditunjukkan oleh *Importance* mahasiswa yakni 4.488
- ✓ Tata Usaha, Pimpinan dan Dosen berkomitmen dan konsisten memberikan kepuasan, hal ini di tunjukan oleh nilai *performancenya* yakni 4.374

Perbedaan antara *Importance* dan *Performance* menunjukkan ketidak sesuain harapan mahasiswa dengan penilai mahasiswa

terhadap Tata Usaha, Pimpinan dan Dosen berkomitmen dan konsisten.

15. Lulusan Unkris sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna lulusan.

(Var 17)

✓ Lulusan Unkris sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna lulusan sangat penting artinya bagi Mahasiswa, hal ini ditunjukkan oleh *Importance* mahasiswa yakni 4.491

✓ Lulusan Unkris sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna lulusan memberikan kepuasan, hal ini ditunjukkan oleh nilai *performancenya* yakni 4.282

Perbedaan antara *Importance* dan *Performance* menunjukkan ketidaksesuaian harapan mahasiswa dengan penilaian mahasiswa terhadap Lulusan Unkris sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna lulusan.

16. Kualitas lulusan sesuai dengan kualitas Program Studi. (Var 19)

✓ Kualitas lulusan sesuai dengan kualitas Program Studi sangat penting artinya bagi Mahasiswa, hal ini ditunjukkan oleh *Importance* mahasiswa yakni 4.451

✓ Kualitas lulusan sesuai dengan kualitas Program Studi memberikan kepuasan, hal ini ditunjukkan oleh nilai *performancenya* yakni 4.38

Perbedaan antara *Importance* dan *Performance* menunjukkan ketidaksesuaian harapan mahasiswa dengan penilaian mahasiswa terhadap Kualitas lulusan sesuai dengan kualitas Program Studi.

17. Lokasi kampus mudah dijangkau. (Var 19)
- ✓ Lokasi kampus mudah dijangkau sangat penting artinya bagi Mahasiswa, hal ini ditunjukkan oleh *Importance* mahasiswa yakni 4.465
 - ✓ Lokasi kampus mudah dijangkau memberikan kepuasan, hal ini ditunjukkan oleh nilai *performancenya* yakni 4.428
- Perbedaan antara *Importance* dan *Performance* menunjukkan ketidak sesuain harapan mahasiswa dengan penilaian mahasiswa terhadap Lokasi kampus mudah dijangkau.
18. Kampus menyediakan beasiswa bagi mahasiswa tidak mampu dan berprestasi. (Var 23)
- ✓ Kampus menyediakan beasiswa bagi mahasiswa tidak mampu dan berprestasi sangat penting artinya bagi Mahasiswa, hal ini ditunjukkan oleh *Importance* mahasiswa yakni 4.445
 - ✓ Kampus menyediakan beasiswa bagi mahasiswa tidak mampu dan berprestasi memberikan kepuasan, hal ini ditunjukkan oleh nilai *performancenya* yakni 3.7
- Perbedaan antara *Importance* dan *Performance* menunjukkan ketidak sesuain harapan mahasiswa dengan penilaian mahasiswa terhadap Kampus menyediakan beasiswa bagi mahasiswa tidak mampu dan berprestasi.
19. Kebersihan, kenyamanan gedung dan ruangan terpelihara. (Var 27)

✓ Kebersihan, kenyamanan gedung dan ruangan terpelihara sangat penting artinya bagi Mahasiswa, hal ini ditunjukkan oleh *Importance* mahasiswa yakni 4.485

✓ Kebersihan, kenyamanan gedung dan ruangan terpelihara memberikan kepuasan, hal ini ditunjukkan oleh nilai *performancenya* yakni 3.168

Perbedaan antara *Importance* dan *Performance* menunjukkan ketidaksesuaian harapan mahasiswa dengan penilaian mahasiswa terhadap Kebersihan, kenyamanan gedung dan ruangan terpelihara.

20. Fasilitas Informasi (papan pengumuman mudah dilihat) memadai. (Var 28)

✓ Fasilitas Informasi (papan pengumuman mudah dilihat) memadai sangat penting artinya bagi Mahasiswa, hal ini ditunjukkan oleh *Importance* mahasiswa yakni 4.505

✓ Fasilitas Informasi (papan pengumuman mudah dilihat) memadai memberikan kepuasan, hal ini ditunjukkan oleh nilai *performancenya* yakni 3.14

Perbedaan antara *Importance* dan *Performance* menunjukkan ketidaksesuaian harapan mahasiswa dengan penilaian mahasiswa terhadap Fasilitas Informasi (papan pengumuman mudah dilihat) memadai.

21. Pakaian dan penampilan Dosen/Karyawan rapih. (Var 29)

✓ Pakaian dan penampilan Dosen/Karyawan rapih sangat penting artinya bagi Mahasiswa, hal ini ditunjukkan oleh *Importance* mahasiswa yakni 4.597

✓ Pakaian dan penampilan Dosen/Karyawan rapih memberikan kepuasan, hal ini di tunjukan oleh nilai *performancenya* yakni 4.197

Perbedaan antara *Importance* dan *Performance* menunjukkan ketidak sesuai harapan mahasiswa dengan penilain mahasiswa terhadap Pakaian dan penampilan Dosen/Karyawan rapih.

22. Toilet yang tersedia bersih dan terpelihara. (Var 30)

✓ Toilet yang tersedia bersih dan terpelihara sangat penting artinya bagi Mahasiswa, hal ini ditunjukkan oleh *Importance* mahasiswa yakni 4.485

✓ Toilet yang tersedia bersih dan terpelihara memberikan kepuasan, hal ini di tunjukan oleh nilai *performancenya* yakni 3.794

Perbedaan antara *Importance* dan *Performance* menunjukkan ketidak sesuai harapan mahasiswa dengan penilain mahasiswa terhadap Toilet yang tersedia bersih dan terpelihara.

23. Area parkir mencukupi. (Var 31)

✓ Area parkir mencukupi sangat penting artinya bagi Mahasiswa, hal ini ditunjukkan oleh *Importance* mahasiswa yakni 4.491

✓ Area parkir mencukupi memberikan kepuasan, hal ini di tunjukan oleh nilai *performancenya* yakni 4.38

Perbedaan antara *Importance* dan *Performance* menunjukkan ketidak sesuain harapan mahasiswa dengan penilain mahasiswa terhadap Area parkir mencukupi.

24. Layanan hot spot kampus yang berfungsi dengan baik dan benar. (Var 33)

✓ Layanan hot spot kampus yang berfungsi dengan baik dan benar sangat penting artinya bagi Mahasiswa, hal ini ditunjukkan oleh *Importance* mahasiswa yakni 4.382

✓ Layanan hot spot kampus yang berfungsi dengan baik dan benar memberikan kepuasan, hal ini di tunjukan oleh nilai *performancenya* yakni 3.882

Perbedaan antara *Importance* dan *Performance* menunjukkan ketidak sesuain harapan mahasiswa dengan penilain mahasiswa terhadap Layanan hot spot kampus yang berfungsi dengan baik dan benar.

4.9. Analisa Pembentukan *House Of Quality*

Metode *Quality Function Deployment* (QFD) digunakan untuk perbaikan, perancangan dan pengembangan kualitas jasa menurut kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dalam penerapan QFD diguankan bentuk matrik yang disebut dengan *House Of Quality* . Matriks memperlihatkan struktur untuk mendesain dan membentuk suatu siklus dan bentuknya menyerupai rumah. Dengan dibuatnya *House Of Quality* diharapkan akan diperoleh informasi mengenai hal - hal apa saja yang perlu

di prioritaskan untuk dilakukan perbaikan oleh pihak perusahaan demi tercapainya kepuasan mahasiswa.

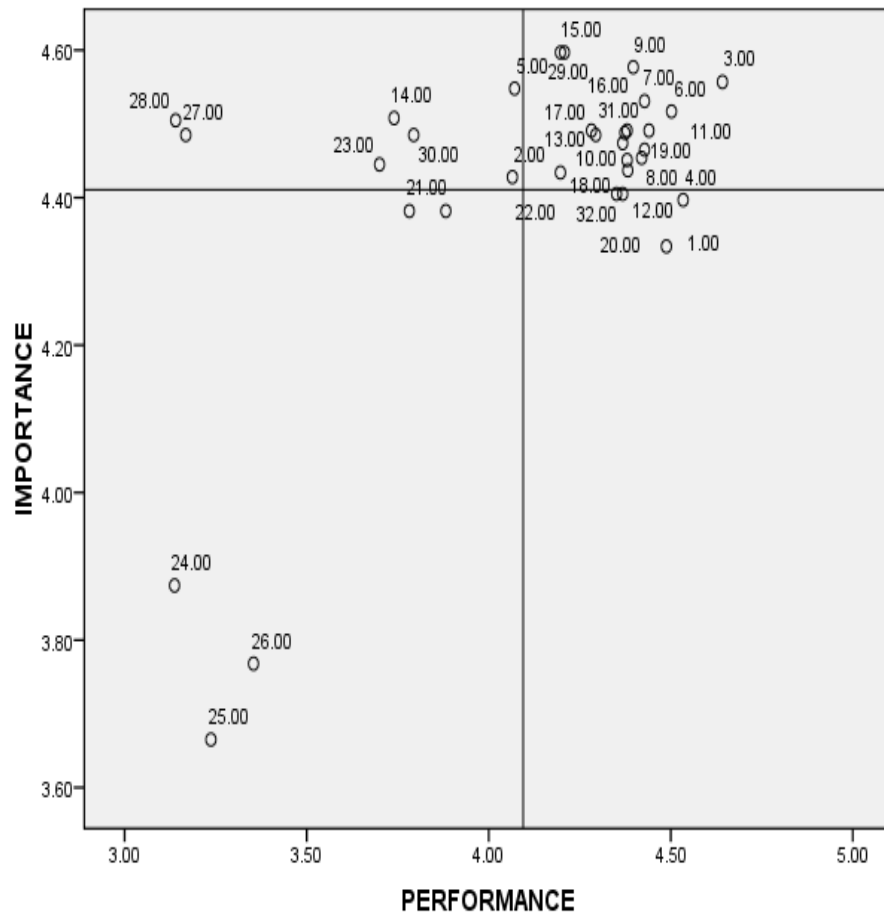
4.10. Analisa Atribut Kebutuhan Pelanggan (*Customer Needs*)

Atribut kebutuhan mahasiswa diperoleh kuesioner yang disebarkan kepada mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana, kemudian dilakukan pengolahan data dan kemudian atribut kebutuhan konsumen yang masuk kedalam matriks *House Of Quality* adalah dari hasil pemetaan pada *Importance - Performance Matrix* pada kuadran I dan I.

Atribut - atribut yang menjadi kebutuhan pelanggan yang perlu ditingkatkan, yakni :

- 1) Tata Usaha tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa terkait pelayanan administrasi.
- 2) Nilai Ujian dapat keluar tepat waktu tidak lebih dari 2 minggu setelah ujian.
- 3) Dosen biasanya bersedia (*standby*) setelah jadwal kelas maupun appointmen yang disepakati.
- 4) Kampus menyediakan beasiswa bagi mahasiswa tidak mampu dan berprestasi.
- 5) Kebersihan, kenyamanan gedung dan ruangan terpelihara.
- 6) Fasilitas Informasi (papan pengumuman mudah dilihat) memadai.
- 7) Toilet yang tersedia bersih dan terpelihara.
- 8) Ujian dilaksanakan sesuai jadwal yang tersaji dalam Kalender Akademik.
- 9) Pimpinan kampus handal dalam menyelesaikan masalah.

- 10) Dosen hadir tepat waktu dan mengakhiri sesuai jadwal yang telah ditentukan.
- 11) Kualifikasi Dosen sesuai dengan bidang keahliannya.
- 12) Dosen menyampaikan materi kuliah sesuai silabus dan up to date.
- 13) Dosen menyediakan modul materi kuliah dan tutorial.
- 14) Tata usaha peduli dan siap membantu.
- 15) Pimpinan kampus terbuka untuk menerima masukan.
- 16) Pembimbing atau Dosen Wali Siap membantu.
- 17) Kampus aman dan nyaman bagi semua mahasiswa.
- 18) Tata Usaha, Pimpinan dan Dosen berkomitmen dan konsisten.
- 19) Lulusan Unkris sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna lulusan.
- 20) Kualitas lulusan sesuai dengan kualitas Progam Studi.
- 21) Lokasi kampus mudah dijangkau.
- 22) Pakaian dan penampilan Dosen/Karyawan rapih.
- 23) Area parkir mencukupi.
- 24) Layanan hot spot kampus yang berfungsi dengan baik dan benar



Gambar 4.3. Diagram Kartesius Importance Performace matrix

4.11. Analisa Karakteristik Teknis (*Technical Response*)

Karakteristik teknis merupakan terjemahan atribut kebutuhan mahasiswa ke dalam bahasa teknis. Hal ini dilakukan dalam upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Masing - masing karakteristik teknis ini merupakan jawaban dari pihak internal yang mempengaruhi satu atau lebih atribut kebutuhan mahasiswa.

Berikut ini adalah daftar karakteristik teknis yang terdapat dalam matrix *House Of Quality* dalam penelitian ini :

- 1) Menanggapi keluhan dan menindaklanjuti tanggapan.

- 2) Komitmen dan konsisten dalam pelayanan.
- 3) Menyediakan Fasilitas.
- 4) Kualitas Tenaga Pelajar Kompeten.
- 5) Kemudahan akses layanan.
- 6) Etika Pelayanan.

4.12. Analisa Matriks Hubungan Antara Kebutuhan Mahasiswa (*Costumer Needs*) Dengan Karakteristik Teknis (*Technical Respone*)

Matriks hubungan antara kebutuhan pelanggan dengan karakteristik teknis adalah menentukan hubungan masing - masing. Ada beberapa hubungan antara kebutuhan mahasiswa dengan karakteristik teknis ini didasarkan pada data - datayang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, serta pendapat dari penelitian dan diskusi.

Hubungan yang kuat nilai bobot +9 menunjukkan bahwa kebutuhan mahasiswa dengan karakteristik teknis berhubungan dan saling terkait sangat erat. Hubungan yang sedang dengan bobot nilai +3 menunjukkan bahwa antara kebutuhan mahasiswa dengan karakteristik teknis cukup berhubungan dan terkait cukup erat, sedangkan hubungan yang lemah dengan bobot nilai +1 menunjukkan bahwa antara kebutuhan mahasiswa dengan karakteristik teknis terlalu berhubungan dan tidak terlalu terkait.

Tabel 4.17. Hubungan Antara Kebutuhan Mahasiswa dengan Karakteristik

Teknik

TECHNICAL RESPONSE	CUSTOMER NEEDS	HUBUNGAN
Menanggapi keluhan dan menindaklanjuti tanggapan	Tata Usaha tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa terkait pelayanan administrasi	Strong (+9)
	Pimpinan kampus handal dalam menyelesaikan masalah	Strong (+9)
	Tata usaha peduli dan siap membantu	Strong (+9)
	Pimpinan kampus terbuka untuk menerima masukan	Strong (+9)
	Pembimbing atau Dosen Wali Siap membantu	Strong (+9)
Komitmen dan konsisten dalam pelayanan	Tata Usaha, Pimpinan dan Dosen berkomitmen dan konsisten	Strong (+9)
	Tata Usaha tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa terkait pelayanan administrasi	Strong (+9)
	Nilai Ujian dapat keluar tepat waktu tidak lebih dari 2 minggu setelah ujian	Strong (+9)
	Dosen biasanya bersedia (<i>standby</i>) setelah jadwal kelas maupun appointment yang disepakati	Strong (+9)
	Fasilitas Informasi (papan pengumuman mudah dilihat) memadai	Medium (+3)
	Ujian dilaksanakan sesuai jadwal yang tersaji dalam Kalender Akademik	Strong (+9)
	Pimpinan kampus handal dalam menyelesaikan masalah	Strong (+9)
	Dosen hadir tepat waktu dan mengakhiri sesuai jadwal yang telah ditentukan	Strong (+9)
	Kualifikasi Dosen sesuai dengan bidang keahliannya	Strong (+9)
	Dosen menyampaikan materi kuliah sesuai silabus dan up to date	Strong (+9)
	Dosen menyediakan modul materi kuliah dan tutorial	Strong (+9)
	Tata usaha peduli dan siap membantu	Strong (+9)
	Pembimbing atau Dosen Wali Siap membantu	Strong (+9)
	Tata Usaha, Pimpinan dan Dosen berkomitmen dan konsisten	Strong (+9)
Lulusan Unkris sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna lulusan.	Strong (+9)	
Kualitas lulusan sesuai dengan kualitas Program Studi	Strong (+9)	
Menyediakan fasilitas	Kampus menyediakan beasiswa bagi mahasiswa tidak mampu dan berprestasi	Strong (+9)
	Kebersihan, kenyamanan gedung dan ruangan terpelihara	Strong (+9)
	Fasilitas Informasi (papan pengumuman mudah dilihat) memadai	Strong (+9)
	Toilet yang tersedia bersih dan terpelihara	Strong (+9)
	Tata usaha peduli dan siap membantu	Medium (+3)
	Kampus aman dan nyaman bagi semua mahasiswa	Strong (+9)
	Lokasi kampus mudah dijangkau	Strong (+9)
	Area parkir mencukupi	Strong (+9)
Layanan hot spot kampus yang berfungsi dengan baik dan benar	Strong (+9)	
Kualitas tenaga pengajar kompeten	Nilai Ujian dapat keluar tepat waktu tidak lebih dari 2 minggu setelah ujian	Strong (+9)
	Dosen biasanya bersedia (<i>standby</i>) setelah jadwal kelas maupun appointment yang disepakati	Strong (+9)
	Kualifikasi Dosen sesuai dengan bidang keahliannya	Strong (+9)
	Dosen menyampaikan materi kuliah sesuai silabus dan up to date	Strong (+9)
	Dosen menyediakan modul materi kuliah dan tutorial	Strong (+9)
	Lulusan Unkris sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna lulusan.	Strong (+9)
	Kualitas lulusan sesuai dengan kualitas Program Studi	Strong (+9)
Kemudahan akses pelayanan	Tata Usaha tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa terkait pelayanan administrasi	Medium (+3)
	Nilai Ujian dapat keluar tepat waktu tidak lebih dari 2 minggu setelah ujian	Medium (+3)
	Kampus menyediakan beasiswa bagi mahasiswa tidak mampu dan berprestasi	Strong (+9)
	Fasilitas Informasi (papan pengumuman mudah dilihat) memadai	Strong (+9)
	Ujian dilaksanakan sesuai jadwal yang tersaji dalam Kalender Akademik	Strong (+9)
	Dosen hadir tepat waktu dan mengakhiri sesuai jadwal yang telah ditentukan	Medium (+3)
	Tata usaha peduli dan siap membantu	Medium (+3)
	Pimpinan kampus terbuka untuk menerima masukan	Medium (+3)
Lokasi kampus mudah dijangkau	Medium (+3)	
Etika pelayanan	Tata Usaha tanggap menangani keluhan dan permintaan mahasiswa terkait pelayanan administrasi	Strong (+9)
	Ujian dilaksanakan sesuai jadwal yang tersaji dalam Kalender Akademik	Medium (+3)
	Dosen hadir tepat waktu dan mengakhiri sesuai jadwal yang telah ditentukan	Strong (+9)
	Pimpinan kampus terbuka untuk menerima masukan	Strong (+9)
	Pembimbing atau Dosen Wali Siap membantu	Strong (+9)
	Lulusan Unkris sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna lulusan.	Strong (+9)
	Kualitas lulusan sesuai dengan kualitas Program Studi	Strong (+9)
Pakaian dan penampilan Dosen/Karyawan rapih	Strong (+9)	

Sumber : Hubungan Costumer Needs dengan Technical Response

4.13 Analisa *Corelation Matrix*

Corelation matrix adalah hubungan dan saling ketergantungan antara masing - masing item *Matriks Technical Response*, dalam pengaruhnya terdapat tingkat pemenuhan keinginan mahasiswa yang dinyatakan dengan hubungan kuat positif, positif, negative, dan kuat negative.

4.14. Analisa Matriks *Technical Importance*

Matriks Technical Importance terdiri dari dua matriks yaitu *Absolute Importance* dan *Relatif Importance*.

Pada Matriks *Absolute Importance* terdapat nilai atau angka yang memperlihatkan tingkat - tingkat kepentingan mahasiswa yang harus diperhatikan secara sungguh - sungguh oleh perusahaan. Nilai tersebut diperoleh dengan cara menghasilkan setiap nilai dari matriks *Customer Needs* dengan nilai yang diberikan pada tiap bentuk korelasi (Misalnya : *Strong relationship* = 9, *Medium relationship* = 3, *Weak relationship* = 1) pada matriks hubungan antara *customer needs* dengan *technical response*. Adapun hasil dari matriks ini adalah urutan *technical respons* yang di prioritaskan untuk perbaikan perusahaan, yakni nilai terbesar menyatakan usaha perbaikan yang dilakukan oleh perusahaan yang mempunyai peluang besar untuk mampu memenuhi keinginan mahasiswa dan sekitarnya.

Urutan prioritas karakteristik teknis (*Technical Response*) yang akan ditingkatkan dan diperbaiki dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.18. *Technical Response*

No	Technical Response	AI	RI
1	Menanggapi Keluhan dan Menindaklanjuti Tanggapan	281.52	24%
2	Komitmen dan Konsisten dalam pelayanan	338.502	29%
3	Menyediakan Fasilitas	242.145	21%
4	Kualitas Tenaga Pengajar Kompeten	148.350	13%
5	Kemudahan Akses Layanan	107.208	9%
6	Etika Pelayanan	41.373	4%

Sumber : Hasil Technical Response Tahun 2018

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengukuran pelayanan yang dilakukan di Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana dengan menggunakan model SERVQUAL dan *Quality Function Deployment* (QFD).

1. Setelah survey pendahuluan yang telah dilakukan terhadap 30 mahasiswa, didapati ada beberapa keluhan yang memperlihatkan bahwa pelayanan yang diberikan belum maksimal. Seperti, keluhan terhadap jaringan internet/ Wi-Fi, Kebersihann kelas, Pelayanan Akademik , pelayanan Pembimbing Akademik, ketersediaan buku/referensi/ bahan ajar dan Laboratorium. Berdasarkan survey keluhan tersebut mendapatkan rumusan 33 Variable Layanan.
2. Dalam penelitian terdapat 5 Dimensi dimana Dimensi *Tangible* memiliki 10 pertanyaan, *Reliability* 9 pertanyaan, *Responsive* miliki 5 pertanyaan, *Assurance* 4 pertanyaan dan *Empahty* 5 pertanyaan.
3. *Gap* atau kesenjangan merupakan hasil dari kepuasan mahasiswa dimana dalam penelitian ini nilai *Gap* atau kesenjangan 3 atribut menghasilkan nilai positif sedangakn 30 atribut lainnya menghasilkan nilai negatif.
4. Berdasarkan hasil didapatkan bahwa Nilai Servqual setiap dimensi, urutannya yaitu : *Tangible* (- 0.6), *Empahty* (-0.335), *Responsivennes* (0.235), *Assurance* (-0.195) dan *Reliability* (-0.08). Kualitas layanan

Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana dikatakan rendah karena dari kelima dimensi tersebut semua dimensi bernilai negative perlu dilakukan perbaikan.

5. Berdasarkan hasil dari diagram kartesius *importance and performance matrix* terdapat 24 atribut kebutuhan mahasiswa.
6. Berdasarkan kebutuhan mahasiswa (*Customer Needs*) didapatkan 6 buah variabel karakteristik teknis (*Technical Response*) diantaranya :
 - Menanggapi keluhan dan menindaklanjuti tanggapan,
 - Komitmen dan konsisten dalam pelayanan,
 - Menyediakan fasilitas,
 - Kualitas tenaga pengajar kompeten
 - Kemudahan akses pelayanan dan
 - Etika pelayanan.
7. Berdasarkan hubungan antara kebutuhan mahasiswa (*Customer Needs*) dan karakteristik teknis (*Technical Response*) maka didapatkan nilai *Relative Importance* dengan urutan Rating
 - Komitmen dan konsisten dalam pelayanan nilai RI 30 %
 - Menyediakan fasilitas nilai RI 17 %
 - Etika pelayanan nilai RI 16 %
 - Kualitas tenaga pengajar kompeten nilai RI 15 %
 - Menanggapi keluhan dan menindaklanjuti tanggapan nilai RI 12%
 - Kemudahan akses pelayanan nilai RI 10 %

8. Korelasi matriks menunjukkan interaksi antara karakteristik teknik (*Technical Response*) didapatkan hubungan terkuat antara keduanya dengan urutannya.

- Menanggapi keluhan dan menindaklanjuti tanggapan
- Komitmen dan konsisten dalam pelayanan.
- Kemudahan akses layanan.
- Menyediakan Informasi.
- Kualitas Tenaga pengajar kompeten.
- Etika Pelayanan.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan ini, maka penulis merekomendasikan saran - saran sebagai berikut :

1. Dilihat dari hasil *Servqual* bahwa nilai terendah terjadi pada dimensi *Tangible* (-0.6), Oleh karena itu penulis menyarankan tindakan yang harus dilakukan untuk perbaikan secara terus menerus (*Continues Improvement*) adalah sebagai berikut :

- ✓ Prioritas pertama, Menanggapi keluhan dan menindaklanjuti tanggapan, Komitmen dan konsisten dalam pelayanan, Menyediakan fasilitas, Kualitas tenaga pengajar kompeten, Kemudahan akses pelayanan dan etika pelayanan serta selalu mengikuti perkembangan media dan sistem komputerisasinya dan jaringan terbaru.

- ✓ Prioritas Kedua adalah menyempurnakan dan mengembangkan dimensi *Tangible* dengan atribut memperbaiki fasilitas dan menyediakan fasilitas serta untuk mengerti keinginan dan harapan customer.

2. *Quality Function Deployment*

- ✓ Untuk atribut yang mempunyai prioritas dilakukan perbaikan maka sebaiknya Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana melakukan perbaikan sesuai dengan tingkat perbaikan (*Improvement Ratio*)
- ✓ Technical Response yang memiliki kontribusi yang besar sebaiknya diperbaiki
- ✓ Perusahaan harus mengambil langkah - langkah konkrit dan strategis untuk melakukan perbaikan yang erat hubungannya dengan kualitas pelayanan hal ini perlu diperlukan untuk perbaikan manajemen.