

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN DI LINGKUNGAN PERGURUAN TINGGI SWASTA  
BANDAR LAMPUNG**

**SKRIPSI**



**DISUSUN OLEH :  
TRILIA NINGSIH  
1412110065**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
INSTITUT INFORMATIKADAN BISNIS DARMAJAYA  
BANDAR LAMPUNG**

**2019**

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN DI LINGKUNGAN PERGURUAN TINGGI SWASTA  
BANDAR LAMPUNG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar  
SARJANA EKONOMI  
Pada Jurusan Manajemen**

**DISUSUN OLEH :**

**TRILIA NINGSIH**

**1412110065**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
INSTITUT INFORMATIKADAN BISNIS DARMAJAYA  
BANDAR LAMPUNG**

**2019**



## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi atau karya pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka. Karya ini adalah hak milik saya dan pertanggungjawaban sepenuhnya berada dipundak saya.

Bandar Lampung, September 2019

TRILIA NINGSIH  
NPM. 1412110065



**HALAMAN PERSETUJUAN**

**JUDUL : ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI LINGKUNGAN PERGURUAN TINGGI SWASTA BANDAR LAMPUNG**

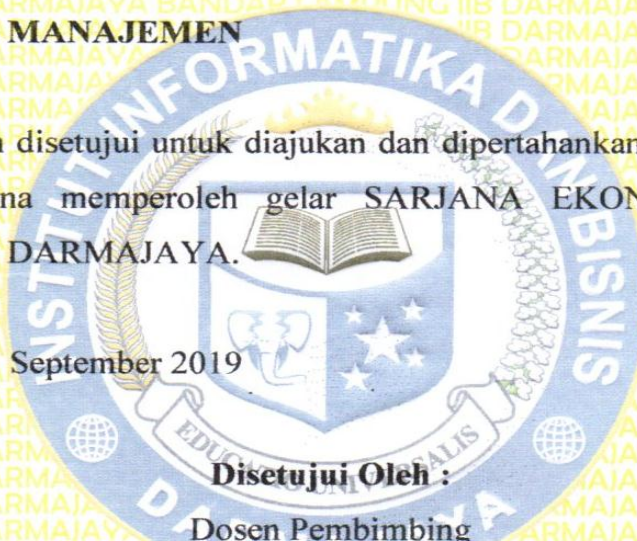
**NAMA : TRILIANINGSIH**

**NPM : 1412110065**

**JURUSAN : S1 – MANAJEMEN**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam sidang Tugas Penutup Studi guna memperoleh gelar SARJANA EKONOMI pada jurusan MANAJEMEN IIB DARMAJAYA.

Bandar Lampung, September 2019



**Disetujui Oleh :**

Dosen Pembimbing

**Viola De Yusa, S.E.,M.M**

**NIK. 14190417**

**Mengetahui,**

Ketua Program Studi

**Aswin, S.E.,M.M**

**NIK. 10190605**

**HALAMAN PENGESASAHAN**

Pada tanggal 25 September tahun 2019 ruang B.3.1 yang telah diselenggarakan Sidang SKRIPSI dengan judul **ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI LINGKUNGAN PERGURUAN TINGGI SWASTA BANDAR LAMPUNG** Untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar SARJANA EKONOMI, bagi mahasiswa :

Nama Mahasiswa : **TRILIA NINGSIH**  
NPM : **1412110065**  
Jurusan : **MANAJEMEN**

Dan dinyatakan LULUS oleh dewan Penguji yang terdiri dari :

<u>Nama</u>	<u>Status Tanda Tangan</u>
<b>1. Novita Sari, S.Sos.,M.M</b>	<b>-Penguji I .....</b>
<b>2. Muhammad Saputra.S.E.,M.M</b>	<b>-Penguji II .....</b>

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis IIB Darmajaya

**Dr. Faurani I Santi Singagerda, SE.,M.Sc**  
NIK. 30040419

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Penulis di lahirkan di Lampung timur, pada tanggal 03 April 1997 sebagai anak ke dua dari empat bersaudara yang lahir dari pasangan Bapak Madhusin dan Ibu Haridah

### **1. Identitas**

- a. Nama : Trilia Ningsih
- b. NPM : 1412110065
- c. Agama : Islam
- d. Alamat : Desa Bumi Pratama Mandira, kecamatan Sungai Menag Ogan Komerling Ilir.
- e. Suku : Jawa
- f. Kewarganegaraan : Indonesia
- g. E-mail : [trilianingsih79@gmail.com](mailto:trilianingsih79@gmail.com)
- h. HP : 089663442998

### **2. Riwayat Pendidikan**

1. Tahun 2007 menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 3Pratama Mandira
2. Tahun 2010 menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Budi Pratama
3. Tahun 2013 menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Budi Pratama Mandira
4. Tahun 2014 terdaftar sebagai mahasiswa jurusan Manajemen pada Jenjang Strata (S1) di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan kemudahan-NYA.

Untuk yang pertama Ku persembahkan Skripsi ini Kepada Ayahanda M.Syapei Sismanto meski tubuhmu tidak segagah dahulu lagi, tapi kerja keras dan do'a mu selalu semangat yang luar biasa tiada hentinya, dan Ibunda Siti Mukhodamah tercinta yang telah memberikan seluruh materi serta doanya, dan kesabaran yang tiada batas, akan kutanam dalam hidupku, semoga Allah SWT menggantikan dengan surgaNya kelak, Amin.

Untuk kakak dan Adikku (Dwi Lasmini dan Shinta Wachyuni) terimakasih banyak ter untuk kakakku yang selalu mendukung dan menasehatiku tiada kata lelah,kakak yang sosok hebat dimata saya,serta orang terdekat saya Restu Saputra terimakasih sudah menjadi orang spesial untuk saya dan selalu menjaga saya dan keluarga besar di Lampung Timur, yang selalu menasihati, mendukung dan mendoakanku, serta Ibu Viola De Yusa, SE., M.M sebagai dosen pembimbing Untuk teman-teman semuanya Putri pungkas, Anisa Afriana, Tita herawati, Even cristy ,Saya ucapkan Terimakasih banyak yang telah memberikan moti dan doa sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu

## **MOTTO**

**“Learn from yesterday, live for today, hope for tomorrow. The important thing is not to stop questionong”**



## ABSTRAK

### ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI LINGKUNGAN PERGURUAN TINGGI SWASTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

**Trilia Ningsih**

Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan atas kualitas pelayanan mahasiswa PTS di Universitas Teknokrat Indonesia, IIB Darmajaya, Universitas Muhammadiyah Lampung. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa aktif dengan jumlah sampel adalah sebanyak 114. Prosedur yang digunakan dalam pemilihan sampel adalah pengambilan sampel dengan metode *probability sampling* dengan menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling* yang dimana pengambilan sampel berdasarkan pada kriteria tertentu. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* dengan cara menganalisis tingkat kinerja dan harapan pelanggan yang diberikan oleh PTS Bandar Lampung. Hasil penelitian (IPA) menunjukkan atribut yang harus diprioritaskan yaitu Dosen menyampaikan materi ajar dengan baik, Materi ajar yang di sampaikan dosen sesuai dengan SAP dan GBPP, Staff dan dosen bersikap ramah dan sopan, Dosen di setiap prodi memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang ilmunya, Nilai akreditasi yang dimiliki prodi sesuai dengan kualitas pendidikan, Dosen dan staff meluangkan waktu jika mahasiswa ingin berkonsultasi. Indeks kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan mahasiswa PTS di Universitas Teknokrat Indonesia kurang puas, dengan nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* sebesar 37,8%. Di IIB Darmajaya kurang puas, dengan nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* sebesar 33,4%. Dan di Universitas Muhammadiyah Lampung tidak puas, dengan nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* sebesar 11,0%.

**Kata Kunci :** Kepuasan pelanggan, Kualitas pelayanan, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*.

## ABSTRACT

### THE ANALYSIS OF STUDENT SATISFACTION ON SERVICE QUALITY IN THE PRIVATE UNIVERSITIES IN BANDAR LAMPUNG

By:  
Trilia Ningsih

The objective of the study was to analyze the satisfaction of the service quality of the private university students at Teknokrat Indonesia University, IIB Darmajaya, Muhammadiyah University, Lampung. The population of this research was the active students with the total sample of 114. The procedure used in the selection of samples was the sampling using the *probability sampling* method using the *proportionate stratified random sampling* technique where the sampling was based on certain criteria. The analysis used in this study is the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) by analyzing the level of performance and customer expectations provided by private universities in Bandar Lampung. The results of the study (IPA) indicated the attributes that had to be prioritized, namely lecturers delivered teaching materials well, Teaching materials delivered by lecturers were in accordance with SAP and GBPP, Staff and lecturers were friendly and polite, Lecturers in each study program had competencies in accordance with their field of science, Value the accreditation owned by the study program in accordance with the quality of education, lecturers and staff take the time if students wanted to consult. The consumer satisfaction index for the service quality of PTS students at Universitas Teknokrat Indonesia was less satisfied, with a value of the Customer Satisfaction Index (CSI) of 37.8%. In IIB Darmajaya was less satisfied, with a value of the Customer Satisfaction Index (CSI) of 33.4%. And at the Muhammadiyah University of Lampung was not satisfied, with a value of the Customer Satisfaction Index (CSI) of 11.0%.

**Keywords: customer satisfaction, service quality, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA).**



## **KATA PENGANTAR**

**Assalamualaikum wr. wb.**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpah dan rahmat, karunia serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI LINGKUNGAN PERGURUAN TINGGI SWASTA BANDAR LAMPUNG”**.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di perguruan tinggi Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya. Penulis menyadari tentunya dalam penulisan skripsi ini tidak lepas bantuan dan arahan dari semua pihak, dengan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. Firmansyah Y.A, MBA., M.Sc. selaku Rektor Institut Bisnis dan Informatika Darmajaya.
2. Bapak Dr. RZ. Abdul Aziz, S.T., M.T. selaku Wakil Rektor I Institut Bisnis dan Informatika Darmajaya.
3. Bapak Ronny Nazar, S.E., M.T. selaku Wakil Rektor II Institut Bisnis dan Informatika Darmajaya.
4. Bapak Muprihan Thaib, S.Sos., M.M. selaku Wakil Rektor III Institut Bisnis dan Informatika Darmajaya.
5. Ibu Dr. Faurani I Santi Singagerda, SE., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Institut Bisnis dan Informatika Darmajaya.
6. Ibu Aswin, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Institut Bisnis dan Informatika Darmajaya.
7. Ibu Viola De Yusa, SE., M.M. selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan waktu dan tenaganya, terimakasih atas kesabran untuk membimbing saya menyelesaikan penelitian ini.
8. Ibu Novita Sari, S.Sos., M.M. selaku dosen penguji 1 sidang skripsi yang telah memberikan koreksi guna memperbaiki penyusunan skripsi ini.
9. Bapak Muhammad Saputra, S.E., M.M. selaku dosen penguji 2 sidang skripsi yang telah memberikan koreksi guna memperbaiki penyusunan skripsi ini.

10. Bapak dan ibu Dosen, staff pengajar serta karyawan-karyawan dilingkungan kampus IIB Darmajaya.
11. Kepada kedua orang tua ku Bapak M.Syapei Sismanto dan Ibu Siti Mukho damah yang selalu setia mendoakan dan mendukung secara material maupun spiritual selama penyusunan skripsi ini.
12. Kakak ku Dwi Lasmini dan adik ku Shinta wachyuni yang selalu menyemangati dan yang selalu mendukung dan menasehatiku tiada kata lelah,kakak yang sosok hebat dimata saya.
13. Serta orang terdekat saya Restu Saputra terimakasih sudah menjadi orang spesial untuk saya, selalu menjaga saya, dan menjadi kakak, teman, sahabat, penasehat serta menjadi penyemangat.
14. Sahabat dan keluarga baru di perantauan Anisa afriana, putri pungkas, tita herawati.
15. Sahabat seta teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.
16. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan baik moril maupun material selama ini.
17. Para keluarga ku manjemen
18. Almamaterku IIB Darmajaya.

Penulis menyadari bahwa didalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga masih jauh dari kesempurnaan. Semua ini tidak luput dari keterbatasan penulis. Adanya kekurangan tersebut tidak menutup kemungkinan timbulnya kritikserta saran dari berbagai pihak dan hal ini memang sangat penulis harapkan sehingga akan lebih memberikan pengetahuan kepada penulis yang lebih jauh dan lebih baik untuk kesempurnaan tulisan di masa mendatang.

Bandar Lampung, 16 September 2019

**Penulis**

**Trilia Ningsih**

**NPM.141211006**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMANJUDUL</b> .....	i
<b>PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>IDENTITAS DAN DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	v
<b>PEMBAHASAN</b> .....	vi
<b>MOTO</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I. Pendahuluan</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Ruang Lingkup Penelitian .....	5
1.3.1 Ruang Lingkup Subjek .....	5
1.3.2 Ruang Lingkup Objek Penelitian.....	5
1.3.3 Ruang lingkup tempat .....	5
1.3.4 Ruang Lingkup Waktu.....	6
1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.5.1 Bagi Institusi Pendidikan .....	6
1.5.2 Bagi Peneliti.....	6
1.6 Sistematika Penulisan .....	6

<b>BAB II Landasan Teori .....</b>	<b>8</b>
2.1 Jasa.....	8
2.1.1 Pengertian Jasa.....	8
2.1.2 Ciri-ciri Jasa.....	9
2.2 Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.2 Metode Mengukur Kepuasan.....	11
2.3 Harapan Pelangan .....	12
2.4 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	15
2.5 Penelitian Terdahulu .....	17
<b>BAB III Metode Penelitian.....</b>	<b>21</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	21
3.2 Sumber Data .....	21
3.2.1 Data Primer.....	21
3.2.2 Data Sekunder.....	22
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	22
3.3.1 Observasi .....	22
3.3.2 Wawancara .....	22
3.3.3 Kuesioner (Angket) .....	22
3.4 Populasi dan Sampel.....	23
3.4.1 Populasi .....	23
3.4.2 Sampel .....	24
3.5 Variabel Penelitian.....	25
3.6 Definisi Oprasional Variabel .....	25
3.7 Uji Persyaratan Instrumen .....	26
3.7.1 Uji Validitas .....	26
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	27

3.8	Metode Analisis Data .....	28
3.8.1	<i>Metode Imporyance Performance Analysis (IPA)</i> .....	28
3.8.2	<i>Metode Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	31
<b>BAB IV Hasil Dan Pembahasan .....</b>		<b>41</b>
4.1	Deskripsi Data .....	34
4.1.1	Deskripsi Karakteristik Responden .....	34
4.1.2	Deskripsi Jawaban Responden .....	36
4.2	Hasil Uji Persyarat Intrumen .....	45
4.2.1	Hasil Uji Validitas .....	46
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	49
4.3	Hasil Analisis Data .....	49
4.3.1	Hasil Uji <i>Metode Imporyance Performance Analysis (IPA)</i> .....	50
4.3.2	Hasil Uji <i>Metode Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	61
4.4	Pembahasan.....	70
<b>BAB V Kesimpulan .....</b>		<b>72</b>
5.1	Kesimpulan .....	72
5.2	saran .....	72
Daftar Pustaka		
Lampiran		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Perguruan Tinggi Swasta.....	2
Tabel 1.2 Hasil Keluhan Responden.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 3.1 Penentuan Skor Tingkat Harapan dan Kepuasan.....	23
Tabel 3.2 Data Jumlah Sampel.....	24
Tabel 3.3 Definisi Operasional.....	25
Tabel 3.4 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....	28
Tabel 3.5 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index.....	33
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan PTS .....	34
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Angkatan UTI.....	35
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Angkatan IBI.....	35
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
Tabel 4.5 Kepuasan Pelanggan Tingkat Harapan .....	36
Tabel 4.6 Kepuasan Pelanggan Tingkat Kinerja.....	41
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Berdasarkan Harapan .....	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Berdasarkan Kinerja.....	47
Tabel 4.9 Interpretasi Nilai $r$ Alpha.....	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas .....	49
Tabel 4.11 Nilai Rata-rata Berdasarkan kepentingan Harapan.....	50
Tabel 4.12 Nilai Rata-rata Berdasarkan kepentingan Kinerja .....	53
Tabel 4.13 Nilai Rata-rata Keseluruhan.....	55
Tabel 4.14 Hasil Skor Rata-rata MIS .....	61
Tabel 4.15 Hasil Skor Rata-rata MISS.....	64
Tabel 4.16 Hasil <i>Wieght Factor</i> (WF) .....	67
Tabel 4.17 Hasil <i>Wieght Score</i> (WS) .....	69
Tabel 4.18 Kriteria Nilai Indeks.....	70



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	32
Gambar 4.1 Diagram Kartesius.....	113

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 hasil Jawaban Responden Harapan

Lampiran 3 hasil Jawaban Responden Kinerja

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Berdasarkan Harapan

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Berdasarkan Kinerja

Lampiran 6 Hasil Tingkat Harapan

Lampiran 7 Hasil Tingkat Kinerja

Lampiran 8 Hasil Uji Reabilitas Berdasarkan Harapan

Lampiran 9 Hasil Uji Reabilitas Berdasarkan Kinerja

Lampiran 10 Diagram Kartesius

Lampiran 11 Hasil Perhitungan MIS

Lampiran 12 Hasil Perhitungan WF

Lampiran 14 Hasil Perhitungan WS

Lampiran 15 Hasil Perhitungan CSI

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Penyelenggaraan pendidikan saat ini dituntut dapat memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pelanggannya. Pendidikan memiliki peran penting dalam menghasilkan sumber daya manusia yang handal. Penyedia jasa (*service provider*) pendidikan memiliki kewajiban untuk menciptakan manusia berkualitas melalui suatu proses pendidikan secara efektif. Secara umum, penyedia jasa pendidikan di Indonesia dari dua macam jasa yaitu pendidikan yang diselenggarakan oleh pemerintah dan masyarakat. Penyedia jasa pendidikan dikategorikan menurut tujuan penyedia jasa dan bersifat nirlaba.

Peranan pendidikan dalam kehidupan sangat penting. Menurut UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, 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. Demikian pentingnya peranan pendidikan, maka dalam UUD 1945 diamanatkan bahwa tiap-tiap warga negara berhak untuk mendapat pendidikan, pengajaran dan pemerintah mengusahakan untuk menyelenggarakan suatu sistem pendidikan nasional yang pelaksanaannya diatur dalam undang-undang.

Perguruan tinggi sebagai salah satu instrumen pendidikan nasional diharapkan dapat menjadi pusat penyelenggaraan dan pengembangan pendidikan tinggi serta pemeliharaan, pembinaan dan pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan/atau kesenian sebagai suatu masyarakat ilmiah yang dapat meningkatkan mutu kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Untuk mencapai tujuan pendidikan nasional seperti yang tercantum dalam Undang-Undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS), penyelenggara

pendidikan tinggi nasional yang berlaku di Indonesia dilakukan oleh pemerintah. Jasa pendidikan tinggi terdiri dari pendidikan akademik dan pendidikan profesi, sedangkan satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi berbentuk akademi, politeknik, sekolah tinggi, institut, dan universitas. Penyelenggaraan pendidikan saat ini dituntut dapat memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pelanggannya.

Persaingan sektor jasa pendidikan dikalangan perguruan tinggi khususnya Perguruan Tinggi Swasta (PTS) dalam memperebutkan “pasar” mahasiswa merupakan persaingan yang cukup berat. Saat ini jumlah perguruan tinggi di Indonesia sudah sekitar 4.504 yang terdiri dari 122 Perguruan Tinggi Negeri dan 4.382 Perguruan Tinggi Swasta (PTS) dengan jumlah program studi lebih dari 12.056 (<https://forlap.ristekdikti.go.id>), dan Perguruan Tinggi Swasta yang Ada di Bandar Lampung sekitar 18 PTS yang berbentuk Universitas, Institut, sekolah tinggi, dan akademik. Perguruan Tinggi Swasta (PTS) yang ada di Bandar Lampung merupakan PTS yang mempunyai cukup banyak Mahasiswa dalam PTS setiap tahunnya, dengan banyaknya PTS di Bandar Lampung maka penelitian ini mengangkat tema “Menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan” PTS di kota Bandar Lampung.

**Tabel 1.1**

**Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung (2017-2018)**

<b>JUMLAH PERGURUAN TINGGI</b>	<b>JUMLAH MAHASISWA</b>
<b>UNIVERSITAS</b>	
1. Universitas Muhammadiyah Lampung	1.687
2. Universitas Bandar Lampung	6.288
3. Universitas Malahayati	5.492

4. Universitas Saburai	3.411
5. Universitas Tulang bawang	1.935
6. Universitas Teknokrat Indonesia	6.576
7. Universitas Mitra Indonesia	2.167
<b>INSTITUT</b>	
1. Institut Informatika dan bisnis Darmajaya	5.744
<b>SEKOLAH TINGGI</b>	
1. STKIP PGRI Bandar Lampung	2.935
2. STKIP Tunas Palapa	390
3. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gentiaras	388
4. Sekolah timggi Satu Nusa	363
5. STIMIK Tunas Bangsa	450
6. STIP Surya Darma	332
<b>AKADEMI</b>	
1. Akademi Kebidanan Panca Bakti	259
2. Akademik Teknik Radiodiagnostik dan Radioterapi	248
3. Akademik Kebidanan ADILA	267
4. Akademik Bahasa Asing DCC	179
<b>TOTAL</b>	<b>39.111</b>

Sumber Data : <https://forlap.ristekdikti.go.id> dan Kemahasiswaan PTS

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, untuk melihat bagaimana kondisi sebenarnya mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan PTS di Bandar Lampung di lakukan Pra-survey dengan menyebarkan kusioner sementara, yang terdiri dari indikator mengenai kepuasan pelayanan dari PTS dari mahasiswa kepada 30

mahasiswa. Bahwa Pra-survey hanya di lakukan di 3 (tiga) PTS ,berdasarkan dari penyebaran kuisioner tersebut di peroleh data pada tabel 1.2.

**Tabel 1.2**  
**Hasil Keluhan Responden**

<b>Keluhan</b>	<b>Jumlah Mahasiswa</b>
1. Fasilitas kurang memadai (Ruang kelas, Tempat Parkir, Gedung Lab).	<b>25</b>
2. Kompetensi Dosen dalam mengajar masih kurang baik dan maksimal.	<b>20</b>
3. Birokrasi dalam pelayanan rumit dan lama dalam pelayanannya.	<b>22</b>

Sumber : Hasil Olah Data Kuisioner Sementara (2018)

Berdasarkan hasil kuisioner pada tabel 1.2 pra-survey hanya di lakukan pada 2 (dua) PTS yaitu Universitas Teknokrat Indonesia, IIB Darmajaya dan Universitas Muhammadiyah Lampung karena ketiga PTS tersebut termasuk sepuluh besar yang memiliki jumlah mahasiswa terbanyak dan PTS terlama yang masih berkembang di Bandar Lampung. Dari hasil pra-survey tersebut menunjukkan keluhan atas pelayanan yang ada di PTS bandar Lampung , mengenai bagian fasilitas kampus sebanyak 25 orang, kompetensi Dosen sebanyak 20 orang, Birokrasi sebanyak 22 orang. Keluhan tersebut mencerminkan adanya ketidakpuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang di berikan kedua PTS Bandar Lampung. Menurut Kotler (2014:150) kepuasan (*satisfaction*) adalah Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Cara mengetahui kualitas pelayanan dan masalah yang ada, perlu dilakukan penelitian pada PTS Bandar Lampung. Dalam penelitian ini akan dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan (mahasiswa) terhadap kualitas pelayanan PTS sehingga nantinya akan dapat memberikan informasi kepada pihak manajemen PTS

khususnya pada PTS yang ada di Bandar Lampung serta memberikan kepuasan terhadap pelanggan (mahasiswa).

Bedasarkan pemaparan pada latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul “**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI LINGKUNGAN PERGURUAN TINGGI SWASTA BANDAR LAMPUNG**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut : Bagaimana kepuasan pelanggan (mahasiswa) Perguruan Tinggi Swasta di Bandar Lampung?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Ruang lingkup subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Teknokrat Indonesia, mahasiswa IIB Darmajaya dan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Lampung.

### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek Penelitian**

Ruang lingkup penelitian objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, dan kepuasan Mahasiswa di PTS.

### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Ruang lingkup tempat penelitian ini adalah Universitas Teknokrat Indonesia IIB Darmajaya dan Universitas Muhammadiyah Lampung.

### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Ruang lingkup waktu penelitian ini dilakukan selama 4 bulan( terhitung dari 03 April – 06 Juli tahun 2019 ) adalah kegiatan riset dan penyebaran kuisioner.

### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang lingkup ilmu penelitian yang di ambil yaitu kualitas pelayanan, dan kepuasan mahasiswa.

## **1.4 Tujuan penelitian**

Tujuan penulis melakukan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan (mahasiswa) Perguruan Tinggi Swasta di Bandar Lampung.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1.5.1 Bagi Institusi Pendidikan**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pendidikan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan sebagai tambahan ilmu pengetahuan di bidang manajemen khususnya yang berkaitan dengan kepuasan dan kualitas pelayanan.

### **1.5.2 Bagi Peneliti**

Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, khususnya dalam bidang manajemen yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan (mahasiswa).

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika yang akan di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

### **1.6.1 BAB I PENDAHULUAN**

dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.



## **1.6.2 BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi penjelasan landasan teori dan ulasan penelitian terdahulu yang akan digunakan sebagai acuan dasar teori dan analisis bagi penelitian ini. Bab ini juga menggambarkan kerangka teoritis penelitian.

## **1.6.3 BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini mmpulkan data menganalisisenegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah-masalah penelitia.

## **1.6.4 BAB IV HASIL PENELITIAN**

Dalam bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan dengan diuraikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuanpenelitian.

## **1.6.5 BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan hasil observasi yang telah dituangkan kedalam bab sebelumnya dan saran-saran yang berguna pada perusahaan dan dianggap perlu dalam penelitian.

## **Daftar Pustaka**

## **Lampiran**

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Jasa

##### 2.1.1 Pengertian Jasa

Menurut Kotler (2007:42) dalam Tirra (2017) jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Produksinya mungkin saja terkait atau mungkin juga tidak terkait dengan produk fisik. Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti darimulai pelayanan personal (*Personal Service*) sampai jasa sebagai suatu produk.

Jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Contohnya seperti bengkel reparasi kendaraan bermotor, salon kecantikan, kursusketerampilan, pusat kebugaran, restoran, hotel, rumah sakit, universitas, dan lain-lain. (Tjiptono dan Chandra, 2011:19) dalam Tirra (2017).

Selain itu Lovelock dan Wirtz (2011:37) dalam Tirra (2017) mendefinisikan jasa (*service*) menjadi kegiatan ekonomi yang ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, dalam jangka waktu tertentu (*time based*), dalam bentuk suatu kegiatan (*performance*) yang akan membawa hasil yang diinginkan oleh penerima, objek, maupun aset-aset lainnya yang menjadi tanggung jawab dari pembeli, sebagai pertukaran dari uang, waktu, dan upaya, konsumen jasa berharap akan mendapatkan nilai (*value*) dari suatu akses dari barang- barang, tenaga kerja, tenaga ahli, fasilitas, jejaring dan sistem tertentu tetapi para konsumen biasanya tidak akan mendapatkan hak milik dari unsur-unsur fisik yang terlibat dalam penyediaan jasa tersebut.

Kotler dan Keller dalam Safitri dan Doni (2017), mendefenisikan jasa sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain,

yang pada dasarnya bersifat Intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produk jasa dapat berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. Dalam hakikatnya, terdapat berbagai macam tingkat kombinasi antara barang fisik dan jasa intangible.

### **2.1.2 Ciri-Ciri Jasa**

Produk jasa memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan barang (produk fisik). Kotler(2007:49) dalam Tirra (2017) menyebutkan ciri-ciri tersebut sebagai berikut :

a. *Intangibility* (tidak berwujud).

Artinya jasa tidak dapat dilihat, dicecap, dirasakan, didengar, atau dicium sebelum dibeli oleh konsumen.

b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Artinya bahwa jasa tidak dapat dipisahkan dari penyediannya, entah penyediannya itu manusia atau mesin.

c. *Variability* (bervariasi)

Artinya bahwa mutu jasa tergantung pada siapa yang menyediakan jasa di samping waktu, tempat, dan bagaimana disediakan.

d. *Perishability* (tidak tahan lama)

Artinya jasa tidak dapat disimpan untuk dijual atau dipakai kemudian.

## **2.2 kualitas Pelayanan**

### **2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa

atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata di terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya di harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. (Putro, et al. 2014)

Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2009:111) dalam Putro (2010) berpendapat bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan. Terdapat lima dimensi kualitas layanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

#### 1. *Tangibles* (bukti langsung)

*Tangibles* meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan tata letak ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan.

#### 2. *Reliability* (keandalan)

*Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Pelayanan yang dijanjikan seperti memberikan informasi secara tepat, membantu untuk menyelesaikan masalah, dan memberikan pelayanan secara handal.

#### 3. *Responsiveness* (ketanggapan)

*Responsiveness* yaitu kesediaan karyawan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan dalam melayani konsumen, kecepatan menangani transaksi, dan penanganan keluhan-keluhan konsumen.

#### 4. *Assurance* (jaminan)

*Assurance*, meliputi pengetahuan karyawan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahtamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberi informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

#### 5. *Empathy* (empati)

*Empathy* yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada konsumen seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan konsumen, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumennya.

### **2.2.2 Metode Mengukur Kepuasan**

Kepuasan pelanggan menurut Kotler et al. (dalam Tjiptono, 2008: 169) dalam Srikandi (2013) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia persepsikan dibandingkan harapannya. Menurut Park (dalam Hasan, 2009: 57) dalam Srikandi (2013) kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan konsumen sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi. Secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai suatu perbandingan antara layanan atau hasil yang diterima konsumen dengan harapan konsumen, layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan konsumen, atau bahkan melebihinya.

Terdapat empat metode yang banyak digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan, Menurut Kotler dalam yudi (2017), antaralain:

#### 1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi jasa yang berorientasi pada pelanggan wajib memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka.

#### 2. *Ghost Shopping*

Salah satu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan orang untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing.

### 3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih langganan agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

### 4. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya sebagian besar penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode survei wawancara langsung. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik langsung dari pelanggan dan juga memberikan sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka.

## **2.3 Harapan pelanggan**

Harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Pengertian ini didasarkan pada pandangan bahwa harapan merupakan standar prediksi yang dilakukan konsumen dalam melakukan pembelian. Menurut Olson dan Dover (Zeithaml, 1993), dalam Dinar (2010) harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut. Meskipun demikian, dalam beberapa hal belum tercapai kesepakatan, misalnya :

sifat standar harapan yang spesifik, jumlah standar yang digunakan, maupun sumber harapan. Menurut (Sri Mulyani, 2003), dalam Dinar (2010) model konseptual mengenai harapan pelanggan terhadap jasa dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut :

### 1. *Enduring Service Intensifiers*

Merupakan faktor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitifitasnya terhadap jasa. Faktor ini meliputi harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang mengenai jasa.

### 2. Personal Need / Kebutuhan perorangan

Kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejateraananya juga sangat memerlukan harapannya. Misalnya kebutuhan fisik, sosial, psikologi.

### 3. *Transitory Service Intensifiers*

Faktor individual yang bersifat sementara (jangka rendah) yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa. Faktor itu mencakup:

- (a). situasi darurat pada saat pelanggan sangat membutuhkan jasa dan ingin menyediakan jasa dan dapat membantunya.
- (b). Jasa terakhir yang dikonsumsi pelanggan dapat pula menjadi acuannya untuk menentukan baik-buruknya jasa berikutnya.

### 4. *Perceived Service Alternatives*

Merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat pelayanan perusahaan lain yang sejenis. Jika konsumen memiliki beberapa alternatif, maka harapannya terhadap suatu jasa cenderung akan semakin besar.

### 5. *Self Perceived Service Role*

Merupakan persepsi pelanggan tentang tingkat atau derajat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya. Apabila konsumen terlibat dalam proses penyampaiannya jasa dan jasa yang terjadi ternyata tidak begitu baik, maka pelanggan tidak bisa menimpakan kesalahan sepenuhnya kepada pihak penyedia jasa.

#### 6. *Situational Factors* / faktor situasi

Faktor situasi terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada diluar kendali penyedia jasa.

#### 7. *Explicit Services Promises* / Janji pelayanan secara eksplisit

Merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) oleh organisasi tentang jasanya kepada pelanggan. Janji ini bisa berupa iklan, personal selling, perjanjian atau komunikasi dengan karyawan organisasi tersebut.

#### 8. *Implicit Service Promises* / janji pelayanan secara implisit

Merupakan petunjuk yang berkaitan dengan jasa, yang memberikan kesimpulan bagi pelanggan tentang jasa yang bagaimana yang seharusnya, dan yang akan diberikan.

#### 9. *Word – of – Mouth* / Rekomendasi

Merupakan pernyataan yang disampaikan kepada pelanggan, dan ini biasanya cepat diterima oleh pelanggan karena yang menyampaikan adalah mereka yang dapat dipercaya seperti para pakar, teman, keluarga, dan publikasi media massa.

#### 10. *Past Experience* / Pengalaman

Merupakan pengalaman masa lampau atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya di masa lalu dan harapan ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima pelanggan serta semakin bertambahnya pengalaman pelanggan.

Harapan pelanggan melatar belakangi mengapa dua organisasi pada bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya.



## 2.4 Pengertian Kepuasan Konsumen

Menurut Oliver yang dikutip oleh Tjiptono dan Diana (2015:23) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya. Dengan demikian kepuasan konsumen sangat tergantung pada kinerja produk maupun jasa. Setelah konsumen membeli suatu produk dan jasa, konsumen akan mengevaluasi produk dan jasa tersebut apakah sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen atau tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen (Schiffman dan Kanuk, 2007:15). Apabila produk dan jasa tersebut sesuai dengan yang diharapkan, maka konsumen akan merasa puas. Sebaliknya, apabila produk dan jasa tersebut tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka konsumen akan merasa kurang atau tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen berhubungan erat dengan hasil evaluasi setelah konsumen melakukan pembelian. Menurut Kotler (2006:138) dalam Putro, et al. (2014), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Menurut Kotler (2009:45) metode-metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen adalah :

### 1. Sistem keluhan dan saran.

Sebuah perusahaan yang berfokus serta berorientasi terhadap konsumennya untuk memberikan suatu kesempatan dalam memberikansaran, pendapat dan keluhan.

### 2. Survei kepuasan konsumen.

Dengan melakukan penelitian survei untuk mengetahui informasi tentang kepuasan konsumen dan mengukur keinginan serta harapan konsumen melalui wawancara langsung, menelpon, dan sebagainya. Pengukuran kepuasan dengan metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara :

- a. *Directly reported satisfaction* : Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti ungkapan seberapa puas konsumen terhadap pelayanan pada skalasangat puas, puas, netral, tidak puas hingga sangat tidak puas.
- b. *Derived dissatisfaction* : Pertanyaan yang diajukan menyangkut besarnya harapan konsumen terhadap atribut tertentu dan besarnya hasil yang mereka rasakan.
- c. *Problem analysis* : Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan yang menuliskan saran-saran untuk melakukan perbaikan.
- d. *Importance-performance analysis* : Responden diminta untuk menilai berbagai atribut dari penawaran berdasarkan derajat kepentingan setiap elemennya dan seberapa baik tingkat kinerja perusahaan dalam setiap elemen-elemennya.

### 3. *Ghost shopping*

Suatu perusahaan membayar atau mempekerjakan orang untuk bertindak sebagai pembeli potensial guna melaporkan hasil temuan mereka tentang kekuatan dan kelemahan yang mereka alami ketika mereka membeli produk perusahaan dan produk pesaing. Selain itu juga *ghost shopper* mengamati cara perusahaan dan pesaingnya dalam menangani, melayani permintaan konsumen, menjawab pertanyaan konsumen, dan melayani setiap keluhan para konsumennya.

### 4. Analisis konsumen yang hilang (*lost customer analysis*)

Suatu perusahaan harus menghubungi para konsumen yang berhentimembeli atau berganti pemasok untuk mempelajari sebabnya. Agar perusahaan mengetahui penyebabnya dan segera mengambil kebijakan perbaikan kembali.

## 2.5 Penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai referensi untuk penelitian lanjutan, penelitian mengenai analisis kepuasan dengan metode CSI dan IPA. Penelitian terdahulu menjadi referensi bagi penulis dalam melaksanakan penelitian berikut hasil resum dari jurnal tersebut dapat dilihat pada tabel 2.1

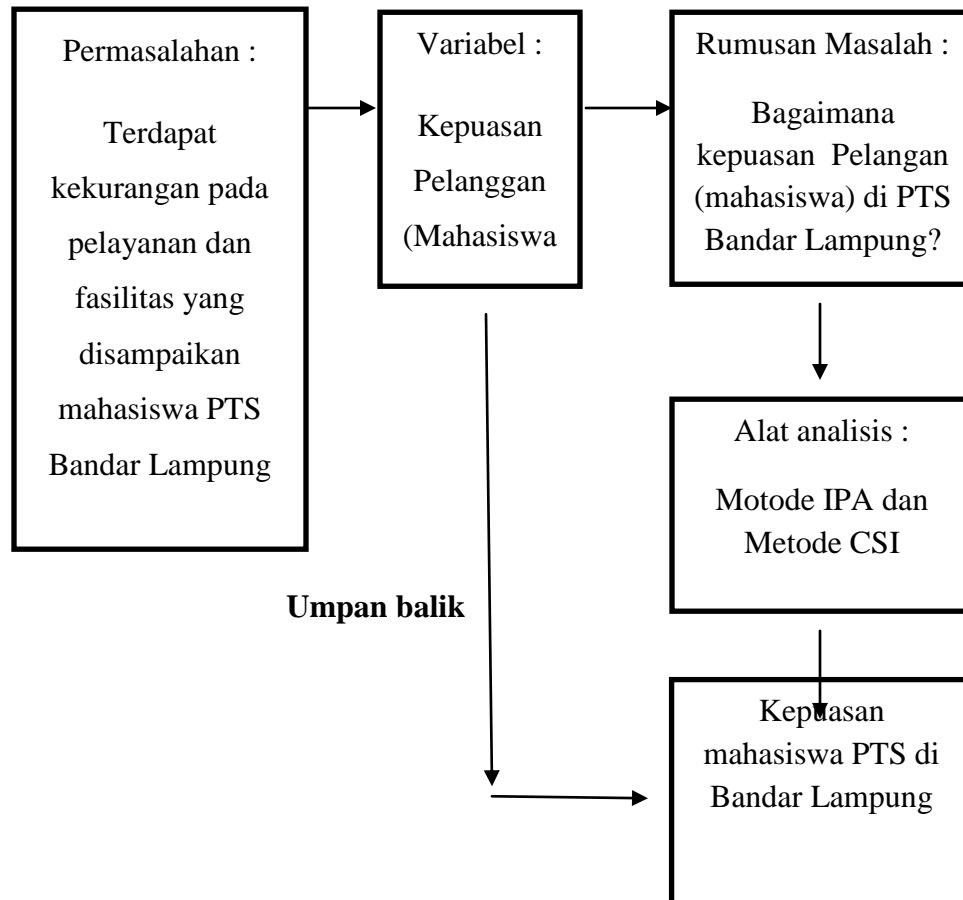
**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Pembahasan	Variabel
1.	Heru Eka Lodhita 2013)	Analisi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan menggunakan metode IPA (Importance Performance Analysis) dan CSI (Customer Satisfaction Index) Stadi Kasus Pada Toko Oen.Malang	Penelitian dapat disampaikan bahwa atribut yang perlu di perhatikan dan menjadi prioritas	1. Kepuasan mahasiswa
2.	Siti Noor Hidayah Dan Aris Puji Prasetyo (2015)	Analisis kualitas pelayanan e-KTP menggunakan metode CSI, metode service Quality dan IPA	Dari penelitian ini akan diketahui tingkat harapan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Sehingga dapat diketahui perbedaan (gap) antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh masyarakat sehubungan dengan pelaksanaan pelayanan e-KTP tersebut.	1. Kepuasan masyarakat 2. Kualitas pelayanan
3.	Yudi Siyamto (2015)	Kualitas pelayanan Bank dengan menggunakan metode IPA dan CSI terhadap kepuasan nasabah	Pertama, untuk menjelaskan sejauh mana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank, kemudahan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji yaitu ketika nasabah mempunyai masalah, maka pihak bank bisa membantu.	1. Kualitas layanan 2. Kepuasan nasabah
4.	Kardoyo Dan	Analisis kepuasan	Instrumen pengukuran	1. Kepuasan

	Ahmad Nurkhin (2016)	pelayanan perguruan tinggi (kasus pada prodi magister pendidikan ekonomi unnes)	kesesuaian lulusan dan kepuasan pengguna lulusan berdasarkan pedoman akreditasi BAN PT. Analisis data dilakukan dengan analisis statistik deskriptif dan <i>importance-performance analysis</i> (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan analisis kepuasan layanan terdapat dua dimensi layanan yang harus menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki, yaitu dimensi <i>acces</i> dan <i>reliability</i> .	mahasiswa
5.	Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, Agung Suwandar (2016)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.	1. Kualitas layanan 2. Kepuasan 3. Loyalitas

## 2.5 Kerangka Pikir

Menurut sugiyono (2018:95), kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting, maka kerangka pikir merupakan sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman lainnya, sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran atau suatu bentuk proses dari keseluruhan penelitian yang akan dilakukan



**Gambar 2.1**

**Kerangka Pikir**

## **BAB III**

### **METODELOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian adalah proses pengumpulan data dan analisis data yang dilakukan secara sistematis dan logis untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif, dimana data yang dinyatakan dalam angka dan dianalisis dengan teknik statistik. Menurut Sugiyono (2018:226) statistic deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagai adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. dihubungkan dalam penelitian ini akan melihat kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan pada PTS di Bandar Lampung (Universitas Teknokrat Indonesia, IIB Darmajaya, dan Universitas Muhammadiyah Lampung).

#### **3.2 Sumber Data**

##### **3.2.1 Data Primer**

Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data (Sugiyono, 2012:308) dalam Tirra (2017). Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai saran mendapatkan informasi ataupun data.

### **3.2.2 Data Sekunder**

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data sekunder ini dapat berupa hasil pengolahan lebih lanjut dari data primer yang disajikan dalam bentuk lain atau dari orang lain (Sugiyono, 2012:308) dalam Tirra (2017). Data ini digunakan untuk mendukung informasi dari data primer yang diperoleh baik dari wawancara, maupun dari observasi langsung ke lapangan. Penulis juga menggunakan data sekunder hasil dari studi pustaka. Dalam studi pustaka, penulis membaca literatur-literatur yang dapat menunjang penelitian, yaitu literatur-literatur yang berhubungan dengan penelitian ini.

### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

#### **3.3.1 Observasi**

*Observasi* yang dilakukan adalah dengan meninjau langsung lokasi penelitian, yaitu di Universitas Tekokrat, IIB Darmajaya, dan Universitas Muhammadiyah Lampung. *Observasi* ini dilakukan dengan mengamati langsung terhadap keadaan lokasi penelitian, para mahasiswa dan aktivitas perguruan tinggi yang berlangsung di PTS Universitas Tekokrat, IIB Darmajaya, dan Universitas Muhammadiyah Lampung sehingga mendapat gambaran terkait objek penelitian

#### **3.3.2 Wawancara**

Metode wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung kepada mahasiswa aktif Universitas Tekokrat, IIB Darmajaya, dan Universitas Muhammadiyah Lampung guna memperoleh keterangan tentang data yang diperlukan.

### 3.3.3 Kuesioner (Angket)

Yaitu dengan pengumpulan data dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawab. Pernyataan tertulis kepada responden yang berkuliah di Universitas Teknokrat Indonesia dan IBI Darmajaya Bandar Lampung.

Skala pengukuran penelitian ini yang digunakan adalah skala likert. Jawaban pertanyaan yang diajukan yaitu :

**Tabel 3.1**  
**Skala Pengukuran Instrumen Kuisisioner**

Skala Pengukuran kinerja	Skor	Skala Pengukuran Harapan	Skor	Skala
Sangat Setuju (SS)	5	Sangat Puas (SP)	5	Interval
Setuju (S)	4	Puas (P)	4	
Cukup Setuju (CS)	3	Cukup Puas (CP)	3	
Tidak Setuju (TS)	2	Tidak Puas (TP)	2	
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	Sangat Tidak Puas (STP)	1	

## 3.4 Populasi dan Sampel

### 3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang akan menjadi kuantitas karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2002) dalam Terri (2017). Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa aktif PTS Bandar Lampung. Pada tahun 2017-2018 yang berkuliah aktif di Universitas Teknokrat Indonesia, IIB Darmajaya, dan Universitas Muhammadiyah Lampung.



**Tabel 3.2**  
**Jumlah Mahasiswa Aktif Universitas Teknokrat Indonesia**  
**Tahun akademik 2017/2018**

No	Program Studi	Jumlah mahasiswa
1.	S1 Manajemen	714
2.	S1 Akuntansi	158
3.	S1 Sastra Inggris	529
4.	S1 Pendidikan Bahasa Inggris	176
5.	S1 Pendidikan Olahraga	612
6.	S1 Pendidikan Matematika	119
7.	S1 Teknik Elektro	587
8.	S1 Teknik Sipil	121
9	S1 Teknik Komputer	326
10	S1 Teknologi Informasi	984
11	S1 Informatika	623
12	S1 Sistem Informasi	777
13	D3 Sistem Informasi Akuntansi	230
14	D3 Sistem Informasi	287
15	D3 Teknik Komputer	333
<b>Jumlah</b>		<b>6.576</b>

Sumber : Kemahasiswaan Universitas Teknokrat Indonesia Tahun 2019

**Tabel 3.3**  
**Jumlah Mahasiswa Aktif IIB Darmajaya Tahun akademik**  
**2018/2019**

No	Program Studi	Jumlah mahasiswa
1.	S1 Tehnik Informatika	721
2.	D3 Tehnik Komputer	130
3.	S1 Sistem Komputer	498
4.	D3 Manajemen Informatika	115
5.	S1 Sistem Informasi	796
6.	S1 Manajemen	2.235

7.	S1 Akuntansi	887
8.	D3 Akuntansi	362
<b>Jumlah</b>		<b>5.744</b>

Sumber : Kemahasiswaan IIB Darmajaya Tahun 2019

**Tabel 3.4**

**Jumlah Mahasiswa Aktif Universitas Muhammadiyah Lampung  
Tahun akademik 2018/2019**

No	Program Studi	Jumlah mahasiswa
1.	S1 Pendidikan Matematika	260
2.	S1 Pendidikan bahasa Indonesia	137
3.	S1 Pendidikan Bahasa Inggris	115
4.	S1 Sastra Inggris	34
5.	S1 Psikologi	245
6.	S1 Elektro	267
7.	S1 Pendidika Agama Islam	226
8.	S1 Ekonomi Syariah	245
9.	S1 Ilmu Komunikasi	158
<b>Jumlah</b>		<b>1.687</b>

Sumber : Kemahasiswaan Universitas Muhammadiyah Lampung Tahun 2019

### 3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2018:131) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini sampel di ambil dari populasi yaitu Mahasiswa aktif yang berkuliah di PTS. Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling* yang dimana pengambilan sampel berdasarkan padakriteria tertentu, adapun kriteria tersebutyaitu responden yang sudah menjadi mahasiswa PTS selama minimal 1 semester dan tidak pernah cuti selama 2 semester berturut-berturut yang diambil

berdasarkan pertimbangan bahwa unsur penarikan sampel tersebut akan dapat membantu menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang sedang dilakukan.

Penelitian menggunakan rumus penentuan ukuran sampel yang dinyatakan oleh Tabel Sampel. Dalam penelitian ini sampel menggunakan rumus Tabel Sampel, yang dapat dilihat pada tabel 3.5.

**Tabel 3.5**  
**Data Jumlah Sampel**

<b>PTS</b>	<b>JUMLAH MAHASISWA</b>	<b>PERHITUNGAN</b>	<b>SAMPEL</b>	<b>FAKULTAS</b>
UNIVERSITAS TEKNOKRAT INDONESIA	6.576	$6.576 \div 12.320 \times 100$ = 53,37	53	1. FTIK 2.FEB 3.FSIP
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA	5.744	$5.744 \div 12.320 \times 100$ = 46,62	47	1. FEB 2.FIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYA H LAMPUNG	1.687	$1.687 \div 12.320 \times 100$ = 13,99	14	1. FSIP 2. PSIKOLOGI 3. TEKNIK 4. ISIPOL
<b>JUMLAH</b>			<b>114</b>	

**Sumber : data diolah pada tahun 2019**

### **3.5 Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya menurut Sugiyono (2014,p.58).

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa pada PTS.

### 3.6 Definisi Oprasional Variabel

**Tabel 3.6**  
**Definisi Operasional**

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kepuasan Wisatawan	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja dengan harapan (Kotler, 2009)	Perasaan senang atau kecewa seseorang. yang dioleh sebabkan penilaian setelah berkunjung ke objek wisata pulau tegal mas	Biaya	Interval
			Suasana	
			Keamanan	
			Pelayanan	
			Fasilitas	

### 3.7 Uji Persyaratan Instrumen

#### 3.7.1. Uji Validitas

Pengertian validitas instrument menurut ahli adalah merupakan arti seberapa besar ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Dalam pengujian validitas, instrument diujidengan menghitung koefisien korelasi antara skor item dan skor totalnya dalam taraf signifikansi 95% atau  $\alpha = 0,05$ . Instrument dikatakan valid mempunyai nilai signifikansi korelasi  $\geq$  dari 95% atau  $\alpha = 0,05$ . Uji validitas dilakukan dengan menggunakan koefisien *korelasi produkmoment* dengan kriteria sebagai berikut:

Prosedur pengujian :

1. Ho : data valid

Ha : data tidak valid

2.Ho : apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka instrument valid

Ha : apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka instrument tidak valid

3. Pengujian validitas instrument dilakukan melalui program SPSS

(*Statistical Program and Service Solution seri 25.0*).

### 3.7.2.Uji Reliabilitas

Realibilitas adalah sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik. Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, maksudnya apabila dalam beberapa pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok yang sama diperoleh hasil yang relatif sama. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan tehnik *Formula Alpha Cronbach* dan dengan menggunakan program SPSS 25.0.

Prosedur pengujian :

1. Ho : data reliable

Ha : data tidak reliable

2. Pengujian Realibilitas instrument dilakukan melalui program SPSS

(*Statistical Program and Service Solution seri 25.0*)

3. Penjelasan dari butir 1 dan 2 dengan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel dan probabilitas ( $\text{sig}$ ) dengan  $r$  tabel maka dapat di simpulkan instrument tersebut dinyatakan reliable atau sebaliknya.

**Tabel 3.7**

#### **Interprestasi Nilai $r$ Korelasi Product Moment**

Koefesien $r$	Kategori
0,8000 -1,0000	Sangat Tinggi
0,6000 - 0,7999	Tinggi

0,4000 - 0,5999	Sedang
0,2000 - 0,3999	Rendah
0,0000 - 0,1999	Sangat Rendah

Sumber : Sugiyono, 2016

### 3.8 Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif yang mana pada analisis ini hanya mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.

#### 3.8.1 *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Salah satu tantangan terbesar dalam bisnis di era global adalah menciptakan dan mempertahankan kepuasan pelanggan yang puas dan loyal, tidak ada yang mampu perusahaan bertahan dalam jangka panjang tanpa ada pelanggan yang puas, Untuk mengukur kepuasan pelanggan tersebut dapat diukur dengan Metode pengukuran CSI menurut Dixo dalam Prawira (2010) meliputi tahap-tahap sebagai berikut :

#### 3.8.2 Menentukan *Mean Importance Score (MIS)*

MIS merupakan nilai rata-rata tingkat harapan responden dari variable atau atribut yang akan di hitung menggunakan rumus.

Rumus :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Keterangan :

n : Jumlah responden

Y<sub>i</sub> : Harapan atribut ke i

### 3.8.3 Menentukan *Mean Satisfaction score (MSS)*

MSS merupakan nilai rata-rata tingkat kinerja yang dirasakan responden tiap variable atau atribut, yang dapat di hitung menggunakan rumus.

Rumus :

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n}$$

Keterangan :

n : Jumlah responden (100)

### 3.8.4 Menentukan *Wiegth Factor (WF)*

Skor ini merupakan Presentase nilai MIS peratribut terhadap total MIS seluruh atribut dengan menggunakan rumus.

Rumus :

$$(1). \sum_{i=1}^n MIS_i = MIS_1 + MIS_2 + MIS_3 + \dots + MIS_{25}$$

$$(2). WF = \frac{MIS}{\sum_{t=1}^p MIS_t}$$

Keterangan :

P : Jumlah Atribut Kepentingan

i : Atribut Pelayanan Ke-I

### 3.8.5 Menentukan *Weight Score (WS)*

Menentukan *Weight Score (WS)* dengan rata-rata tingkat kenyataan pelayanan yang di rasakan responden sebagai Mean satisfaction score (MSS) Dengan menggunakan rumusan.

Rumus :

$$WSi = WFi \times MSSi$$

Keterangan :

i : Atribut Pelayanan

### 3.8.6 Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Skala kepuasan konsumen yang umum di pakai dalam interpretasi indeks adalah skala nol (0) sampai satu (1) atau nol (0) sampai seratus (100).

Rumus :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WSi}{HS} \times 100 \%$$

Nilai CSI dalam penelitian ini di bagi menjadi (5 ) kategori mulai dari tidak puas sampai dengan sangat puas. Skala kepuasan konsumen yang bias di pakai sebagai berikut :

**Tabel 3.8**  
**Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)**

Skala	Kriteria
0,81 – 1,00	Sangat puas
0,66 – 0,80	Puas
0,51 – 0,65	Cukup puas
0,35 – 0,50	Tidak puas
0,00 – 0,34	Sanga

### 3.8.8 Analisis *Importance Performance Analysis*(IPA)

Analisis IPA dipergunakan untuk membandingkan antara penilaian konsumen terhadap tingkat kepentingan terhadap kualitas layanan (*Importance*) dengan



tingkat kinerja kualitas layanan (*Performance*). Rumus *Importance Performance Analysis* Tingkat Kesesuaian:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan :

Tki = Tingkat Kesesuaian

Xi = Skor Penilaian Kinerja

Yi = Skor Penilaian Kepentingan

Tahap kedua adalah menghitung rata – rata untuk setiap atribut yang diperoleh konsumen :

$$XI = \frac{\sum Xi}{n} \quad YI = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan :

XI = Skor rata – rata tingkat kinerja produk.

YI = Skor rata – rata tingkat kepentingan terhadap produk.

n = jumlah responden.

Selanjutnya menghitung rata – rata Analisis *Importance Performance* seluruh atribut tingkat kepentingan (Y) dan Kinerja (X) yang menjadi batas dalam diagram kartesius:

$$X = \frac{\sum Xi}{K} \quad Y = \frac{\sum Yi}{K} \dots\dots\dots (3)$$

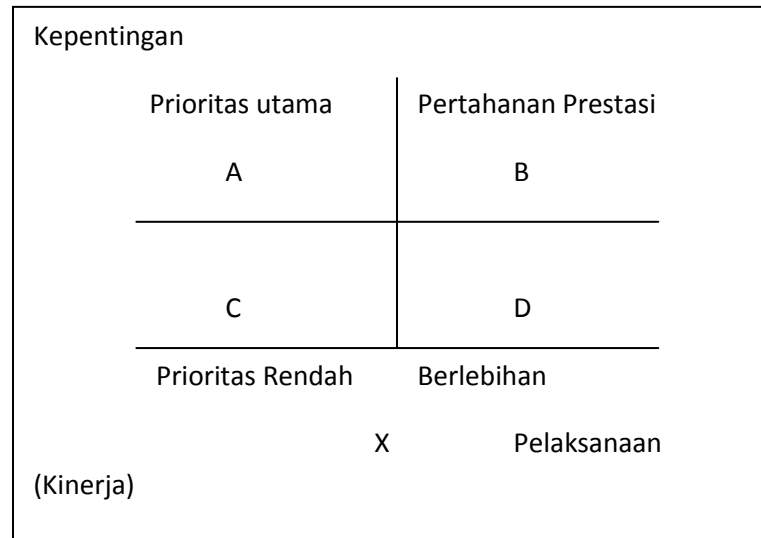
Keterangan :

XI = Skor rata – rata tingkat kinerja seluruh atribut.

YI = Skor rata – rata tingkat kepentingan terhadap seluruh atribut.

K = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

Tahap terakhir adalah penjabaran tiap atribut dalam diagram kartesius seperti terlihat pada gambar :



**Gambar : 3.1 Diagram Kartesius**

pembagian pada diagram kartesius analisis *Importance Performance* adalah sebagai berikut.:

1. Kuadran A menunjukkan variabel yang dianggap mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan dianggap sangat penting tetapi perusahaan belum dapat melaksanakan sesuai keinginan mahasiswa.
2. Kuadran B menunjukkan variabel yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting untuk memuaskan mahasiswa.
3. Kuadran C menunjukkan variabel yang dianggap kurang penting dan kurang memuaskan mahasiswa.
4. Kuadran D menunjukkan variabel yang memuaskan. Tetapi pelaksanaan terlalu berlebihan kurang penting oleh mahasiswa.

Maka, disimpulkan bahwa *Importance Performance Analysis* merupakan cara untuk menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja dari suatu pelayanan dilihat pada empat kuadran yaitu kuadran a yang merupakan prioritas utama, kuadran b dimana satu layanan dipertahankan, kuadran c merupakan prioritas rendah, dan kuadran d dimana pelanggan merasa berlebihan pada atribut ini.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Deskripsi Data

Deskriptif adalah menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat simpulan yang berbentuk umum atau generalisasi. Dalam deskripsi data ini penulis akan menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain:

#### 4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

##### 1. PTS Responden

Gambaran umum mengenai responden berdasarkan PTS adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.1**  
**Responden Berdasarkan PTS**

PTS	Jumlah	Persentase
Universitas Teknokrat Indonesia	53	53%
IIB Darmajaya	47	47%
Univeritas Muhammadiyah Lampung	14	14%
Jumlah	114	114 %

Sumber: Data diolah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa yang paling banyak responden adalah PTS Universitas Teknokrat Indonesiayaitu sebanyak 53 orang atau sebesar 53%.

##### 2. Angkatan

Gambaran umum mengenai responden berdasarkan angkatan pada saat pengambilan sampel adalah:

**Tabel 4.2**  
**Responden Berdasarkan Angkatan**  
**Universitas Teknokrat Indonesia**

<b>Angkatan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
2014	3	3%
2015	7	5%
2016	25	25%
2017	8	8%
2018	10	10%
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>53%</b>

**Tabel 4.3**  
**Responden Berdasarkan Angkatan**  
**Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya**

<b>Angkatan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
2013	7	7%
2014	12	12%
2015	18	18%
2016	7	7%
2017	3	3%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>47%</b>

**Tabel 4.4**  
**Responden Berdasarkan Angkatan**  
**Universitas Muhammadiyah Lampung**

<b>Angkatan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
2015	3	3%
2016	3	3%
2017	5	5%
2018	3	3%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>14%</b>

Sumber: Data diolah pada tahun 2019

Dari tabel 4.2, 4.3 dan 4.4 di atas dapat diketahui bahwa yang paling dominan responden di Universitas Teknokrat Indonesia adalah responden dengan angkatan tahun 2016 sebanyak 25 orang (25,0%), sedangkan yang paling dominan responden di IIB Darmajaya adalah responden dengan angkatan tahun 2015 sebanyak 18 orang (18,0%) dan Universitas Muhammadiyah Lampung adalah responden dengan angkatan 2015 sebanyak (5%).

### 3. Jenis Kelamin

Untuk mengetahui jenis kelamin responden, dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut.

**Tabel 4.5**  
**Responden Berdasarkan Jenis kelamin**

PTS	Jenis Kelamin		Jumlah
	Peria	Wanita	
Universitas Teknokrat Indonesia	31	22	53
IIB Darmajaya	27	20	47
Universitas Muhammadiyah Lampung	5	9	14
Jumlah	63	51	

Sumber : Data diolah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.5 dapat dilihat bahwa yang paling banyak responden adalah berjenis kelamin Laki-laki yaitu sebanyak 63 orang atau sebesar 63,0%.

#### 4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Hasil jawaban mengenai kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan berdasarkan tingkat harapan dan kepuasan yang disebarkan kepada 114 responden adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.6**  
**Deskripsi Jawaban Responden Universitas Teknokrat Indonesia**  
**Berdasarkan Tingkat Kinerja**

No	PERNYATAAN	KINERJA									
		STS		TS		CS		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>1. Tangibles/Bukti Fisik</b>											
1	Kebersihan ruangan kelas baik	0	0	4	4,0	16	16,0	22	22,0	11	11,0
2	Tata letak ruang rapi	0	0	1	1,0	7	7,0	24	24,0	21	21,0
3	Sirkulasi udara (AC) baik	0	0	2	2,0	14	14,0	21	21,0	16	16,0
4	Sarana ruang kelas (kursi, lantai) dalam kondisi baik	0	0	2	2,0	8	8,0	17	17,0	26	26,0
5	Kondisi ruang prodi nyaman	0	0	4	4,0	16	16,0	22	22,0	11	11,0
6	LCD/TV dalam ruang kelas dengan kondisi baik	0	0	1	1,0	7	7,0	24	24,0	21	21,0
7	Sarana Gedung yang memadai	0	0	2	2,0	15	15,0	21	21,0	15	15,0
8	Sarana parkir memadai	0	0	5	5,0	16	16,0	23	23,0	9	9,0
9	Taman yang disediakan nyaman	0	0	1	1,0	23	23,0	18	18,0	11	11,0
10	Akses Internet cepat	0	0	3	3,0	17	17,0	21	21,0	12	12,0
11	Toilet yang disediakan bersih	0	0	1	1,0	6	6,0	18	18,0	28	28,0
<b>2. Reliability (Kehandalan)</b>											

<b>12</b>	Dosen selalu datang tepat waktu	0	0	1	1,0	13	13,0	20	20,0	19	19,0
<b>13</b>	Dosen menyampaikan materi ajardengan baik	0	0	1	1,0	17	17,0	23	23,0	12	12,0
<b>14</b>	Dosen memberikan penilaian secara objektif	0	0	3	3,0	13	13,0	22	22,0	15	15,0
<b>15</b>	Materi ajar yang disampaikan dosen sesuai dengan SAP dan GBPP	0	0	2	2,0	17	17,0	22	22,0	12	12,0
<b>16</b>	Staf akademik mampu dalam melayani kepentingan mahasiswa	0	0	2	2,0	18	18,0	18	18,0	15	15,0
<b>17</b>	Staf akademik tepat waktu dalam melayani mahasiswa	0	0	4	4,0	11	11,0	25	25,0	13	13,0
<b>18</b>	Staf akademik memberikan informasi secara akurat	0	0	0	0,0	23	23,0	17	17,0	13	13,0
<b>19</b>	Prosedur layanan mahasiswa tidak berbelit-belit	0	0	0	0,0	20	20,0	22	22,0	11	11,0
<b>20</b>	Dosen mengisi nilai UTS dan UAS mahasiswa tepat waktu	0	0	0	0,0	20	20,0	18	18,0	15	15,0



<b>3. Responsiveness (Tanggap)</b>											
21	Dosen dapat melayani komplain nilai dari mahasiswa	0	0	2	2,0	5	5,0	15	15,0	31	31,0
22	Jurusan merespon kebutuhan dan keluhan dari mahasiswa	0	0	4	4,0	17	17,0	22	22,0	10	10,0
23	Dosen menjawab pertanyaan dari mahasiswa baik di kelas maupun di luar kelas	0	0	3	3,0	17	17,0	21	21,0	12	12,0
24	Staff dan dosen bersikap ramah dan sopan	0	0	4	4,0	17	17,0	22	22,0	10	10,0
25	Staff mampu melayani mahasiswa dengan baik	0	0	3	3,0	17	17,0	21	21,0	12	12,0
26	Layanan administrasi mahasiswa di lakukan dengan cepat	0	0	4	4,0	15	15,0	23	23,0	11	11,0
<b>4. Assurance (Jaminan)</b>											
27	Dosen di setiap prodi memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang ilmunya	0	0	2	2,0	17	17,0	23	13,0	17	17,0
28	Perilaku dosen dan staff menimbulkan rasa	0	0	4	4,0	18	18,0	20	20,0	11	11,0

	aman										
<b>29</b>	Prosedur akademik memudahkan mahasiswa dalam menjalani kegiatan perkuliahan	0	0	5	5,0	11	11,0	25	25,0	12	12,0
<b>30</b>	Proses perkuliahan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang di tentukan	0	0	0	0,0	19	19,0	18	18,0	16	16,0
<b>31</b>	Nilai akreditasi yang dimiliki prodi sesuai dengan kualitas pendidikan	0	0	2	2,0	15	15,0	22	22,0	14	14,0
<b>5. Empty (Perhatian)</b>											
<b>32</b>	Dosen memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa	0	0	4	4,0	16	16,0	22	22,0	11	11,0
<b>33</b>	Dosen mendukung mahasiswa dalam mengasah kemampuan <i>Softskill</i>	0	0	3	3,0	16	16,0	21	21,0	13	13,0
<b>34</b>	Waktu kerja layanan menyesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa	0	0	5	5,0	10	10,0	28	28,0	10	10,0

<b>35</b>	Dosen dan staff meluangkan waktu jika mahasiswa ingin berkonsultasi	0	0	7	7,0	19	19,0	20	20,0	7	7,0
<b>36</b>	Kesediaan petugas layanan membantu mahasiswa ketika mengalami kesulitan Akademik	0	0	6	6,0	11	11,0	24	24,0	12	12,0

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling direspon variabel kepuasan mahasiswa berdasarkan tingkat kinerja adalah pernyataan nomor 21 dengan pernyataan “Dosen dapat melayani keluhan nilai dari mahasiswa” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 31 responden, setuju sebanyak 15 responden, cukup setuju sebanyak 5 responden, dan tidak setuju sebanyak 2 responden, dan sementara pernyataan paling rendah di responden adalah pernyataan nomor 9 dengan pernyataan “taman yang disediakan nyaman” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju 11 responden, setuju sebanyak 18 responden, cukup setuju sebanyak 23 responden dan tidak setuju sebanyak 1 responden.

**Tabel 4.7**  
**Deskripsi Jawaban Responden Universitas Teknokrat Indonesia**  
**Berdasarkan Tingkat Harapan**

No	PERNYATAAN	HARAPAN									
		STP		TP		CP		P		SP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>1. Tangibles/Bukti Fisik</b>											
<b>1</b>	Kebersihan ruangan kelas baik	0	0	11	11,0	14	14,0	22	22,0	6	6,0
<b>2</b>	Tata letak ruang rapi	0	0	2	2,0	8	8,0	29	29,0	14	14,0

3	Sirkulasi udara (AC) baik	0	0	9	9,0	7	7,0	24	24,0	13	13,0
4	Sarana ruang kelas (kursi, lantai) dalam kondisi baik	0	0	9	9,0	7	7,0	24	24,0	13	13,0
5	Kondisi ruang prodi nyaman	0	0	11	11,0	14	14,0	22	22,0	6	6,0
6	LCD/TV dalam ruang kelas dengan kondisi baik	0	0	7	7,0	11	11,0	25	25,0	10	10,0
7	Sarana Gedung yang memadai	0	0	9	9,0	6	6,0	24	24,0	14	14,0
8	Sarana parkir memadai	0	0	11	11,0	14	14,0	22	22,0	6	6,0
9	Taman yang disediakan nyaman	0	0	7	7,0	20	20,0	15	15,0	11	11,0
10	Akses Internet cepat	0	0	13	13,0	10	10,0	22	22,0	8	8,0
11	Toilet yang disediakan bersih	0	0	9	9,0	9	9,0	17	17,0	18	18,0
<b>2. Reliability (Kehandalan)</b>											
12	Dosen selalu datang tepat waktu	0	0	9	9,0	14	14,0	16	16,0	14	14,0
13	Dosen menyampaikan materi ajardengan baik	0	0	1	1,0	12	12,0	23	23,0	17	17,0
14	Dosen memberikan penilaian secara objektif	0	0	10	10,0	13	13,0	23	23,0	7	7,0
15	Materi ajar yang disampaikan dosen sesuai dengan SAP dan GBPP	0	0	6	6,0	8	8,0	15	15,0	24	24,0
16	Staf akademik	0	0	2	2,0	15	15,0	21	21,0	15	15,0

	mampu dalam melayani kepentingan mahasiswa										
<b>17</b>	Staf akademik tepat waktu dalam melayani mahasiswa	0	0	10	10,0	12	12,0	25	25,0	6	6,0
<b>18</b>	Staf akademik memberikan informasi secara akurat	0	0	7	7,0	19	19,0	22	22,0	5	5,0
<b>19</b>	Prosedur layanan mahasiswa tidak berbelit-belit	0	0	7	7,0	15	15,0	26	26,0	5	5,0
<b>20</b>	Dosen mengisi nilai UTS dan UAS mahasiswa tepat waktu	0	0	0	0	14	14,0	20	20,0	19	19,0
	<b>3. Responsiveness (Tanggap)</b>										
<b>21</b>	Dosen dapat melayani komplain nilai dari mahasiswa	0	0	2	2,0	10	10,0	25	25,0	16	16,0
<b>22</b>	Jurusan merespon kebutuhan dan keluhan dari mahasiswa	0	0	11	11,0	14	14,0	22	22,0	6	6,0
<b>23</b>	Dosen menjawab pertanyaan dari mahasiswa baik di kelas maupun di luar kelas	0	0	12	12,0	12	12,0	21	21,0	8	8,0
<b>24</b>	Staff dan dosen bersikap ramah	0	0	11	11,0	14	14,0	22	22,0	6	6,0

	dan sopan										
25	Staff mampu melayani mahasiswa dengan baik	0	0	12	12,0	12	12,0	21	21,0	8	8,0
26	Layanan administrasi mahasiswa dilakukan dengan cepat	0	0	12	12,0	12	12,0	23	23,0	6	6,0
<b>4. Assurance (Jaminan)</b>											
27	Dosen di setiap prodi memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang ilmunya	0	0	10	10,0	12	12,0	20	20,0	11	11,0
28	Perilaku dosen dan staff menimbulkan rasa aman	0	0	14	14,0	11	11,0	21	21,0	7	7,0
29	Prosedur akademik memudahkan mahasiswa dalam menjalani kegiatan perkuliahan	0	0	11	11,0	14	14,0	22	22,0	6	6,0
30	Proses perkuliahan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ditentukan	0	0	0	0	14	14,0	20	20,0	19	19,0
31	Nilai akreditasi yang dimiliki prodi sesuai dengan kualitas pendidikan	0	0	2	2,0	10	10,0	25	25,0	16	16,0
<b>5. Empaty (Perhatian)</b>											
32	Dosen	0	0	11	11,0	14	14,0	22	22,0	6	6,0

	memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa										
33	Dosen mendukung mahasiswa dalam mengasah kemampuan <i>Softskill</i>	0	0	12	12,0	12	12,0	21	21,0	8	8,0
34	Waktu kerja layanan menyesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa	0	0	11	11,0	14	14,0	22	22,0	6	6,0
35	Dosen dan staff meluangkan waktu jika mahasiswa ingin berkonsultasi	0	0	12	12,0	12	12,0	21	21,0	8	8,0
36	Kesediaan petugas layanan membantu mahasiswa ketika mengalami kesulitan Akademik	0	0	12	12,0	13	13,0	22	22,0	6	6,0

**Sumber : data di olah pada tahun 2019**

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling direspon variabel kepuasan mahasiswa berdasarkan tingkat harapan adalah pernyataan nomor 15 dengan pernyataan “materi ajar yang di sampaikan dosen sesuai dengan SAP dan GBPP” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 24 responden, puas sebanyak 15 responden, cukup puas sebanyak 8 responden, dan tidak puas sebanyak 6 responden, dan sementara pernyataan paling rendah di responden adalah pernyataan nomor 28 dengan pernyataan “perilaku dosen dan staff menimbulkan rasa aman” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat puas 7 responden, puas sebanyak 21 responden, cukup puas sebanyak 11 responden, dan tidak puas sebanyak 14 responden.

**Tabel 4.8**  
**Deskripsi Jawaban Responden IIB Darmajaya Berdasarkan Tingkat Kinerja**

No	PERNYATAAN	Kinerja									
		STS		TS		CS		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>1. Tangibles/Bukti Fisik</b>											
1	Kebersihan ruangan kelas baik	0	0	4	4,0	15	15,0	18	18,0	10	10,0
2	Tata letak ruang rapi	0	0	1	1,0	7	7,0	18	18,0	21	21,0
3	Sirkulasi udara (AC) baik	0	0	2	2,0	13	13,0	17	17,0	15	15,0
4	Sarana ruang kelas (kursi, lantai) dalam kondisi baik	0	0	2	2,0	7	7,0	13	13,0	25	25,0
5	Kondisi ruang prodi nyaman	0	0	4	4,0	15	15,0	18	18,0	10	10,0
6	LCD/TV dalam ruang kelas dengan kondisi baik	0	0	1	1,0	7	7,0	18	18,0	21	21,0
7	Sarana Gedung yang memadai	0	0	2	2,0	14	14,0	17	17,0	14	14,0
8	Sarana parkir memadai	0	0	5	5,0	15	15,0	19	19,0	8	8,0
9	Taman yang disediakan nyaman	0	0	1	1,0	21	21,0	14	14,0	11	11,0
10	Akses Internet cepat	0	0	3	3,0	16	16,0	18	18,0	10	10,0
11	Toilet yang disediakan bersih	0	0	1	1,0	5	5,0	16	16,0	25	25,0
<b>2. Reliability (Kehandalan)</b>											
12	Dosen selalu datang tepat waktu	0	0	1	1,0	9	9,0	20	20,0	17	17,0
13	Dosen	0	0	1	1,0	17	17,0	19	19,0	10	10,0



	menyampaikan materi ajardengan baik										
14	Dosen memberikan penilaian secara objektif	0	0	2	2,0	12	12,0	20	20,0	13	13,0
15	Materi ajar yang disampaikan dosen sesuai dengan SAP dan GBPP	0	0	2	2,0	16	16,0	18	18,0	11	11,0
16	Staf akademik mampu dalam melayani kepentingan mahasiswa	0	0	2	2,0	17	17,0	15	15,0	13	13,0
17	Staf akademik tepat waktu dalam melayani mahasiswa	0	0	4	4,0	10	10,0	22	22,0	11	11,0
18	Staf akademik memberikan informasi secara akurat	0	0	0	0,0	21	21,0	15	15,0	11	11,0
19	Prosedur layanan mahasiswa tidak berbelit-belit	0	0	0	0,0	19	19,0	19	19,0	9	9,0
20	Dosen mengisi nilai UTS dan UAS mahasiswa tepat waktu	0	0	0	0	18	18,0	16	16,0	13	13,0
	<b>3. Responsiveness (Tanggap)</b>										
21	Dosen dapat melayani komplain nilai dari	0	0	1	1,0	4	4,0	13	13,0	29	29,0

	mahasiswa										
22	Jurusan merespon kebutuhan dan keluhan dari mahasiswa	0	0	4	4,0	16	16,0	18	18,0	9	9,0
23	Dosen menjawab pertanyaan dari mahasiswa baik di kelas maupun di luar kelas	0	0	3	3,0	16	16,0	18	18,0	10	10,0
24	Staff dan dosen bersikap ramah dan sopan	0	0	4	4,0	16	16,0	18	18,0	9	9,0
25	Staff mampu melayani mahasiswa dengan baik	0	0	3	3,0	16	16,0	18	18,0	10	10,0
26	Layanan administrasi mahasiswa di lakukan dengan cepat	0	0	3	3,0	14	14,0	21	21,0	9	9,0
<b>4. Assurance (Jaminan)</b>											
27	Dosen di setiap prodi memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang ilmunya	0	0	2	2,0	16	16,0	19	19,0	10	10,0
28	Perilaku dosen dan staff menimbulkan rasa aman	0	0	4	4,0	17	17,0	17	17,0	9	9,0
29	Prosedur akademik memudahkan mahasiswa dalam menjalani kegiatan perkuliahan	0	0	5	5,0	10	10,0	21	21,0	11	11,0

30	Proses perkuliahan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang di tentukan	0	0	0	0	17	17,0	16	16,0	14	14,0
31	Nilai akreditasi yang dimiliki prodi sesuai dengan kualitas pendidikan	0	0	1	1,0	14	14,0	20	20,0	12	12,0
<b>5. Empaty (Perhatian)</b>											
32	Dosen memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa	0	0	4	4,0	15	15,0	18	18,0	10	10,0
33	Dosen mendukung mahasiswa dalam mengasah kemampuan <i>Softskill</i>	0	0	3	3,0	15	15,0	18	18,0	11	11,0
34	Waktu kerja layanan menyesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa	0	0	5	5,0	9	9,0	24	24,0	9	9,0
35	Dosen dan staff meluangkan waktu jika mahasiswa ingin berkonsultasi	0	0	6	6,0	17	17,0	18	18,0	6	6,0
36	Kesediaan petugas layanan membantu mahasiswa ketika mengalami kesulitan Akademik	0	0	5	5,0	10	10,0	22	22,0	10	10,0

Sumber : data di olah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling direspon variabel kepuasan mahasiswa berdasarkan tingkat kinerja adalah pernyataan nomor 4 dengan pernyataan “sarana ruang kelas (kursi, lantai dalam kondisi baik” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 responden, setuju sebanyak 13 responden, cukup setuju sebanyak 7 responden, dan tidak setuju 2 sebanyak 6 responden, dan sementara pernyataan paling rendah di responden adalah pernyataan nomor 18 dengan pernyataan “staff akademik memberikan informasi secara akurat” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju 11 responden, setuju sebanyak 15 responden, cukup setuju sebanyak 21 responden.

**Tabel 4.9**  
**Deskripsi Jawaban Responden IIB Darmajaya Berdasarkan Tingkat Harapan**

No	PERNYATAAN	HARAPAN									
		STP		TP		CP		P		SP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>1. Tangibles/Bukti Fisik</b>											
<b>1</b>	Kebersihan ruangan kelas baik	0	0	11	11,0	13	13,0	18	18,0	5	5,0
<b>2</b>	Tata letak ruang rapi	0	0	2	2,0	8	8,0	23	23,0	14	14,0
<b>3</b>	Sirkulasi udara (AC) baik	0	0	9	9,0	6	6,0	20	20,0	12	12,0
<b>4</b>	Sarana ruang kelas (kursi, lantai) dalam kondisi baik	0	0	9	9,0	6	6,0	20	20,0	12	12,0
<b>5</b>	Kondisi ruang prodi nyaman	0	0	11	11,0	13	13,0	18	18,0	5	5,0
<b>6</b>	LCD/TV dalam ruang kelas dengan kondisi baik	0	0	7	7,0	10	10,0	22	22,0	8	8,0
<b>7</b>	Sarana Gedung yang memadai	0	0	9	9,0	5	5,0	20	20,0	13	13,0
<b>8</b>	Sarana parkir	0	0	11	11,0	13	13,0	18	18,0	5	5,0

	memadai										
9	Taman yang disediakan nyaman	0	0	7	7,0	18	18,0	11	11,0	11	11,0
10	Akses Internet cepat	0	0	13	13,0	9	9,0	19	19,0	6	6,0
11	Toilet yang disediakan bersih	0	0	9	9,0	8	8,0	15	15,0	15	15,0
	<b>2. Reliability (Kehandalan)</b>										
12	Dosen selalu datang tepat waktu	0	0	9	9,0	10	10,0	16	16,0	12	12,0
13	Dosen menyampaikan materi ajardengan baik	0	0	1	1,0	12	12,0	19	19,0	15	15,0
14	Dosen memberikan penilaian secara objektif	0	0	9	9,0	12	12,0	21	21,0	5	5,0
15	Materi ajar yang disampaikan dosen sesuai dengan SAP dan GBPP	0	0	6	6,0	8	8,0	11	11,0	22	22,0
16	Staf akademik mampu dalam melayani kepentingan mahasiswa	0	0	2	2,0	14	14,0	18	18,0	13	13,0
17	Staf akademik tepat waktu dalam melayani mahasiswa	0	0	10	10,0	11	11,0	22	22,0	4	4,0
18	Staf akademik memberikan informasi secara akurat	0	0	7	7,0	17	17,0	20	20,0	3	3,0
19	Prosedur layanan	0	0	7	7,0	14	14,0	23	23,0	3	3,0

	mahasiswa tidak berbelit-belit										
20	Dosen mengisi nilai UTS dan UAS mahasiswa tepat waktu	0	0	0	0	12	12,0	18	18,0	17	17,0
	<b>3. Responsiveness (Tanggap)</b>										
21	Dosen dapat melayani komplain nilai dari mahasiswa	0	0	1	1,0	9	9,0	23	23,0	14	14,0
22	Jurusan merespon kebutuhan dan keluhan dari mahasiswa	0	0	11	11,0	13	13,0	18	18,0	5	5,0
23	Dosen menjawab pertanyaan dari mahasiswa baik di kelas maupun di luar kelas	0	0	12	12,0	11	11,0	18	18,0	6	6,0
24	Staff dan dosen bersikap ramah dan sopan	0	0	11	11,0	13	13,0	18	18,0	5	5,0
25	Staff mampu melayani mahasiswa dengan baik	0	0	12	12,0	11	11,0	18	18,0	6	6,0
26	Layanan administrasi mahasiswa di lakukan dengan cepat	0	0	11	11,0	11	11,0	21	21,0	4	4,0
	<b>4. Assurance (Jaminan)</b>										
27	Dosen di setiap	0	0	9	9,0	11	11,0	16	16,0	10	10,0

	prodi memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang ilmunya										
28	Perilaku dosen dan staff menimbulkan rasa aman	0	0	14	14,0	10	10,0	18	18,0	5	5,0
29	Prosedur akademik memudahkan mahasiswa dalam menjalani kegiatan perkuliahan	0	0	11	11,0	13	13,0	18	18,0	5	5,0
30	Proses perkuliahan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang di tentukan	0	0	0	0	12	12,0	18	18,0	17	17,0
31	Nilai akreditasi yang dimiliki prodi sesuai dengan kualitas pendidikan	0	0	1	1,0	9	9,0	23	23,0	14	14,0
<b>5. Empaty (Perhatian)</b>											
32	Dosen memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa	0	0	11	11,0	13	13,0	18	18,0	5	5,0
33	Dosen mendukung mahasiswa dalam mengasah kemampuan <i>Softskill</i>	0	0	12	12,0	11	11,0	18	18,0	6	6,0
34	Waktu kerja layanan menyesuaikan	0	0	11	11,0	13	13,0	18	18,0	5	5,0

	dengan kebutuhan mahasiswa										
35	Dosen dan staff meluangkan waktu jika mahasiswa ingin berkonsultasi	0	0	12	12,0	11	11,0	18	18,0	6	6,0
36	Kesediaan petugas layanan membantu mahasiswa ketika mengalami kesulitan Akademik	0	0	11	11,0	12	12,0	20	20,0	4	4,0

Sumber : data di olah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling direspon variabel kepuasan mahasiswa berdasarkan tingkat harapan adalah pernyataan nomor 15 dengan pernyataan “materi ajar yang di sampaikan dosen sesuai dengan SAP dan GBPP” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 22 responden, puas sebanyak 11 responden, cukup puas sebanyak 8 responden, dan tidak puas sebanyak 6 responden, dan sementara pernyataan paling rendah di responden adalah pernyataan nomor 28 dengan pernyataan “perilaku dosen dan staff menimbulkan rasa aman” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat puas 5 responden, puas sebanyak 10 responden, cukup puas sebanyak 18 responden, dan tidak puas sebanyak 14 responden.

**Tabel 4.10**  
**Deskripsi Jawaban Responden Universitas Muhammdiyah Lampung**  
**Berdasarkan Tingkat Kinerja**

No	PERNYATAAN	Kinerja									
		STS		TS		CS		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>2. Tangibles/Bukti Fisik</b>											
1	Kebersihan ruangan kelas baik	0	0	0	0,0	3	3,0	6	6,0	5	5,0
2	Tata letak ruang	0	0	0	0,0	0	0,0	7	7,0	7	7,0



	rapi										
3	Sirkulasi udara (AC) baik	0	0	0	0,0	0	0,0	9	9,0	5	5,0
4	Sarana ruang kelas (kursi, lantai) dalam kondisi baik	0	0	0	0,0	5	5,0	8	8,0	1	1,0
5	Kondisi ruang prodi nyaman	0	0	1	1,0	4	4,0	7	7,0	2	2,0
6	LCD/TV dalam ruang kelas dengan kondisi baik	0	0	0	0,0	5	5,0	8	8,0	1	1,0
7	Sarana Gedung yang memadai	0	0	1	1,0	4	4,0	7	7,0	2	2,0
8	Sarana parkir memadai	0	0	0	0,0	7	7,0	6	6,0	1	1,0
9	Taman yang disediakan nyaman	0	0	0	0,0	3	3,0	6	6,0	5	5,0
10	Akses Internet cepat	0	0	0	0,0	0	0,0	7	7,0	7	7,0
11	Toilet yang disediakan bersih	0	0	0	0,0	0	0,0	9	9,0	5	5,0
<b>2. Reliability (Kehandalan)</b>											
12	Dosen selalu datang tepat waktu	0	0	0	0,0	5	5,0	8	8,0	1	1,0
13	Dosen menyampaikan materi ajardengan baik	0	0	1	1,0	4	4,0	7	7,0	2	2,0
14	Dosen memberikan penilaian secara objektif	0	0	0	0,0	5	5,0	8	8,0	1	1,0
15	Materi ajar yang disampaikan dosen sesuai dengan SAP dan GBPP	0	0	1	1,0	4	4,0	7	7,0	2	2,0

16	Staf akademik mampu dalam melayani kepentingan mahasiswa	0	0	0	0,0	7	7,0	6	6,0	1	1,0
17	Staf akademik tepat waktu dalam melayani mahasiswa	0	0	1	1,0	2	2,0	6	6,0	5	5,0
18	Staf akademik memberikan informasi secara akurat	0	0	0	0,0	3	3,0	5	5,0	6	6,0
19	Prosedur layanan mahasiswa tidak berbelit-belit	0	0	0	0,0	4	4,0	5	5,0	5	5,0
20	Dosen mengisi nilai UTS dan UAS mahasiswa tepat waktu	0	0	0	0	4	4,0	5	5,0	5	5,0
<b>3. Responsiveness (Tanggap)</b>											
21	Dosen dapat melayani komplain nilai dari mahasiswa	0	0	0	0,0	2	2,0	1	1,0	11	11,0
22	Jurusan merespon kebutuhan dan keluhan dari mahasiswa	0	0	0	0,0	4	4,0	5	5,0	5	5,0
23	Dosen menjawab pertanyaan dari mahasiswa baik di kelas maupun di luar kelas	0	0	0	0,0	4	4,0	5	5,0	5	5,0
24	Staff dan dosen	0	0	0	0,0	4	4,0	5	5,0	5	5,0

	bersikap ramah dan sopan										
25	Staff mampu melayani mahasiswa dengan baik	0	0	0	0,0	4	4,0	5	5,0	5	5,0
26	Layanan administrasi mahasiswa di lakukan dengan cepat	0	0	0	0,0	4	4,0	5	5,0	5	5,0
<b>4. Assurance (Jaminan)</b>											
27	Dosen di setiap prodi memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang ilmunya	0	0	0	0,0	0	0,0	9	9,0	5	5,0
28	Perilaku dosen dan staff menimbulkan rasa aman	0	0	0	0,0	8	8,0	5	5,0	1	1,0
29	Prosedur akademik memudahkan mahasiswa dalam menjalani kegiatan perkuliahan	0	0	0	0,0	8	8,0	5	5,0	1	1,0
30	Proses perkuliahan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang di tentukan	0	0	0	0	0	0,0	7	7,0	7	7,0
31	Nilai akreditasi yang dimiliki prodi sesuai dengan kualitas pendidikan	0	0	0	0,0	0	0,0	9	9,0	5	5,0
<b>5. Empaty (Perhatian)</b>											

32	Dosen memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa	0	0	0	0,0	5	5,0	8	8,0	1	1,0
33	Dosen mendukung mahasiswa dalam mengasah kemampuan <i>Softskill</i>	0	0	1	1,0	4	4,0	7	7,0	2	2,0
34	Waktu kerja layanan menyesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa	0	0	0	0,0	5	5,0	8	8,0	1	1,0
35	Dosen dan staff meluangkan waktu jika mahasiswa ingin berkonsultasi	0	1	1,0	4	4,0	7	7,0	2	2,0	1
36	Kesediaan petugas layanan membantu mahasiswa ketika mengalami kesulitan Akademik	0	0	0,0	5	5,0	8	8,0	1	1,0	0

**Sumber : data di olah pada tahun 2019**

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling direspon variabel kepuasan mahasiswa berdasarkan tingkat kinerja adalah pernyataan nomor 21 dengan pernyataan “Dosen dapat melayani komplain nilai dari mahasiswa” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 11 responden, setuju sebanyak 1 responden, dan cukup setuju sebanyak 2 responden, dan sementara pernyataan paling rendah di responden adalah pernyataan nomor 16 dengan pernyataan “staff akademik mampu dalam melayani kepentingan mahasiswa” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju 1 responden, setuju sebanyak 6 responden, cukup setuju sebanyak 7 responden.

**Tabel 4.11**  
**Deskripsi Jawaban Responden Universitas Muhammadiyah Lampung**  
**Berdasarkan Tingkat Harapan**

No	PERNYATAAN	HARAPAN									
		STP		TP		CP		P		SP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>2. Tangibles/Bukti Fisik</b>											
1	Kebersihan ruangan kelas baik	0	0	0	0,0	5	5,0	8	8,0	1	1,0
2	Tata letak ruangan rapi	0	0	0	0,0	0	0,0	7	7,0	7	7,0
3	Sirkulasi udara (AC) baik	0	0	2	2,0	2	2,0	8	8,0	2	2,0
4	Sarana ruang kelas (kursi, lantai) dalam kondisi baik	0	0	1	1,0	3	3,0	5	5,0	5	5,0
5	Kondisi ruang prodi nyaman	0	0	0	0,0	5	5,0	8	8,0	1	1,0
6	LCD/TV dalam ruang kelas dengan kondisi baik	0	0	0	0,0	1	1,0	5	5,0	8	8,0
7	Sarana Gedung yang memadai	0	0	0	0,0	0	0,0	9	9,0	5	5,0
8	Sarana parkir memadai	0	0	0	0,0	1	1,0	8	8,0	1	1,0
9	Taman yang disediakan nyaman	0	0	0	0,0	5	5,0	6	6,0	3	3,0
10	Akses Internet cepat	0	0	2	2,0	2	2,0	8	8,0	2	2,0
11	Toilet yang disediakan bersih	0	0	1	1,0	3	3,0	5	5,0	5	5,0
<b>2. Reliability (Kehandalan)</b>											
12	Dosen selalu datang tepat waktu	0	0	1	1,0	4	4,0	7	7,0	2	2,0
13	Dosen	0	0	0	0,0	1	1,0	5	5,0	8	8,0

	menyampaikan materi ajardengan baik										
14	Dosen memberikan penilaian secara objektif	0	0	0	0,0	5	5,0	8	8,0	1	1,0
15	Materi ajar yang disampaikan dosen sesuai dengan SAP dan GBPP	0	0	0	0,0	0	0,0	9	9,0	5	5,0
16	Staf akademik mampu dalam melayani kepentingan mahasiswa	0	0	0	0,0	0	0,0	7	7,0	7	7,0
17	Staf akademik tepat waktu dalam melayani mahasiswa	0	0	1	1,0	4	4,0	7	7,0	2	2,0
18	Staf akademik memberikan informasi secara akurat	0	0	0	0,0	5	5,0	8	8,0	1	1,0
19	Prosedur layanan mahasiswa tidak berbelit-belit	0	0	1	1,0	4	4,0	7	7,0	2	2,0
20	Dosen mengisi nilai UTS dan UAS mahasiswa tepat waktu	0	0	0	0,0	0	0,0	7	7,0	7	7,0
	<b>3. Responsiveness (Tanggap)</b>										
21	Dosen dapat melayani komplain nilai dari	0	0	0	0,0	0	0,0	9	9,0	5	5,0

	mahasiswa										
22	Jurusan merespon kebutuhan dan keluhan dari mahasiswa	0	0	0	0,0	5	5,0	8	8,0	1	1,0
23	Dosen menjawab pertanyaan dari mahasiswa baik di kelas maupun di luar kelas	0	0	1	1,0	4	4,0	7	7,0	2	2,0
24	Staff dan dosen bersikap ramah dan sopan	0	0	0	0,0	5	5,0	8	8,0	1	1,0
25	Staff mampu melayani mahasiswa dengan baik	0	0	1	1,0	4	4,0	7	7,0	2	2,0
26	Layanan administrasi mahasiswa di lakukan dengan cepat	0	0	0	0,0	0	0,0	7	7,0	7	7,0
	<b>4. Assurance (Jaminan)</b>										
27	Dosen di setiap prodi memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang ilmunya	0	0	0	0,0	3	3,0	6	6,0	5	5,0
28	Perilaku dosen dan staff menimbulkan rasa aman	0	0	2	2,0	2	2,0	8	8,0	2	2,0
29	Prosedur akademik memudahkan mahasiswa dalam menjalani kegiatan perkuliahan	0	0	0	0,0	5	5,0	8	8,0	1	1,0

30	Proses perkuliahan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang di tentukan	0	0	0	0	0,0	0	0,0	7	7,0	7
31	Nilai akreditasi yang dimiliki prodi sesuai dengan kualitas pendidikan	0	0	0	0,0	0	0,0	9	9,0	5	5,0
<b>5. Empaty (Perhatian)</b>											
32	Dosen memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa	0	0	0	0,0	5	5,0	8	8,0	1	1,0
33	Dosen mendukung mahasiswa dalam mengasah kemampuan <i>Softskill</i>	0	0	1	1,0	4	4,0	7	7,0	2	2,0
34	Waktu kerja layanan menyesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa	0	0	0	0,0	5	5,0	8	8,0	1	1,0
35	Dosen dan staff meluangkan waktu jika mahasiswa ingin berkonsultasi	0	0	1	1,0	4	4,0	7	7,0	2	2,0
36	Kesediaan petugas layanan membantu mahasiswa ketika mengalami kesulitan Akademik	0	0	0	0,0	5	5,0	8	8,0	1	1,0

Sumber : data di olah pada tahun 2019



Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling direspon variabel kepuasan mahasiswa berdasarkan tingkat harapan adalah pernyataan nomor 13 dengan pernyataan “dosen menyampaikan materi ajardengan baik” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 8 responden, puas sebanyak 5 responden, cukup puas sebanyak 1 responden, dan sementara pernyataan paling rendah di responden adalah pernyataan nomor 14 dengan pernyataan “Dosen memberikan penilaian secara objektif” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat puas 1 responden, puas sebanyak 8 responden, cukup puas sebanyak 5 responden.

## 4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

Sebelum dilakukan pengolahan

data maka selur jawaban yang diberikan oleh responden di uji dengan uji validitas dan uji reabilitas yang diuji cobakan pada responden. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi product momen. Dengan penelitian ini, uji vadilitas untuk menghitung data yang akan dihitung dan proses pengajuan dilakukan dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS 25. Hasil pengujian vadilitas menggunakan kriteria pangujian untuk uji adalah apa bila  $Sig < 0,05$ ( Alpa), maka valid dan apabila nilai  $Sig > 0,05$  (Alpa) maka tidak valid.

### 4.2.1 Hasil Uji Vadilitas

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Vadilitas kuesioner Universitas Teknokrat Indonesia**  
**Berdasarkan Kinerja**

<b>Pernyataan</b>	<b>Signifikasi</b>	<b>Alpa (0,05)</b>	<b>Kesimpulan</b>
Butir 1	0,000	0,05	Valid
Butir 2	0,001	0,05	Valid
Butir 3	0,000	0,05	Valid
Butir 4	0,005	0,05	Valid
Butir 5	0,000	0,05	Valid
Butir 6	0,001	0,05	Valid
Butir 7	0,000	0,05	Valid
Butir 8	0,005	0,05	Valid

Butir 9	0,000	0,05	Valid
Butir 10	0,001	0,05	Valid
Butir 11	0,000	0,05	Valid
Butir 12	0,000	0,05	Valid
Butir 13	0,000	0,05	Valid
Butir 14	0,001	0,05	Valid
Butir 15	0,000	0,05	Valid
Butir 16	0,000	0,05	Valid
Butir 17	0,000	0,05	Valid
Butir 18	0,000	0,05	Valid
Butir 19	0,000	0,05	Valid
Butir 20	0,000	0,05	Valid
Butir 21	0,000	0,05	Valid
Butir 22	0,000	0,05	Valid
Butir 23	0,000	0,05	Valid
Butir 24	0,000	0,05	Valid
Butir 25	0,000	0,05	Valid
Butir 26	0,000	0,05	Valid
Butir 27	0,004	0,05	Valid
Butir 28	0,000	0,05	Valid
Butir 29	0,000	0,05	Valid
Butir 30	0,000	0,05	Valid
Butir 31	0,000	0,05	Valid
Butir 32	0,000	0,05	Valid
Butir 33	0,000	0,05	Valid
Butir 34	0,001	0,05	Valid
Butir 35	0,028	0,05	Valid
Butir 36	0,000	0,05	Valid

Sumber : data diolah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.12 uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai kepuasan mahasiswa atas layanan berdasarkan harapan. Hasil yang di dapat yaitu nilai sig < 0,05 (alpha). Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai kepuasan mahasiswa atas pelayanan berdasarkan harapan di nyatakan valid.

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Validitas kuesioner Universitas Teknokrat Indonesia**  
**Berdasarkan Harapan**

<b>Pernyataan</b>	<b>Signifikasi</b>	<b>Alpa (0,05)</b>	<b>Kesimpulan</b>
Butir 1	0,000	0,05	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Valid
Butir 3	0,000	0,05	Valid
Butir 4	0,006	0,05	Valid
Butir 5	0,000	0,05	Valid
Butir 6	0,000	0,05	Valid
Butir 7	0,000	0,05	Valid
Butir 8	0,000	0,05	Valid
Butir 9	0,000	0,05	Valid
Butir 10	0,000	0,05	Valid
Butir 11	0,000	0,05	Valid
Butir 12	0,000	0,05	Valid
Butir 13	0,000	0,05	Valid
Butir 14	0,000	0,05	Valid
Butir 15	0,000	0,05	Valid
Butir 16	0,000	0,05	Valid
Butir 17	0,000	0,05	Valid
Butir 18	0,000	0,05	Valid
Butir 19	0,000	0,05	Valid
Butir 20	0,000	0,05	Valid
Butir 21	0,000	0,05	Valid
Butir 22	0,000	0,05	Valid
Butir 23	0,000	0,05	Valid
Butir 24	0,000	0,05	Valid
Butir 25	0,000	0,05	Valid
Butir 26	0,000	0,05	Valid
Butir 27	0,000	0,05	Valid
Butir 28	0,000	0,05	Valid
Butir 29	0,000	0,05	Valid
Butir 30	0,000	0,05	Valid
Butir 31	0,000	0,05	Valid

Butir 32	0,000	0,05	Valid
Butir 33	0,000	0,05	Valid
Butir 34	0,000	0,05	Valid
Butir 35	0,000	0,05	Valid
Butir 36	0,000	0,05	Valid

Sumber : data diolah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.13 uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai kepuasan mahasiswa atas layanan berdasarkan kinerja. Hasil yang di dapat yaitu nilai sig < 0,05 (alpha). Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai kepuasan mahasiswa atas pelayanan berdasarkan kinerja di nyatakan valid.

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Vadilitas kuesioner IIB Darmajaya Berdasarkan Kinerja**

<b>Pernyataan</b>	<b>Signifikasi</b>	<b>Alpa (0,05)</b>	<b>Kesimpulan</b>
Butir 1	0,000	0,05	Valid
Butir 2	0,001	0,05	Valid
Butir 3	0,000	0,05	Valid
Butir 4	0,003	0,05	Valid
Butir 5	0,000	0,05	Valid
Butir 6	0,001	0,05	Valid
Butir 7	0,000	0,05	Valid
Butir 8	0,001	0,05	Valid
Butir 9	0,000	0,05	Valid
Butir 10	0,000	0,05	Valid
Butir 11	0,000	0,05	Valid
Butir 12	0,029	0,05	Valid
Butir 13	0,000	0,05	Valid
Butir 14	0,000	0,05	Valid
Butir 15	0,001	0,05	Valid
Butir 16	0,000	0,05	Valid
Butir 17	0,000	0,05	Valid
Butir 18	0,000	0,05	Valid
Butir 19	0,000	0,05	Valid

Butir 20	0,000	0,05	Valid
Butir 21	0,011	0,05	Valid
Butir 22	0,000	0,05	Valid
Butir 23	0,000	0,05	Valid
Butir 24	0,000	0,05	Valid
Butir 25	0,000	0,05	Valid
Butir 26	0,000	0,05	Valid
Butir 27	0,000	0,05	Valid
Butir 28	0,013	0,05	Valid
Butir 29	0,000	0,05	Valid
Butir 30	0,000	0,05	Valid
Butir 31	0,000	0,05	Valid
Butir 32	0,000	0,05	Valid
Butir 33	0,000	0,05	Valid
Butir 34	0,005	0,05	Valid
Butir 35	0,030	0,05	Valid
Butir 36	0,000	0,05	Valid

Sumber : data diolah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.14 uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai kepuasan mahasiswa atas layanan berdasarkan kinerja. Hasil yang di dapat yaitu nilai sig < 0,05 (alpha). Dengan

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Validitas kuesioner IIB Darmajaya Berdasarkan Harapan**

<b>Pernyataan</b>	<b>Signifikasi</b>	<b>Alpa (0,05)</b>	<b>Kesimpulan</b>
Butir 1	0,000	0,05	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Valid
Butir 3	0,000	0,05	Valid
Butir 4	0,006	0,05	Valid
Butir 5	0,000	0,05	Valid
Butir 6	0,000	0,05	Valid
Butir 7	0,000	0,05	Valid
Butir 8	0,000	0,05	Valid

Butir 9	0,000	0,05	Valid
Butir 10	0,000	0,05	Valid
Butir 11	0,000	0,05	Valid
Butir 12	0,000	0,05	Valid
Butir 13	0,000	0,05	Valid
Butir 14	0,000	0,05	Valid
Butir 15	0,000	0,05	Valid
Butir 16	0,000	0,05	Valid
Butir 17	0,000	0,05	Valid
Butir 18	0,000	0,05	Valid
Butir 19	0,000	0,05	Valid
Butir 20	0,000	0,05	Valid
Butir 21	0,000	0,05	Valid
Butir 22	0,000	0,05	Valid
Butir 23	0,000	0,05	Valid
Butir 24	0,000	0,05	Valid
Butir 25	0,000	0,05	Valid
Butir 26	0,000	0,05	Valid
Butir 27	0,000	0,05	Valid
Butir 28	0,000	0,05	Valid
Butir 29	0,000	0,05	Valid
Butir 30	0,000	0,05	Valid
Butir 31	0,000	0,05	Valid
Butir 32	0,000	0,05	Valid
Butir 33	0,000	0,05	Valid
Butir 34	0,000	0,05	Valid
Butir 35	0,000	0,05	Valid
Butir 36	0,000	0,05	Valid

Sumber : data diolah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.15 uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai kepuasan mahasiswa atas layanan berdasarkan kinerja. Hasil yang di dapat yaitu nilai sig < 0,05 (alpha). Dengan

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Validitas kuesioner Universitas Muhammadiyah Lampung**  
**Berdasarkan Kinerja**

<b>Pernyataan</b>	<b>Signifikasi</b>	<b>Alpa (0,05)</b>	<b>Kesimpulan</b>
Butir 1	0,000	0,05	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Valid
Butir 3	0,047	0,05	Valid
Butir 4	0,000	0,05	Valid
Butir 5	0,000	0,05	Valid
Butir 6	0,045	0,05	Valid
Butir 7	0,021	0,05	Valid
Butir 8	0,000	0,05	Valid
Butir 9	0,002	0,05	Valid
Butir 10	0,047	0,05	Valid
Butir 11	0,000	0,05	Valid
Butir 12	0,000	0,05	Valid
Butir 13	0,000	0,05	Valid
Butir 14	0,000	0,05	Valid
Butir 15	0,047	0,05	Valid
Butir 16	0,000	0,05	Valid
Butir 17	0,000	0,05	Valid
Butir 18	0,000	0,05	Valid
Butir 19	0,000	0,05	Valid
Butir 20	0,000	0,05	Valid
Butir 21	0,045	0,05	Valid
Butir 22	0,000	0,05	Valid
Butir 23	0,000	0,05	Valid
Butir 24	0,007	0,05	Valid
Butir 25	0,000	0,05	Valid
Butir 26	0,000	0,05	Valid
Butir 27	0,000	0,05	Valid
Butir 28	0,021	0,05	Valid
Butir 29	0,000	0,05	Valid
Butir 30	0,000	0,05	Valid
Butir 31	0,000	0,05	Valid

Butir 32	0,000	0,05	Valid
Butir 33	0,000	0,05	Valid
Butir 34	0,000	0,05	Valid
Butir 35	0,00	0,05	Valid
Butir 36	0,000	0,05	Valid

Sumber : data diolah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.16 uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai kepuasan mahasiswa atas layanan berdasarkan kinerja. Hasil yang di dapat yaitu nilai sig < 0,05 (alpha). Dengan

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji Validitas kuesioner Universitas Muhammadiyah Lampung**  
**Berdasarkan Harapan**

<b>Pernyataan</b>	<b>Signifikasi</b>	<b>Alpa (0,05)</b>	<b>Kesimpulan</b>
Butir 1	0,009	0,05	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Valid
Butir 3	0,000	0,05	Valid
Butir 4	0,033	0,05	Valid
Butir 5	0,000	0,05	Valid
Butir 6	0,000	0,05	Valid
Butir 7	0,004	0,05	Valid
Butir 8	0,000	0,05	Valid
Butir 9	0,004	0,05	Valid
Butir 10	0,000	0,05	Valid
Butir 11	0,009	0,05	Valid
Butir 12	0,009	0,05	Valid
Butir 13	0,000	0,05	Valid
Butir 14	0,000	0,05	Valid
Butir 15	0,004	0,05	Valid
Butir 16	0,000	0,05	Valid
Butir 17	0,004	0,05	Valid
Butir 18	0,009	0,05	Valid
Butir 19	0,000	0,05	Valid



Butir 20	0,000	0,05	Valid
Butir 21	0,004	0,05	Valid
Butir 22	0,000	0,05	Valid
Butir 23	0,000	0,05	Valid
Butir 24	0,000	0,05	Valid
Butir 25	0,004	0,05	Valid
Butir 26	0,000	0,05	Valid
Butir 27	0,000	0,05	Valid
Butir 28	0,000	0,05	Valid
Butir 29	0,002	0,05	Valid
Butir 30	0,000	0,05	Valid
Butir 31	0,000	0,05	Valid
Butir 32	0,000	0,05	Valid
Butir 33	0,004	0,05	Valid
Butir 34	0,000	0,05	Valid
Butir 35	0,004	0,05	Valid
Butir 36	0,000	0,05	Valid

Sumber : data diolah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.17 uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai kepuasan mahasiswa atas layanan berdasarkan kinerja. Hasil yang di dapat yaitu nilai sig < 0,05 (alpha). Dengan

#### 4.2.2 Hasil Uji Reabilitas

Setelah uji validitas maka penguji kemudian melakukan uji realibilitas terhadap masing-masing instrumen variabel harapan dan variabel kinerja menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan program SPSS 20.0. Hasil uji realibilitas setelah dikonsultasikan dengan daftar interpretasi koefisien r dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.18**  
**Hasil Uji Reliabilitas Universitas Teknokrat Indonesia**

Variabel	Koefisien Alpha Chronbach	Koefisien r	Simpulan
Kinerja	0,752	0,6000 – 0,7999	Reliabel tinggi
Harapan	0,757	0,6000 – 0,7999	Reliabel tinggi

Sumber : Data diolah pada tahun 2019

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel 4.18 nilai cronbach's alpha sebesar 0,752 untuk kinerja dengan tingkat reliabel tinggi, dan 0,757 untuk variabel harapan dengan tingkat reliabel tinggi.

**Tabel 4.19**  
**Hasil Uji Reliabilitas IIB Darmajaya**

Variabel	Koefisien Alpha Chronbach	Koefisien r	Simpulan
Kinerja	0,753	0,6000 – 0,7999	Reliabel tinggi
Harapan	0,757	0,6000 – 0,7999	Reliabel tinggi

Sumber: Data diolah pada tahun 2019

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel 4.19 nilai cronbach's alpha sebesar 0,753 untuk kinerja dengan tingkat reliabel tinggi, dan 0,757 untuk variabel harapan dengan tingkat reliabel tinggi.

**Tabel 4.20**  
**Hasil Uji Reliabilitas Universitas Muhammadiyah Lampung**

Variabel	Koefisien Alpha Chronbach	Koefisien r	Simpulan
Kinerja	0,756	0,6000 – 0,7999	Reliabel tinggi
Harapan	0,752	0,6000 – 0,7999	Reliabel tinggi

Sumber: Data diolah pada tahun 2019

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel 4.20 nilai cronbach's alpha sebesar 0,756 untuk kinerja dengan tingkat reliabel tinggi, dan 0,752 untuk variabel harapan dengan tingkat reliabel tinggi.

### 4.3 Hasil Analisis Data

Untuk mengukur nilai kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan PTS Bandar Lampung menggunakan 2 (dua) alat analisis data yaitu metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah sebagai berikut.

#### 4.3.2 Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesanya terhadap kinerja yang diharapkan, customer satisfaction index (CSI) merupakan alat analisa yang dapat menunjukkan tingkat kepuasan dari responden terhadap wisata pulau tegal mas lampung, yang telah di tentukan dalam penelitian ini. Perhitungan Customer satisfaction index (CSI) dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. Menentukan Mean Importance Score (MIS)
2. Menentukan Mean Satisfaction Score (MSS)
3. Menentukan Wiegth Factor (WF)
4. Menentukan Weight Score (WS)
5. Menentukan Customer Satisfaction Index (CSI)

##### 1. *Mean Importance Score* (MIS)

MIS merupakan nilai rata-rata tingkat harapan responden dari tiap variabel atau atribut yang dapat dihitung menggunakan rumus:

$$\text{Rumus : } MIS = \frac{\sum_{i=1}^N xi}{n}$$

Keterangan :

n : Jumlah responden

Yi : Harapan atribut ke-i

**Tabel 4.21**  
**Nilai Rata-rata *Mean Importance Score* (MIS) Universitas Teknokrat**  
**Indonesia Berdasarkan Kepentingan Kinerja**

No	Pernyataan	Kinerja					Total	Rata-rata
		STS	TS	CS	S	SS		
		1	2	3	4	5		
<i>Tangibles/ Bukti Fisik</i>								
1	Tan 1	0	8	48	88	55	199	1,99
2	Tan 2	0	2	21	96	105	224	2,24
3	Tan 3	0	4	42	84	80	210	2,10
4	Tan 4	0	4	24	68	130	226	2,26
5	Tan 5	0	8	48	88	55	199	1,99
6	Tan 6	0	2	21	96	105	224	2,24
7	Tan 7	0	4	45	84	75	208	2,08
8	Tan 8	0	10	48	92	45	195	1,95
9	Tan 9	0	2	69	72	55	198	1,98
10	Tan 10	0	6	51	84	60	201	2,01
11	Tan 11	0	2	18	72	140	232	2,32
<i>Reability / Kehandalan</i>								
12	Rea 1	0	2	39	80	95	216	2,16
13	Rea 2	0	2	51	92	60	205	2,05
14	Rea 3	0	6	39	88	75	208	2,08
15	Rea 4	0	4	51	88	60	203	2,03

16	Rea 5	0	4	54	72	75	205	2,05
17	Rea 6	0	8	33	100	65	206	2,06
18	Rea 7	0	0	69	68	65	202	2,02
19	Rea 8	0	0	60	88	55	203	2,03
20	Rea 9	0	0	60	72	75	207	2,07
<i>Responsiveness / Tanggap</i>								
21	Res 1	0	4	15	60	155	234	2,34
22	Res 2	0	8	51	88	50	197	1,97
23	Res 3	0	6	51	84	60	201	2,01
24	Res 4	0	8	51	88	50	197	1,97
25	Res 5	0	6	51	84	60	201	2,01
26	Res 6	0	8	45	92	55	200	2,00
<i>Assurance / Jaminan</i>								
27	Ass 1	0	4	51	92	85	232	2,32
28	Ass 2	0	8	54	80	55	197	1,97
29	Ass 3	0	10	33	100	60	203	2,03
30	Ass 4	0	0	57	72	80	209	2,09
31	Ass 5	0	4	45	88	70	207	2,07
<i>Empaty / Perhatian</i>								
32	Emp 1	0	8	48	88	55	199	1,99
33	Emp 2	0	6	48	84	65	203	2,03
34	Emp 3	0	10	30	112	50	202	2,02

35	Emp 4	0	14	57	80	35	186	1,86
36	Emp 5	0	12	33	96	60	201	2,01
Total Rata-rata							7.440	7,440

Sumber : Data di olah pada tahun 2019

Berdasarkan Tabel 4.2 nilai rata-rata harapan (MIS) berdasarkan hitungan diatas didapat nilai rata-rata tertinggi sebesar 2,34 pada pernyataan nomor 21 yaitu dosen dapat melayani komplain nilai dari mahasiswa, dan nilai rata-rata terendah sebesar 1,86 pada pernyataan nomor 53 yaitu dosen dan staff meluangkan waktu jika mahasiswa ingin berkonsultasi.

**Tabel 4.22**  
**Nilai Rata-rata Mean Importance Score (MIS) IIB Darmajaya**  
**Berdasarkan Kepentingan Kinerja**

No	Pernyataan	Kinerja					Total	Rata-rata
		STS	TS	CS	S	SS		
		1	2	3	4	5		
<i>Tangibles/ Bukti Fisik</i>								
1	Tan 1	0	8	45	72	50	175	1,75
2	Tan 2	0	2	21	72	105	200	2,00
3	Tan 3	0	4	39	68	75	186	1,86
4	Tan 4	0	4	21	52	125	202	2,02
5	Tan 5	0	8	45	72	50	175	1,75
6	Tan 6	0	2	21	72	105	200	2,00
7	Tan 7	0	4	42	68	70	184	1,84
8	Tan 8	0	10	45	76	40	171	1,71
9	Tan 9	0	2	63	56	55	176	1,76
10	Tan 10	0	6	48	72	50	176	1,76

11	Tan 11	0	2	15	64	125	206	2,06
<i>Reability / Kehandalan</i>								
12	Rea 1	0	2	27	80	85	194	1,94
13	Rea 2	0	2	51	76	50	179	1,79
14	Rea 3	0	4	36	80	65	185	1,85
15	Rea 4	0	4	48	72	55	179	1,79
16	Rea 5	0	4	51	60	65	180	1,80
17	Rea 6	0	8	30	88	55	181	1,81
18	Rea 7	0	0	63	60	55	178	1,78
19	Rea 8	0	0	57	76	45	178	1,78
20	Rea 9	0	0	54	64	65	183	1,83
<i>Responsiveness / Tanggap</i>								
21	Res 1	0	2	12	52	145	211	2,11
22	Res 2	0	8	48	72	45	173	1,73
23	Res 3	0	6	48	72	50	176	1,76
24	Res 4	0	8	48	72	45	173	1,73
25	Res 5	0	6	48	72	50	176	1,76
26	Res 6	0	6	42	84	45	177	1,77
<i>Assurance / Jaminan</i>								
27	Ass 1	0	4	48	76	50	178	1,78
28	Ass 2	0	8	51	68	45	172	1,72
29	Ass 3	0	10	30	84	55	179	1,79
30	Ass 4	0	0	51	64	70	185	1,85

31	Ass 5	0	2	42	80	60	184	1,84
<i>Empaty / Perhatian</i>								
32	Emp 1	0	8	45	72	50	175	1,75
33	Emp 2	0	6	45	72	55	178	1,78
34	Emp 3	0	10	27	96	45	178	1,78
35	Emp 4	0	12	51	72	30	165	1,65
36	Emp 5	0	10	30	88	50	178	1,78
Total Rata-rata							6.546	6.546

Sumber : Data di olah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.22 nilai rata-rata harapan (MIS) berdasarkan hitungan diatas didapat nilai rata-rata tertinggi sebesar 2,11 pada pernyataan nomor 21 yaitu dosen dapat melayani komplain nilai dari mahasiswa, dan nilai rata-rata terendah sebesar 1,71 pada pernyataan nomor 8 yaitu sarana parkir memadai.

**Tabel 4.23**  
**Nilai Rata-rata Mean Importance Score (MIS) Universitas Muhammadiyah Lampung Berdasarkan Kepentingan Kinerja**

No	Pernyataan	Kinerja					Total	Rata-rata
		STS	TS	CS	S	SS		
		1	2	3	4	5		
<i>Tangibles/ Bukti Fisik</i>								
1	Tan 1	0	0	9	24	25	58	5,8
2	Tan 2	0	0	0	28	35	63	6,3
3	Tan 3	0	0	0	36	25	61	6,1
4	Tan 4	0	0	15	32	5	52	5,2
5	Tan 5	0	2	12	28	10	52	5,2



6	Tan 6	0	0	15	32	5	52	5,2
7	Tan 7	0	2	12	28	10	52	5,2
8	Tan 8	0	0	21	24	5	50	5,0
9	Tan 9	0	0	9	24	25	58	5,8
10	Tan 10	0	0	0	28	35	63	6,3
11	Tan 11	0	0	0	36	25	61	6,1
<i>Reability / Kehandalan</i>								
12	Rea 1	0	0	15	32	5	52	5,2
13	Rea 2	0	2	12	28	10	52	5,2
14	Rea 3	0	0	15	32	5	52	5,2
15	Rea 4	0	2	12	28	10	52	5,2
16	Rea 5	0	0	21	24	5	50	5,0
17	Rea 6	0	2	6	24	25	57	5,7
18	Rea 7	0	0	9	20	30	59	5,9
19	Rea 8	0	0	12	20	25	57	5,7
20	Rea 9	0	0	12	20	25	57	5,7
<i>Responsiveness / Tanggap</i>								
21	Res 1	0	0	6	4	55	65	6,5
22	Res 2	0	0	12	20	25	57	5,7
23	Res 3	0	0	12	20	25	57	5,7
24	Res 4	0	0	12	20	25	57	5,7
25	Res 5	0	0	12	20	25	57	5,7

26	Res 6	0	0	12	20	25	57	5,7
<i>Assurance / Jaminan</i>								
27	Ass 1	0	0	0	36	25	61	6,1
28	Ass 2	0	0	15	32	5	52	5,2
29	Ass 3	0	0	15	32	5	52	5,2
30	Ass 4	0	0	0	28	35	63	6,3
31	Ass 5	0	0	0	36	25	61	6,1
<i>Empaty / Perhatian</i>								
32	Emp 1	0	0	15	32	5	52	5,2
33	Emp 2	0	2	12	28	10	52	5,2
34	Emp 3	0	0	15	32	5	52	5,2
35	Emp 4	0	2	12	28	10	52	5,2
36	Emp 5	0	0	15	32	5	52	5,2
Total Rata-rata							2.009	2,009

Sumber : Data di olah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.23 nilai rata-rata harapan (MIS) berdasarkan hitungan diatas didapat nilai rata-rata tertinggi sebesar 6,51 pada pernyataan nomor 21 yaitu dosen dapat melayani komplain nilai dari mahasiswa, dan nilai rata-rata terendah sebesar 5,0 pada pernyataan nomor 16 yaitu staff akademik mampu dalam melayani kepentingan mahasiswa.

## 2. Mean Satisfaction Score (MSS)

MSS merupakan nilai rata-rata tingkat kinerja yang di rasakan Responden tiap variabel atau atribut, yang dapat dihitung menggunakan rumus :

Rumus :

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n}$$

Keterangan :

n : Jumlah responden (100)

Xi : Nilai kinerja atribut ke i

**Tabel 4.24**  
**Nilai Rata-rata Universitas Teknokrat Indonesia Berdasarkan**  
**Kepentingan Harapan (MSS)**

No	Pernyataan	Harapan					Total	Rata-rata
		SP	P	CP	TP	STP		
		1	2	3	4	5		
<i>Tangibles/ Bukti Fisik,</i>								
1	Tan 1	0	22	42	88	30	182	1,82
2	Tan 2	0	4	24	116	70	214	2,14
3	Tan 3	0	18	21	96	65	200	2,00
4	Tan 4	0	18	21	96	65	200	2,00
5	Tan 5	0	22	42	88	30	182	1,82
6	Tan 6	0	14	33	100	50	197	1,97
7	Tan 7	0	18	18	96	70	202	2,02
8	Tan 8	0	22	42	88	30	182	1,82
9	Tan 9	0	14	60	60	55	189	1,89
10	Tan 10	0	26	30	88	40	184	1,84
11	Tan 11	0	22	42	88	30	182	1,82

<i>Reability / Kehandalan</i>								
12	Rea 1	0	18	27	68	90	203	2,03
13	Rea 2	0	18	42	64	70	194	1,94
14	Rea 3	0	2	36	92	85	215	2,15
15	Rea 4	0	20	39	92	35	186	1,86
16	Rea 5	0	12	24	60	120	216	2,16
17	Rea 6	0	4	45	84	75	208	2,08
18	Rea 7	0	20	36	100	30	186	1,86
19	Rea 8	0	14	57	88	25	184	1,84
20	Rea 9	0	14	45	104	25	188	1,88
<i>Responsiveness / Tanggap</i>								
21	Res 1	0	0	42	80	95	217	2,17
22	Res 2	0	4	30	100	80	214	2,14
23	Res 3	0	22	42	88	30	182	1,82
24	Res 4	0	24	36	84	40	184	1,84
25	Res 5	0	22	42	88	30	182	1,82
26	Res 6	0	24	36	84	40	184	1,84
<i>Assurence / Jaminan</i>								
27	Ass 1	0	24	36	92	30	182	1,82
28	Ass 2	0	20	36	80	55	191	1,91
29	Ass 3	0	28	33	84	35	180	1,80
30	Ass 4	0	22	42	88	30	182	1,82
31	Ass 5	0	0	42	80	95	217	2,17

<i>Empaty / Perhatian</i>								
32	Emp 1	0	4	30	100	80	214	2,14
33	Emp 2	0	22	42	88	30	182	1,82
34	Emp 3	0	24	36	84	40	184	1,84
35	Emp 4	0	22	42	88	30	182	1,82
36	Emp 5	0	24	36	84	40	184	1,84
Total Rata-rata							6.954	6,954

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.24 nilai rata-rata tingkat kinerja (MSS) berdasarkan hitungan diatas didapat nilai rata-rata tertinggi sebesar 4.06 pada pernyataan nomor 12 yaitu Kelengkapan informasi tentang fasilitas , dan rata – rata nilai terendah sebesar 1,80 pada pernyataan nomor 29 yaitu proseduk akademik memudahkan mahasiswa dalam menjalani kegiatan perkuliahan.

**Tabel 4.25**  
**Nilai Rata-rata IIB Darmajaya Berdasarkan Kepentingan Harapan (MSS)**

No	Pernyataan	Harapan					Total	Rata-rata
		SP	P	CP	TP	STP		
		1	2	3	4	5		
<i>Tangibles/ Bukti Fisik</i>								
1	Tan 1	0	22	39	72	25	158	1,58
2	Tan 2	0	4	24	92	70	190	1,90
3	Tan 3	0	18	18	80	60	176	1,76
4	Tan 4	0	18	18	80	60	176	1,76

5	Tan 5	0	22	39	72	25	158	1,58
6	Tan 6	0	14	30	88	40	172	1,72
7	Tan 7	0	18	15	80	65	178	1,78
8	Tan 8	0	22	39	72	25	158	1,58
9	Tan 9	0	14	54	44	55	167	1,67
10	Tan 10	0	26	27	76	30	159	1,59
11	Tan 11	0	18	24	60	75	177	1,77
<i>Reability / Kehandalan</i>								
12	Rea 1	0	18	30	64	60	172	1,72
13	Rea 2	0	2	36	76	75	189	1,89
14	Rea 3	0	18	36	84	25	163	1,63
15	Rea 4	0	12	24	44	110	190	1,90
16	Rea 5	0	4	42	72	65	183	1,83
17	Rea 6	0	20	33	88	20	161	1,61
18	Rea 7	0	14	51	80	15	160	1,60
19	Rea 8	0	14	51	80	15	160	1,60
20	Rea 9	0	0	36	72	85	193	1,93
<i>Responsiveness / Tanggap</i>								
21	Res 1	0	2	27	92	70	191	1,91
22	Res 2	0	22	39	72	25	158	1,58
23	Res 3	0	24	33	72	30	159	1,59
24	Res 4	0	22	39	72	25	158	1,58
25	Res 5	0	24	33	72	30	159	1,59

26	Res 6	0	22	33	84	20	159	1,59
<i>Assurance / Jaminan</i>								
27	Ass 1	0	18	33	64	50	165	1,65
28	Ass 2	0	28	30	72	25	155	1,55
29	Ass 3	0	22	39	72	25	158	1,58
30	Ass 4	0	0	36	72	85	193	1,93
31	Ass 5	0	2	27	92	70	191	1,91
<i>Empaty / Perhatian</i>								
32	Emp 1	0	22	39	72	25	158	1,58
33	Emp 2	0	24	33	72	30	159	1,59
34	Emp 3	0	22	39	72	25	158	1,58
35	Emp 4	0	24	33	72	30	159	1,59
36	Emp 5	0	22	36	80	20	158	1,58
Total Rata-rata							6.078	6,078

Sumber : Data di olah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.25 nilai rata-rata tingkat kinerja (MSS) berdasarkan hitungan diatas didapat nilai rata-rata tertinggi sebesar 1,93 pada pernyataan nomor 20 yaitu dosen mengisi nilai UTS dan UAS , dan rata – rata nilai terendah sebesar 1,55 pada pernyataan nomor 28 yaitu perilaku dosen dan staff menimbulkan rasa aman.

**Tabel 4.26**  
**Nilai Rata-rata Universitas Muhammadiyah Lampung Berdasarkan Kepentingan Harapan (MSS)**

No	Pernyataan	Harapan					Total	Rata-rata
		SP	P	CP	TP	STP		
		1	2	3	4	5		

<i>Tangibles/ Bukti Fisik</i>								
1	Tan 1	0	0	15	32	5	52	5,2
2	Tan 2	0	0	0	28	35	63	6,3
3	Tan 3	0	4	6	32	10	52	5,2
4	Tan 4	0	2	9	20	25	56	5,6
5	Tan 5	0	0	15	32	5	52	5,2
6	Tan 6	0	0	3	20	40	63	6,3
7	Tan 7	0	0	0	36	25	61	6,1
8	Tan 8	0	0	15	32	5	52	5,2
9	Tan 9	0	0	15	24	15	54	5,4
10	Tan 10	0	4	6	32	10	52	5,2
11	Tan 11	0	2	9	20	25	56	5,6
<i>Reability / Kehandalan</i>								
12	Rea 1	0	2	12	28	10	52	5,2
13	Rea 2	0	0	3	20	40	63	6,3
14	Rea 3	0	0	24	20	5	49	4,9
15	Rea 4	0	0	0	36	25	61	6,1
16	Rea 5	0	0	0	28	35	63	6,3
17	Rea 6	0	2	12	28	10	52	5,2
18	Rea 7	0	0	15	32	5	52	5,2
19	Rea 8	0	2	12	28	10	52	5,2
20	Rea 9	0	0	0	28	35	63	6,3



<i>Responsiveness / Tanggap</i>								
21	Res 1	0	0	0	36	25	61	6,1
22	Res 2	0	0	15	32	5	52	5,2
23	Res 3	0	2	12	28	10	52	5,2
24	Res 4	0	0	15	32	5	52	5,2
25	Res 5	0	2	12	28	10	52	5,2
26	Res 6	0	0	0	28	35	63	6,3
<i>Assurance / Jaminan</i>								
27	Ass 1	0	0	9	24	25	58	5,8
28	Ass 2	0	4	6	32	10	52	5,2
29	Ass 3	0	0	15	32	5	52	5,2
30	Ass 4	0	0	0	28	35	63	6,3
31	Ass 5	0	0	0	36	25	61	6,1
<i>Empaty / Perhatian</i>								
32	Emp 1	0	0	15	32	5	52	52
33	Emp 2	0	2	12	28	10	52	52
34	Emp 3	0	0	15	32	5	52	52
35	Emp 4	0	2	12	28	10	52	52
36	Emp 5	0	0	15	32	5	52	52
Total Rata-rata							1.998	1,998

Sumber : Data di olah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.26 nilai rata-rata tingkat kinerja (MSS) berdasarkan hitungan diatas didapat nilai rata-rata tertinggi sebesar 6,3 pada pernyataan

nomor 20 yaitu dosen mengisi nilai UTS dan UAS , dan rata – rata nilai terendah sebesar 4,9 pada pernyataan nomor 14 yaitu perilaku dosen memberikan nilai secara objektif.

## 2. *Wieght Factor (WF)*

Menentukan *Weight Factor (WF)*, skor ini merupakan presentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut dengan menggunakan rumus:

$$(1). \sum_{i=1}^n MIS_i = MIS_1 + MIS_2 + MIS_3 + \dots + MIS_{25}$$

$$(2). WF = \frac{MIS}{\sum_i^p MIS_i}$$

Keterangan:

P : Jumlah atribut kepentingan (k=25)

i : Atribut pelayanan ke-i

**Tabel 4.27**

### **Hasil *Wieght Factor (WF)* Universitas Teknokrat Indonesia**

No	Indikator	Kinerja	Rata-rata	<i>Weigh factor</i>	Harapan	Rata-rata
1	Tan 1	1,99			1,82	
2	Tan 2	2,24			2,14	
3	Tan 3	2,10			2,00	
4	Tan 4	2,26			2,00	
5	Tan 5	1,99			1,82	
6	Tan 6	2,24			1,97	
7	Tan 7	2,08			2,02	

8	Tan 8	1,95			1,82	
9	Tan 9	1,98			1,89	
10	Tan 10	2,01			1,84	
11	Tan 11	2,32			2,03	
		<b>23,16</b>	<b>2,10</b>	<b>0,20</b>	<b>21,35</b>	<b>1,94</b>
12	Rea 1	2,16			1,94	
13	Rea 2	2,05			2,15	
14	Rea 3	2,08			1,86	
15	Rea 4	2,03			2,16	
16	Rea 5	2,05			2,08	
17	Rea 6	2,06			1,86	
18	Rea 7	2,02			1,84	
19	Rea 8	2,03			1,88	
20	Rea 9	2,07			2,17	
		<b>18,55</b>	<b>2,06</b>	<b>0,20</b>	<b>17,94</b>	<b>1,99</b>
21	Res 1	2,34			2,14	
22	Res 2	1,97			1,82	
23	Res 3	2,01			1,84	
24	Res 4	1,97			1,82	
25	Res 5	2,01			1,84	
26	Res 6	2,00			1,82	
		<b>12,30</b>	<b>2,05</b>	<b>0,20</b>	<b>11,28</b>	<b>1,88</b>
27	Ass 1	2,32			1,91	
28	Ass 2	1,97			1,80	

29	Ass 3	2,03			1,82	
30	Ass 4	2,09			2,17	
31	Ass 5	2,07			2,14	
		<b>10,48</b>	<b>2,09</b>	<b>0,20</b>	<b>9,84</b>	<b>1,96</b>
32	Emp 1	199			182	
33	Emp 2	203			184	
34	Emp 3	202			182	
35	Emp 4	186			184	
36	Emp 5	201			181	
		<b>9,91</b>	<b>1,98</b>	<b>0,20</b>	<b>9,13</b>	<b>1,82</b>

Sumber: Data diolah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.27 hasil *wieght factor* (wf) setiap hasil indikator harapan *tangibles*/ bukti fisik sebesar 23,16, *reability* / kehandalan sebesar 18,55, *responsiveness* / tanggap sebesar 12,30, *assurance* / keyakinan sebesar 10,48, *empaty* / perhatian sebesar 9,91. Dan setiap hasil indikator harapan *tangibles*/ bukti fisik sebesar 21,35, *reability* /kehandalan sebesar 17,94, *responsiveness* / tanggap sebesar 11,28, *assurance* / keyakinan sebesar 9,91, *empaty* / perhatian sebesar 9,13.

**Tabel 4.28**

**Hasil *Wieght Factor* (WF) IIB Darmajaya**

No	Indikator	Kinerja	Rata-rata	<i>Weigh factor</i>	Harapan	Rata-rata
1	Tan 1	1,75			1,58	
2	Tan 2	2,00			1,90	

3	Tan 3	1,86			1,76	
4	Tan 4	2,02			1,76	
5	Tan 5	1,75			1,58	
6	Tan 6	2,00			1,72	
7	Tan 7	1,84			1,78	
8	Tan 8	1,71			1,58	
9	Tan 9	1,76			1,67	
10	Tan 10	1,76			1,59	
11	Tan 11	2,06			1,77	
		<b>20,51</b>	<b>1,86</b>	<b>0,20</b>	<b>18,69</b>	<b>1,70</b>
12	Rea 1	1,94			1,72	
13	Rea 2	1,79			1,89	
14	Rea 3	1,85			1,63	
15	Rea 4	1,79			1,90	
16	Rea 5	1,80			1,83	
17	Rea 6	1,81			1,61	
18	Rea 7	1,78			1,60	
19	Rea 8	1,78			1,60	
20	Rea 9	1,83			1,93	
		<b>16,37</b>	<b>1,81</b>	<b>0,20</b>	<b>15,71</b>	<b>1,75</b>
21	Res 1	2,11			1,58	
22	Res 2	1,73			1,59	
23	Res 3	1,76			1,58	

24	Res 4	1,73			1,59	
25	Res 5	1,76			1,58	
26	Res 6	1,77			1,58	
		<b>10,86</b>	<b>1,81</b>	<b>0,20</b>	<b>7,92</b>	<b>1,68</b>
27	Ass 1	1,78			1,91	
28	Ass 2	1,72			1,80	
29	Ass 3	1,79			1,82	
30	Ass 4	1,85			2,17	
31	Ass 5	1,84			2,14	
		<b>8,98</b>	<b>1,79</b>	<b>0,20</b>	<b>9,84</b>	<b>1,72</b>
32	Emp 1	1,75			1,82	
33	Emp 2	1,78			1,84	
34	Emp 3	1,78			1,82	
35	Emp 4	1,65			1,84	
36	Emp 5	1,78			1,81	
		<b>8,74</b>	<b>1,74</b>	<b>0,20</b>	<b>9,13</b>	<b>1,58</b>

Sumber: Data diolah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.28 hasil *wieght factor* (wf) setiap hasil indikator harapan *tangibles*/ bukti fisik sebesar 20,51, *reability* / kehandalan sebesar 16,37, *responsiveness* / tanggap sebesar 10,86, *assurance* / keyakinan sebesar 8,98, *empaty* / perhatian sebesar 8,74. Dan setiap hasil indikator harapan *tangibles*/ bukti fisik sebesar 18,69, *reability* /kehandalan sebesar 15,71, *responsiveness* / tanggap sebesar 7,92, *assurance* / keyakinan sebesar 9,84, *empaty* / perhatian sebesar 9,13.

Tabel 4.29

Hasil *Wiegth Factor* (WF) Universitas Muhammadiyah Lampung

No	Indikator	Kinerja	Rata-rata	<i>Weigh factor</i>	Harapan	Rata-rata
1	Tan 1	5,8			5,2	
2	Tan 2	6,3			6,3	
3	Tan 3	6,1			5,2	
4	Tan 4	5,2			5,6	
5	Tan 5	5,2			5,2	
6	Tan 6	5,2			6,3	
7	Tan 7	5,2			6,1	
8	Tan 8	5,0			5,2	
9	Tan 9	5,8			5,4	
10	Tan 10	6,3			5,2	
11	Tan 11	6,1			5,6	
		<b>6,22</b>	<b>5,6</b>	<b>0,20</b>	<b>6,13</b>	<b>5,5</b>
12	Rea 1	5,2			5,2	
13	Rea 2	5,2			6,3	
14	Rea 3	5,2			4,9	
15	Rea 4	5,2			6,1	
16	Rea 5	5,0			6,3	
17	Rea 6	5,7			5,2	
18	Rea 7	5,9			5,2	
19	Rea 8	5,7			5,2	

20	Rea 9	5,7			6,3	
		<b>4,88</b>	<b>5,4</b>	<b>0,20</b>	<b>5,07</b>	<b>5,6</b>
21	Res 1	6,5			6,1	
22	Res 2	5,7			5,2	
23	Res 3	5,7			5,2	
24	Res 4	5,7			5,2	
25	Res 5	5,7			5,2	
26	Res 6	5,7			6,3	
		<b>3,50</b>	<b>5,8</b>	<b>0,20</b>	<b>3,32</b>	<b>5,5</b>
27	Ass 1	6,1			5,8	
28	Ass 2	5,2			5,2	
29	Ass 3	5,2			5,2	
30	Ass 4	6,3			6,3	
31	Ass 5	6,1			6,1	
		<b>2,89</b>	<b>5,7</b>	<b>0,20</b>	<b>2,86</b>	<b>5,7</b>
32	Emp 1	5,2			5,2	
33	Emp 2	5,2			5,2	
34	Emp 3	5,2			5,2	
35	Emp 4	5,2			5,2	
36	Emp 5	5,2			5,2	
		<b>2,60</b>	<b>5,2</b>	<b>0,20</b>	<b>2,60</b>	<b>5,2</b>

Sumber: Data diolah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.29 hasil *wieght factor* (wf) setiap hasil indikator Dan setiap hasil indikator kinerja *tangibles/* bukti fisik sebesar 6,22 ,



*reability*/kehandalan sebesar 4,88, *responsiveness* / tanggap sebesar 3,50, *assurance* / keyakinan sebesar 2,89 , *empaty* / perhatian sebesar 2,60. Dan harapan *tangibles*/ bukti fisik sebesar 6,13, *reability* / kehandalan sebesar 5,07, *responsiveness* / tanggap sebesar 3,32, *assurance* / keyakinan sebesar 2,86 , *empaty* / perhatian sebesar 2,60.

### 3. *Weight Score* (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan rata- rata tingkat kepuasan(X) (*MeanSatisfaction Score*=MSS).

$$WS_i = W_{fi} \times MSS_i$$

**Tabel 4.30**

#### Hasil *Weight Score* (WS) Universitas Teknokrat Indonesia

No	Atribut	MIS	Wf	MSS	WS
1	Tangibles / Bukti Fisik	2,10	0,20	1,94	0,38
2	Reability / Kehandalan	1,99	0,20	1,99	0,39
3	Responsiveness / Tanggap	1,88	0,20	1,88	0,37
4	Assurance / Keyakinan	2,14	0,20	1,96	0,39
5	Empaty / Perhatian	1,82	0,20	1,82	0,36
<b>Total</b>		9,93	<b>WeightAverage</b>		1,89

Sumber: Data diolah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.31 terdapat total hasil *Mean Importance Score* (MIS) sebesar 9,93 dan *Weight Score* (WS) sebesar 1,89.

**Tabel 4.32**

#### Hasil *Weight Score* (WS)IIB Darmajaya

No	Atribut	MIS	Wf	MSS	WS
1	Tangibles / Bukti Fisik	1,86	0,20	1,70	0,34
2	Reability / Kehandalan	1,81	0,20	1,75	0,35
3	Responsiveness / Tanggap	1,81	0,20	1,68	0,33

4	Assurance / Keyakinan	1,79	0,20	1,72	0,34
5	Empaty / Perhatian	1,74	0,20	1,58	0,31
<b>Total</b>		9,01	<b>WeightAverage</b>	1,67	

Sumber: Data diolah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.32 terdapat total hasil *Mean Importance Score* (MIS) sebesar 9,01 dan *Weight Score* (WS) sebesar 1,67.

**Tabel 4.33**

**Hasil *Weight Score* (WS) Universitas Muhammadiyah Lampung**

No	Atribut	MIS	Wf	MSS	WS
1	Tangibles / Bukti Fisik	5,6	0,20	5,5	1,1
2	Reability / Kehandalan	5,4	0,20	5,6	1,12
3	Responsiveness / Tanggap	5,8	0,20	5,5	1,1
4	Assurance / Keyakinan	5,7	0,20	5,7	1,14
5	Empaty / Perhatian	5,2	0,20	5,2	1,04
<b>Total</b>		27,7	<b>WeightAverage</b>	5,5	

Sumber: Data diolah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.33 terdapat total hasil *Mean Importance Score* (MIS) sebesar 27,7 dan *Weight Score* (WS) sebesar 5,5.

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

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\%$$

Dimana:

p = Atribut kepentingan kep

HS = (*Highest Scale*)

Skala maksimum yang digunakan (skala5)

$$CSI = \frac{1,89}{5} \times 100\% = 37,8$$

$$\text{CSI} = \frac{1,67}{5} \times 100\% = 33,4$$

$$\text{CSI} = \frac{5,5}{5} \times 100\% = 11,0$$

Dari hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) terdapat hasil 37,8. Untuk Universitas Teknokrat Indonesia, hasil 33,4 untuk IIB Darmajaya dan hasil 11,0 untuk Universitas Muhammadiyah Lampung.

**Tabel 4.34**

**Kriteria nilai *Customer Sarisfaction Index* (CSI)**

No	Nilai <i>Index</i> (100%)	Kriteria
1	80% - 100%	Sangat Puas
2	60% - 80%	Puas
3	40% - 60%	Cukup Puas
4	20% - 40%	Kurang Puas
5	0% - 20%	Tidak Puas

Sumber : Panduan survei kepuasan konsumen, dalam Kartikawati (2008)

Berdasarkan tabel 4.34 kriteria nilai indeks kepuasan mahasiswa diketahui nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah sebesar 37,8%. Jika di dasarkan pada indeks kepuasan konsumen maka nilai 37,8% berada pada *range* 20%-40%. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indeks kepuasan Mahasiswa Universitas Teknokrat Indonesia terhadap kualitas pelayanan adalah pada kriteria kurang puas, sedangkan indeks kepuasan konsumen 33,4% berada pada range 20% - 40%. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indeks kepuasan Mahasiswa IIB Darmajaya terhadap kualitas pelayanan adalah pada kriteria kurang puas, dan indeks kepuasan konsumen 11,0% pada range 0%-20%. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indeks kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Lampung terhadap kualitas pelayanan adalah kriteria tidak puas.

### 4.3.2 *Importance Performance Analysis (IPA)*

Analisis untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian dilihat dari kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di Universitas Teknokrat Indonesia dan IBI Darmajaya Bandar Lampung dengan menggunakan tingkat kepentingan kinerja atau *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data maka di peroleh data *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian

Xi = Skor penilaian kinerja

Yi = Skor penilaian kepentingan

**Tabel 4.35**  
**Nilai Rata-rata Universitas Teknokrat Indonesia Berdasarkan**  
**Kepentingan Kinerja**

No	Pernyataan	Kinerja					Total	Rata-rata
		STS	TS	CS	S	SS		
		1	2	3	4	5		
<i>Tangibles/</i> Bukti Fisik								
1	Tan 1	0	8	48	88	55	199	1,99
2	Tan 2	0	2	21	96	105	224	2,24
3	Tan 3	0	4	42	84	80	210	2,10
4	Tan 4	0	4	24	68	130	226	2,26
5	Tan 5	0	8	48	88	55	199	1,99
6	Tan 6	0	2	21	96	105	224	2,24

7	Tan 7	0	4	45	84	75	208	2,08
8	Tan 8	0	10	48	92	45	195	1,95
9	Tan 9	0	2	69	72	55	198	1,98
10	Tan 10	0	6	51	84	60	201	2,01
11	Tan 11	0	2	18	72	140	232	2,32
<i>Reability / Kehandalan</i>								
12	Rea 1	0	2	39	80	95	216	2,16
13	Rea 2	0	2	51	92	60	205	2,05
14	Rea 3	0	6	39	88	75	208	2,08
15	Rea 4	0	4	51	88	60	203	2,03
16	Rea 5	0	4	54	72	75	205	2,05
17	Rea 6	0	8	33	100	65	206	2,06
18	Rea 7	0	0	69	68	65	202	2,02
19	Rea 8	0	0	60	88	55	203	2,03
20	Rea 9	0	0	60	72	75	207	2,07
<i>Responsiveness / Tanggap</i>								
21	Res 1	0	4	15	60	155	234	2,34
22	Res 2	0	8	51	88	50	197	1,97
23	Res 3	0	6	51	84	60	201	2,01
24	Res 4	0	8	51	88	50	197	1,97
25	Res 5	0	6	51	84	60	201	2,01
26	Res 6	0	8	45	92	55	200	2,00

<i>Assurance / Jaminan</i>								
27	Ass 1	0	4	51	92	85	232	2,32
28	Ass 2	0	8	54	80	55	197	1,97
29	Ass 3	0	10	33	100	60	203	2,03
30	Ass 4	0	0	57	72	80	209	2,09
31	Ass 5	0	4	45	88	70	207	2,07
<i>Empaty / Perhatian</i>								
32	Emp 1	0	8	48	88	55	199	1,99
33	Emp 2	0	6	48	84	65	203	2,03
34	Emp 3	0	10	30	112	50	202	2,02
35	Emp 4	0	14	57	80	35	186	1,86
36	Emp 5	0	12	33	96	60	201	2,01
Total Rata-rata							7.440	7,440

Sumber : Data di olah pada tahun 2019

Berdasarkan Tabel 4.35 dengan menampilkan seluruh item pertanyaan yang bersangkutan harapan hasil rata-rata nilai dari atribut kinerja dalam dimensi *Tangibles/* Bukti Fisik terhadap nilai terkecil sebesar 1,95 dan nilai terbesar 2,32, *Reliability /* Keandalan terhadap nilai terkecil sebesar 2,02 dan nilai terbesar 2,16, *Responsiveness /* Tanggapterhadap nilai terkecil sebesar 1,97 dan nilai terbesar 2,34, *Assurance /*Jaminan terhadap nilai terkecil sebesar 1,97 dan nilai terbesar 2,32, *Empaty /* Perhatian terhadap nilai terkecil sebesar 1,86 dan nilai terbesar 2,03, dan di peroleh seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai harapan terhadap hasil rata-rata nilai dari atribut harapan sebesar 7,440.

**Tabel 4.36**  
**Nilai Rata-rata IIB Darmajaya Berdasarkan Kepentingan Kinerja**

No	Pernyataan	Kinerja					Total	Rata-rata
		STS	TS	CS	S	SS		
		1	2	3	4	5		
<i>Tangibles/ Bukti Fisik</i>								
1	Tan 1	0	8	45	72	50	175	1,75
2	Tan 2	0	2	21	72	105	200	2,00
3	Tan 3	0	4	39	68	75	186	1,86
4	Tan 4	0	4	21	52	125	202	2,02
5	Tan 5	0	8	45	72	50	175	1,75
6	Tan 6	0	2	21	72	105	200	2,00
7	Tan 7	0	4	42	68	70	184	1,84
8	Tan 8	0	10	45	76	40	171	1,71
9	Tan 9	0	2	63	56	55	176	1,76
10	Tan 10	0	6	48	72	50	176	1,76
11	Tan 11	0	2	15	64	125	206	2,06
<i>Reability / Kehandalan</i>								
12	Rea 1	0	2	27	80	85	194	1,94
13	Rea 2	0	2	51	76	50	179	1,79
14	Rea 3	0	4	36	80	65	185	1,85
15	Rea 4	0	4	48	72	55	179	1,79
16	Rea 5	0	4	51	60	65	180	1,80
17	Rea 6	0	8	30	88	55	181	1,81
18	Rea 7	0	0	63	60	55	178	1,78

19	Rea 8	0	0	57	76	45	178	1,78
20	Rea 9	0	0	54	64	65	183	1,83
<i>Responsiveness / Tanggap</i>								
21	Res 1	0	2	12	52	145	211	2,11
22	Res 2	0	8	48	72	45	173	1,73
23	Res 3	0	6	48	72	50	176	1,76
24	Res 4	0	8	48	72	45	173	1,73
25	Res 5	0	6	48	72	50	176	1,76
26	Res 6	0	6	42	84	45	177	1,77
<i>Assurance / Jaminan</i>								
27	Ass 1	0	4	48	76	50	178	1,78
28	Ass 2	0	8	51	68	45	172	1,72
29	Ass 3	0	10	30	84	55	179	1,79
30	Ass 4	0	0	51	64	70	185	1,85
31	Ass 5	0	2	42	80	60	184	1,84
<i>Empaty / Perhatian</i>								
32	Emp 1	0	8	45	72	50	175	1,75
33	Emp 2	0	6	45	72	55	178	1,78
34	Emp 3	0	10	27	96	45	178	1,78
35	Emp 4	0	12	51	72	30	165	1,65
36	Emp 5	0	10	30	88	50	178	1,78
Total Rata-rata							6.546	6.546

Sumber : Data di olah pada tahun 2019



Berdasarkan tabel 4.36 dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai kinerja hasil rata-rata nilai dari atribut kinerja dalam dimensi *Tangibles*/ Bukti Fisik terdapat nilai terkecil sebesar 1,71, dan nilai terbesar 2,06, *Reability* / Keandalan nilai terkecil 1,78 dan terbesar 1,94, *Responsiveness* / Tanggap terdapat nilai terkecil sebesar 1,73 dan nilai terbesar 2,11, *Assurance* / Jaminan terdapat nilai terkecil sebesar 1,72 dan nilai terbesar 1,85, *Empaty* / Perhatian terdapat nilai terkecil sebesar 1,65 dan nilai terbesar 1,78, dan diperoleh seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai harapan terdapat hasil rata-rata nilai dari atribut kinerja sebesar 6,546.

**Tabel 4.37**  
**Nilai Rata-rata Mean Importance Score (MIS) Universitas**  
**Muhammadiyah Lampung Berdasarkan Kepentingan Kinerja**

No	Pernyataan	Kinerja					Total	Rata-rata
		SS	S	CS	TS	STS		
		1	2	3	4	5		
<i>Tangibles</i> / Bukti Fisik								
1	Tan 1	0	0	9	24	25	58	5,8
2	Tan 2	0	0	0	28	35	63	6,3
3	Tan 3	0	0	0	36	25	61	6,1
4	Tan 4	0	0	15	32	5	52	5,2
5	Tan 5	0	2	12	28	10	52	5,2
6	Tan 6	0	0	15	32	5	52	5,2
7	Tan 7	0	2	12	28	10	52	5,2
8	Tan 8	0	0	21	24	5	50	5,0
9	Tan 9	0	0	9	24	25	58	5,8

10	Tan 10	0	0	0	28	35	63	6,3
11	Tan 11	0	0	0	36	25	61	6,1
<i>Reability / Kehandalan</i>								
12	Rea 1	0	0	15	32	5	52	5,2
13	Rea 2	0	2	12	28	10	52	5,2
14	Rea 3	0	0	15	32	5	52	5,2
15	Rea 4	0	2	12	28	10	52	5,2
16	Rea 5	0	0	21	24	5	50	5,0
17	Rea 6	0	2	6	24	25	57	5,7
18	Rea 7	0	0	9	20	30	59	5,9
19	Rea 8	0	0	12	20	25	57	5,7
20	Rea 9	0	0	12	20	25	57	5,7
<i>Responsiveness / Tanggap</i>								
21	Res 1	0	0	6	4	55	65	6,5
22	Res 2	0	0	12	20	25	57	5,7
23	Res 3	0	0	12	20	25	57	5,7
24	Res 4	0	0	12	20	25	57	5,7
25	Res 5	0	0	12	20	25	57	5,7
26	Res 6	0	0	12	20	25	57	5,7
<i>Assurance / Jaminan</i>								
27	Ass 1	0	0	0	36	25	61	6,1
28	Ass 2	0	0	15	32	5	52	5,2

29	Ass 3	0	0	15	32	5	52	5,2
30	Ass 4	0	0	0	28	35	63	6,3
31	Ass 5	0	0	0	36	25	61	6,1
<i>Empaty / Perhatian</i>								
32	Emp 1	0	0	15	32	5	52	5,2
33	Emp 2	0	2	12	28	10	52	5,2
34	Emp 3	0	0	15	32	5	52	5,2
35	Emp 4	0	2	12	28	10	52	5,2
36	Emp 5	0	0	15	32	5	52	5,2
Total Rata-rata							2.009	2,009

Sumber : Data di olah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.37 nilai rata-rata harapan (MIS) berdasarkan hitungan diatas didapat nilai rata-rata tertinggi sebesar 6,51 pada pernyataan nomor 21 yaitu dosen dapat melayani komplain nilai dari mahasiswa, dan nilai rata-rata terendah sebesar 5,0 pada pernyataan nomor 16 yaitu staff akademik mampu dalam melayani kepentingan mahasiswa.

**Tabel 4.38**  
**Nilai Rata-rata Universitas Teknokrat Indonesia Berdasarkan**  
**Kepentingan Harapan**

No	Pernyataan	Harapan					Total	Rata-rata
		STP	TP	CP	P	SP		
		1	2	3	4	5		
<i>Tangibles/ Bukti Fisik,</i>								
1	Tan 1	0	22	42	88	30	182	1,82
2	Tan 2	0	4	24	116	70	214	2,14

3	Tan 3	0	18	21	96	65	200	2,00
4	Tan 4	0	18	21	96	65	200	2,00
5	Tan 5	0	22	42	88	30	182	1,82
6	Tan 6	0	14	33	100	50	197	1,97
7	Tan 7	0	18	18	96	70	202	2,02
8	Tan 8	0	22	42	88	30	182	1,82
9	Tan 9	0	14	60	60	55	189	1,89
10	Tan 10	0	26	30	88	40	184	1,84
11	Tan 11	0	22	42	88	30	182	1,82
<i>Reability / Kehandalan</i>								
12	Rea 1	0	18	27	68	90	203	2,03
13	Rea 2	0	18	42	64	70	194	1,94
14	Rea 3	0	2	36	92	85	215	2,15
15	Rea 4	0	20	39	92	35	186	1,86
16	Rea 5	0	12	24	60	120	216	2,16
17	Rea 6	0	4	45	84	75	208	2,08
18	Rea 7	0	20	36	100	30	186	1,86
19	Rea 8	0	14	57	88	25	184	1,84
20	Rea 9	0	14	45	104	25	188	1,88
<i>Responsiveness / Tanggap</i>								
21	Res 1	0	0	42	80	95	217	2,17
22	Res 2	0	4	30	100	80	214	2,14
23	Res 3	0	22	42	88	30	182	1,82

24	Res 4	0	24	36	84	40	184	1,84
25	Res 5	0	22	42	88	30	182	1,82
26	Res 6	0	24	36	84	40	184	1,84
<i>Assurance / Jaminan</i>								
27	Ass 1	0	24	36	92	30	182	1,82
28	Ass 2	0	20	36	80	55	191	1,91
29	Ass 3	0	28	33	84	35	180	1,80
30	Ass 4	0	22	42	88	30	182	1,82
31	Ass 5	0	0	42	80	95	217	2,17
<i>Empaty / Perhatian</i>								
32	Emp 1	0	4	30	100	80	214	2,14
33	Emp 2	0	22	42	88	30	182	1,82
34	Emp 3	0	24	36	84	40	184	1,84
35	Emp 4	0	22	42	88	30	182	1,82
36	Emp 5	0	24	36	84	40	184	1,84
Total Rata-rata							6,954	6,954

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.38 dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai harapan hasil rata-rata nilai dari atribut harapan dalam dimensi *Tangibles*/ Bukti Fisik terdapat nilai terkecil sebesar 1,82, dan nilai terbesar 2,14, *Reability* / Keandalan nilai terkecil 1,84 dan terbesar 2,15, *Responsiveness* / Tanggap terdapat nilai terkecil sebesar 1,82 dan nilai terbesar 2,17, *Assurance* / Jaminan terdapat nilai terkecil sebesar 1,80 dan nilai terbesar 2,17, *Empaty* / Perhatian terdapat nilai terkecil sebesar 1,82 dan

nilai terbesar 2,14, dan diperoleh seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai harapan terdapat hasil rata-rata nilai dari atribut kinerja sebesar 6.954.

**Tabel 4.39**  
**Nilai Rata-rata IIB Darmajaya Berdasarkan Kepentingan Harapan**

No	Pernyataan	Harapan					Total	Rata-rata
		TH	KH	CH	H	SH		
		1	2	3	4	5		
<i>Tangibles/ Bukti Fisik</i>								
1	Tan 1	0	22	39	72	25	158	1,58
2	Tan 2	0	4	24	92	70	190	1,90
3	Tan 3	0	18	18	80	60	176	1,76
4	Tan 4	0	18	18	80	60	176	1,76
5	Tan 5	0	22	39	72	25	158	1,58
6	Tan 6	0	14	30	88	40	172	1,72
7	Tan 7	0	18	15	80	65	178	1,78
8	Tan 8	0	22	39	72	25	158	1,58
9	Tan 9	0	14	54	44	55	167	1,67
10	Tan 10	0	26	27	76	30	159	1,59
11	Tan 11	0	18	24	60	75	177	1,77
<i>Reability / Kehandalan</i>								
12	Rea 1	0	18	30	64	60	172	1,72
13	Rea 2	0	2	36	76	75	189	1,89
14	Rea 3	0	18	36	84	25	163	1,63

15	Rea 4	0	12	24	44	110	190	1,90
16	Rea 5	0	4	42	72	65	183	1,83
17	Rea 6	0	20	33	88	20	161	1,61
18	Rea 7	0	14	51	80	15	160	1,60
19	Rea 8	0	14	51	80	15	160	1,60
20	Rea 9	0	0	36	72	85	193	1,93
<i>Responsiveness / Tanggap</i>								
21	Res 1	0	2	27	92	70	191	1,91
22	Res 2	0	22	39	72	25	158	1,58
23	Res 3	0	24	33	72	30	159	1,59
24	Res 4	0	22	39	72	25	158	1,58
25	Res 5	0	24	33	72	30	159	1,59
26	Res 6	0	22	33	84	20	159	1,59
<i>Assurance / Jaminan</i>								
27	Ass 1	0	18	33	64	50	165	1,65
28	Ass 2	0	28	30	72	25	155	1,55
29	Ass 3	0	22	39	72	25	158	1,58
30	Ass 4	0	0	36	72	85	193	1,93
31	Ass 5	0	2	27	92	70	191	1,91
<i>Empaty / Perhatian</i>								
32	Emp 1	0	22	39	72	25	158	1,58
33	Emp 2	0	24	33	72	30	159	1,59
34	Emp 3	0	22	39	72	25	158	1,58

35	Emp 4	0	24	33	72	30	159	1,59
36	Emp 5	0	22	36	80	20	158	1,58
Total Rata-rata							6.078	6,078

Sumber : Data di olah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.39 dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai harapan hasil rata-rata nilai dari atribut harapan dalam dimensi *Tangibles*/ Bukti Fisik terdapat nilai terkecil sebesar 1,58, dan nilai terbesar 1,90, *Reability* / Keandalan nilai terkecil 1,60 dan terbesar 1,93, *Responsiveness* / Tanggap terdapat nilai terkecil sebesar 1,58 dan nilai terbesar 1,91, *Assurence* / Jaminan terdapat nilai terkecil sebesar dan nilai terbesar 1,55, *Empaty* / Perhatian terdapat nilai terkecil sebesar 1,58 dan nilai terbesar 1,59, dan diperoleh seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai harapan terdapat hasil rata-rata nilai dari atribut kinerja sebesar 6,078.

**Tabel 4.40**  
**Nilai Rata-rata Universitas Muhammadiyah Lampung Berdasarkan**  
**Kepentingan Harapan (MSS)**

No	Pernyataan	Harapan					Total	Rata-rata
		SP	P	CP	TP	STP		
		1	2	3	4	5		
<i>Tangibles</i> / Bukti Fisik								
1	Tan 1	0	0	15	32	5	52	5,2
2	Tan 2	0	0	0	28	35	63	6,3
3	Tan 3	0	4	6	32	10	52	5,2
4	Tan 4	0	2	9	20	25	56	5,6



5	Tan 5	0	0	15	32	5	52	5,2
6	Tan 6	0	0	3	20	40	63	6,3
7	Tan 7	0	0	0	36	25	61	6,1
8	Tan 8	0	0	15	32	5	52	5,2
9	Tan 9	0	0	15	24	15	54	5,4
10	Tan 10	0	4	6	32	10	52	5,2
11	Tan 11	0	2	9	20	25	56	5,6
<i>Reability / Kehandalan</i>								
12	Rea 1	0	2	12	28	10	52	5,2
13	Rea 2	0	0	3	20	40	63	6,3
14	Rea 3	0	0	24	20	5	49	4,9
15	Rea 4	0	0	0	36	25	61	6,1
16	Rea 5	0	0	0	28	35	63	6,3
17	Rea 6	0	2	12	28	10	52	5,2
18	Rea 7	0	0	15	32	5	52	5,2
19	Rea 8	0	2	12	28	10	52	5,2
20	Rea 9	0	0	0	28	35	63	6,3
<i>Responsiveness / Tanggap</i>								
21	Res 1	0	0	0	36	25	61	6,1
22	Res 2	0	0	15	32	5	52	5,2
23	Res 3	0	2	12	28	10	52	5,2
24	Res 4	0	0	15	32	5	52	5,2

25	Res 5	0	2	12	28	10	52	5,2
26	Res 6	0	0	0	28	35	63	6,3
<i>Assurance / Jaminan</i>								
27	Ass 1	0	0	9	24	25	58	5,8
28	Ass 2	0	4	6	32	10	52	5,2
29	Ass 3	0	0	15	32	5	52	5,2
30	Ass 4	0	0	0	28	35	63	6,3
31	Ass 5	0	0	0	36	25	61	6,1
<i>Empaty / Perhatian</i>								
32	Emp 1	0	0	15	32	5	52	52
33	Emp 2	0	2	12	28	10	52	52
34	Emp 3	0	0	15	32	5	52	52
35	Emp 4	0	2	12	28	10	52	52
36	Emp 5	0	0	15	32	5	52	52
Total Rata-rata							1.998	1,998

Sumber : Data di olah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.40 nilai rata-rata tingkat kinerja (MSS) berdasarkan hitungan diatas didapat nilai rata-rata tertinggi sebesar 6,3 pada pernyataan nomor 20 yaitu dosen mengisi nilai UTS dan UAS , dan rata – rata nilai terendah sebesar 4,9 pada pernyataan nomor 14 yaitu perilaku dosen memberikan nilai secara objektif.

**Tabel 4.41**  
**Hasil rata-rata Universitas Teknokrat Indonesia nilai keseluruhan**

No	Pernyataan	Kinerja	Harapan
1	Tan 1	1,99	1,82
2	Tan 2	2,24	2,14
3	Tan 3	2,10	2,00
4	Tan 4	2,26	2,00
5	Tan 5	1,99	1,82
6	Tan 6	2,24	1,97
7	Tan 7	2,08	2,02
8	Tan 8	1,95	1,82
9	Tan 9	1,98	1,89
10	Tan 10	2,01	1,84
11	Tan 11	2,32	2,03
12	Rea 1	2,16	1,94
13	Rea 2	2,05	2,15
14	Rea 3	2,08	1,86
15	Rea 4	2,03	2,16
16	Rea 5	2,05	2,08
17	Rea 6	2,06	1,86
18	Rea 7	2,02	1,84
19	Rea 8	2,03	1,88
20	Rea 9	2,07	2,17

21	Res 1	2,34	2,14
22	Res 2	1,97	1,82
23	Res 3	2,01	1,84
24	Res 4	1,97	1,82
25	Res 5	2,01	1,84
26	Res 6	2,00	1,82
27	Ass 1	2,32	1,91
28	Ass 2	1,97	1,80
29	Ass 3	2,03	1,82
30	Ass 4	2,09	2,17
31	Ass 5	2,07	2,14
32	Emp 1	1,99	1,82
33	Emp 2	2,03	1,84
34	Emp 3	2,02	1,82
35	Emp 4	1,86	1,84
36	Emp 5	2,01	1,81
<b>Rata-rata total</b>		7,440	6,954

Sumber : Data di olah pada tahun 2019

**Tabel 4.42**  
**Hasil rata-rata IIB Darmajaya nilai keseluruhan**

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Kinerja</b>	<b>Harapan</b>
1	Tan 1	1,75	1,58
2	Tan 2	2,00	1,90
3	Tan 3	1,86	1,76
4	Tan 4	2,02	1,76
5	Tan 5	1,75	1,58
6	Tan 6	2,00	1,72
7	Tan 7	1,84	1,78
8	Tan 8	1,71	1,58
9	Tan 9	1,76	1,67
10	Tan 10	1,76	1,59
11	Tan 11	2,06	1,77
12	Rea 1	1,94	1,72
13	Rea 2	1,79	1,89
14	Rea 3	1,85	1,63
15	Rea 4	1,79	1,90
16	Rea 5	1,80	1,83
17	Rea 6	1,81	1,61
18	Rea 7	1,78	1,60
19	Rea 8	1,78	1,60

20	Rea 9	1,83	1,93
21	Res 1	2,11	1,91
22	Res 2	1,73	1,58
23	Res 3	1,76	1,59
24	Res 4	1,73	1,58
25	Res 5	1,76	1,59
26	Res 6	1,77	1,59
27	Ass 1	1,78	1,65
28	Ass 2	1,72	1,55
29	Ass 3	1,79	1,58
30	Ass 4	1,85	1,93
31	Ass 5	1,84	1,91
32	Emp 1	1,75	1,58
33	Emp 2	1,78	1,59
34	Emp 3	1,78	1,58
35	Emp 4	1,65	1,59
36	Emp 5	1,78	1,58
<b>Rata-rata total</b>		6,546	6,078

Sumber : Data di olah pada tahun 2019

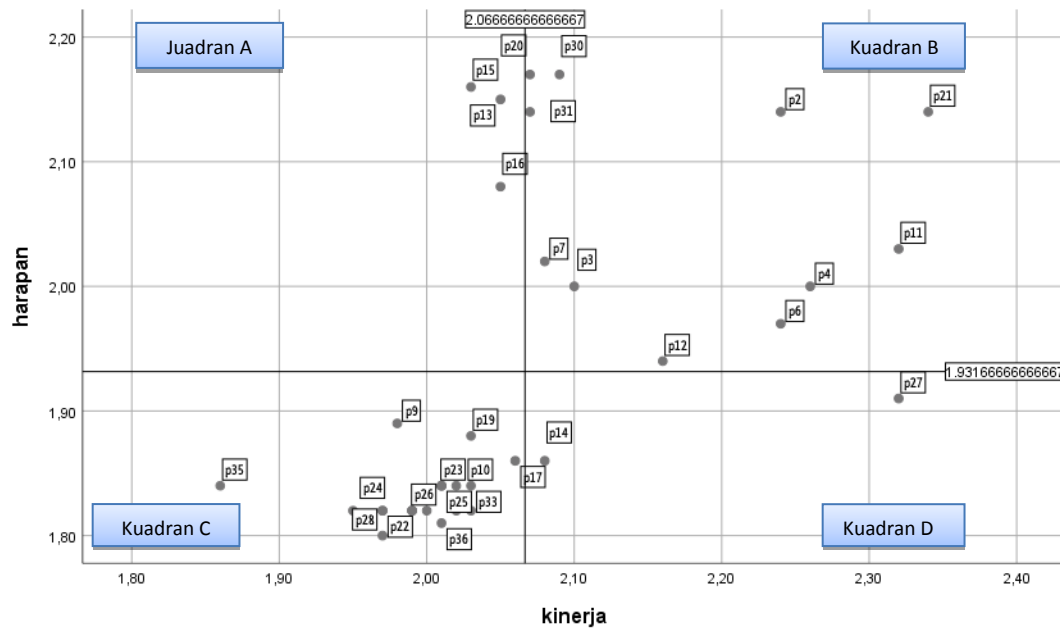
**Tabel 4.43**  
**Hasil rata-rata Universitas Muhammadiyah Lampung nilai keseluruhan**

No	Pernyataan	Kinerja	Harapan
1	Tan 1	5,2	5,8
2	Tan 2	6,3	6,3
3	Tan 3	5,2	6,1
4	Tan 4	5,6	5,2
5	Tan 5	5,2	5,2
6	Tan 6	6,3	5,2
7	Tan 7	6,1	5,2
8	Tan 8	5,2	5,0
9	Tan 9	5,4	5,8
10	Tan 10	5,2	6,3
11	Tan 11	5,6	6,1
12	Rea 1	5,2	5,2
13	Rea 2	6,3	5,2
14	Rea 3	4,9	5,2
15	Rea 4	6,1	5,2
16	Rea 5	6,3	5,0
17	Rea 6	5,2	5,7
18	Rea 7	5,2	5,9
19	Rea 8	5,2	5,7

20	Rea 9	6,3	5,7
21	Res 1	6,1	6,5
22	Res 2	5,2	5,7
23	Res 3	5,2	5,7
24	Res 4	5,2	5,7
25	Res 5	5,2	5,7
26	Res 6	6,3	5,7
27	Ass 1	5,8	6,1
28	Ass 2	5,2	5,2
29	Ass 3	5,2	5,2
30	Ass 4	6,3	6,3
31	Ass 5	6,1	6,1
32	Emp 1	5,2	5,2
33	Emp 2	5,2	5,2
34	Emp 3	5,2	5,2
35	Emp 4	5,2	5,2
36	Emp 5	5,2	5,2
<b>Rata-rata total</b>		1,998	2,009

Sumber : Data di olah pada tahun 2019





**Gambar 4.1**

### **Diagram Kartesius Universitas Teknokrat Indonesia**

Berdasarkan gambar 4.1 Penempatan posisi masing-masing dapat dilihat pada diagram kartesius dibagi menjadi empat diagram dengan garis tengah pembagi berdasarkan nilai rata-rata tingkat harapan (Y) yaitu sebesar 2,66 dan nilai rata-rata tingkat kinerja (X) yaitu sebesar 1,93. Dari diagram kartesius diatas terlihat bahwa letakdari unsur-unsur pelaksanaan atribut yang mempengaruhi harapan mahasiswa terbagi menjadi empat kuadran. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### **1. Kuadran A**

Variabel-variabel pada kuadran A perlu mendapat prioritas utama untuk ditangani terlebih dahulu. Atribut-atribut inilah yang dinilai sangat penting oleh mahasiswa tingkat pelayanan yang diberikan masih belum memuaskan. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a. Dosen menyampaikan materi ajar dengan baik (13)
- b. Materi ajar yang di sampaikan dosen sesuai dengan SAP dan GBPP (15)
- c. Staff akademik mampu dalam melayani kepentingan mahasiswa (16)

## **2. Kuadran B**

Atribut atau indikator yang beradadi kuadran ini harus bisa diperhatikan oleh Universitas Teknokrat Indonesia, karena tingkat pelaksanaannya atau kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh mahasiswa dan harus dapat diperhatikan kualitas pelayanan yang sudah ada. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- b. Tata letak ruang rapi (2)
- c. Sirkulasi udara (AC) baik (3)
- d. Sarana ruang kelas (kursi, lantai) dalam kelas baik (4)
- e. LCD/TV dalam ruang kelas dengan kondisi baik (6)
- f. Sarana gedung yang memadai (7)
- g. Toilet yang disediakan bersih (11)
- h. Dosen mengisi nilai UTS dan UAS mahasiswa tepat waktu (20)
- i. Dosen dapat melayani komplain nilai dari mahasiswa (21)
- j. Proses perkuliahan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang di tentukan (30)
- k. Nilai akreditasi yang dimiliki prodi sesuai dengan kualitas pendidikan (31)

## **3. Kuadran C**

Menunjukkan bahwa atribut atau indikator yang berada di kuadran dinilai kurang penting atau berpotensi rendah oleh mahasiswa, tetapi tingkat pelayanan yang diterima baik. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

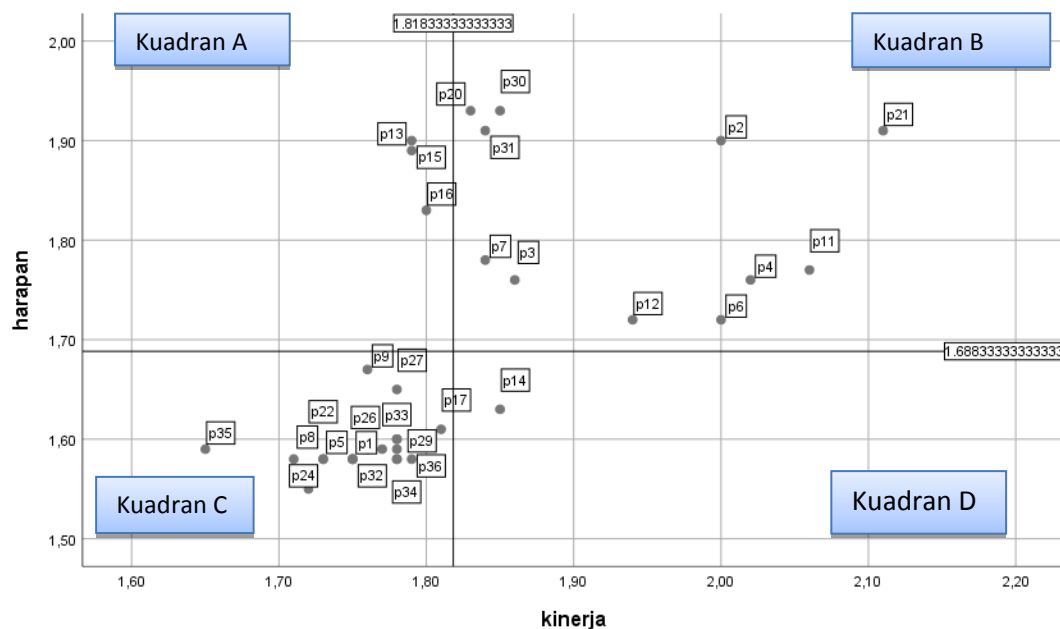
- a. Kebersihan ruangan kelas baik (1)
- b. Kondisi ruang prodi nyaman (5)
- c. Sarana parkir memadai (8)
- d. Taman yang disediakan nyaman (9)
- e. Akses internet cepat (10)
- f. Staff akademik tepat waktu dalam melayani mahasiswa (17)
- g. Staff akademik memberikan informasi secara akurat (18)
- h. Prosedur layanan mahasiswa tidak berbelit-belit (19)
- i. Jurusan merespon kebutuhan dan keluhan dari mahasiswa (22)
- j. Dosen menjawab pertanyaan dari mahasiswa baik dikelas maupun diluar kelas (23)
- k. Staff dan dosen bersikap ramah dan sopan (24)
- l. Staff mampu melayani mahasiswa dengan baik (25)
- m. Layanan administrasi mahasiswa dilakukan dengan cepat (26)
- n. Perilaku staff dan dosen menimbulkan rasa aman (28)
- o. Prosedur akademik memudahkan mahasiswa dalam menjalani kegiatan perkuliahan (29)
- p. Dosen memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa (32)
- q. Dosen mendukung mahasiswa dalam mengasah kemampuan *softskill* (33)
- r. Waktu kerja layanan menyesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa (34)
- s. Dosen dan staff meluangkan waktu jika mahasiswa ingin berkonsultasi (35)

- t. Kesediaan petugas layanan membantu mahasiswa ketika mengalami kesulitan akademik (36)

#### 4. Kuadran D

Atribut atau indikator yang berada di kuadran ini dinilai tidak penting oleh mahasiswa, tetapi PTS sudah memberikan pelayanan yang lebih dan memuaskan sehingga dianggap berlebihan oleh konsumen. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a. Dosen memberikan penilaian secara objektif (14)
- b. Dosen di setiap prodi memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang ilmunya (27)



**Gambar 4.2**

**Diagram Kartesius IIB Darmajaya**

Berdasarkan gambar 4.2 Penempatan posisi masing-masing dapat dilihat pada diagram kartesius dibagi menjadi empat diagram dengan garis tengah pembagi berdasarkan nilai rata-rata tingkat harapan (Y) yaitu sebesar 1,81 dan nilai rata-rata tingkat kinerja (X) yaitu sebesar 1,68. Dari diagram kartesius diatas terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan atribut yang mempengaruhi harapan mahasiswa terbagimenjadiempat kuadran. Adapun interpretasi dari diagramkartesius tersebut dapat dijelaskansebagai berikut:

### **1. Kuadran A**

Variabel-variabel pada kuadran A perlu mendapat prioritas utama untuk ditangani terlebih dahulu. Atribut-atribut inilah yang dinilai sangat penting oleh mahasiswa tingkat pelayanan yang diberikan masih belum memuaskan. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a. Dosen menyampaikan materi ajar dengan baik (13)
- b. Materi ajar yang di sampaikan dosen sesuai dengan SAP dan GBPP (15)
- c. Staff akademik mampu dalam melayani kepentingan mahasiswa (16)

### **2. Kuadran B**

Atribut atau indikator yang beradadi kuadran ini harus bisa diperhatikan oleh PTS, karena tingkat pelaksanaannya atau kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh mahasiswa dan harus dapat diperhatikan kualitas pelayanan yang sudah ada. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- l. Tata letak ruang rapi (2)
- m. Sirkulasi udara (AC) baik (3)

- n. Sarana ruang kelas (kursi, lantai) dalam kelas baik (4)
- o. LCD/TV dalam ruang kelas dengan kondisi baik (6)
- p. Sarana gedung yang memadai (7)
- q. Toilet yang disediakan bersih (11)
- r. Dosen selalu datang tepat waktu (12)
- s. Dosen mengisi nilai UTS dan UAS mahasiswa tepat waktu (20)
- t. Dosen dapat melayani komplain nilai dari mahasiswa (21)

### **3. Kuadran C**

Menunjukkan bahwa atribut atau indikator yang berada di kuadran dinilai kurang penting atau berpotensi rendah oleh mahasiswa, tetapi tingkat pelayanan yang diterima baik. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

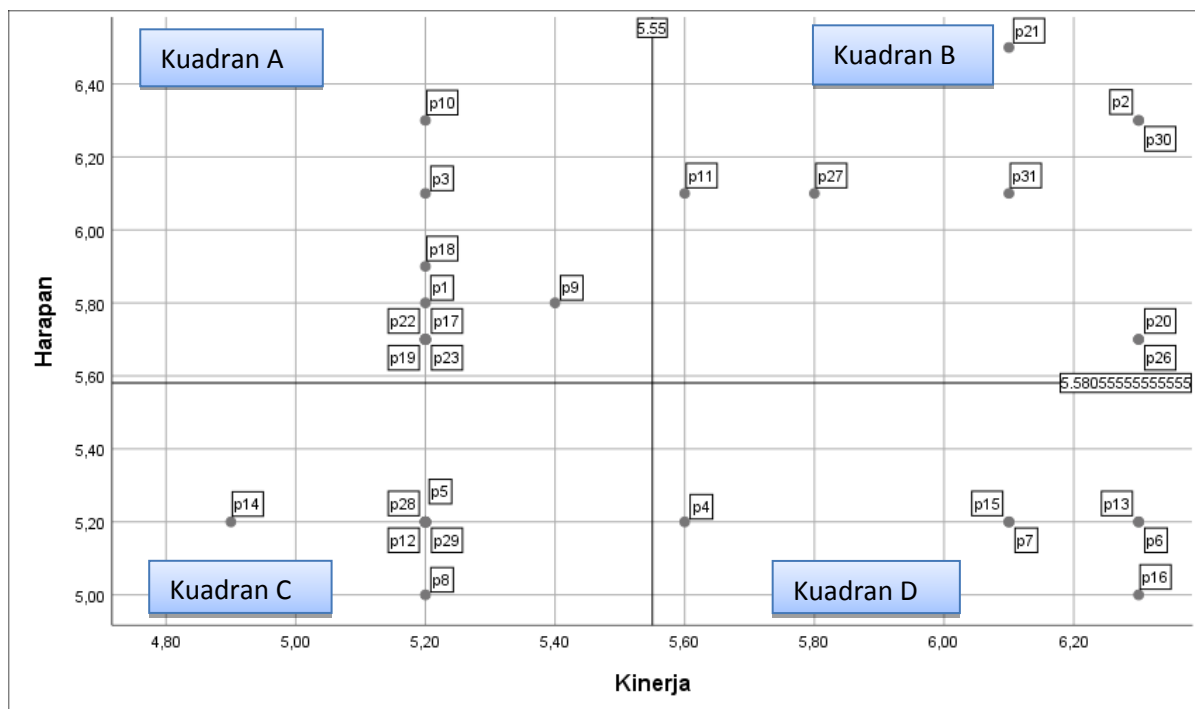
- a. Kebersihan ruangan kelas baik (1)
- b. Kondisi ruang prodi nyaman (5)
- c. Sarana parkir memadai (8)
- d. Akses internet cepat (10)
- e. Dosen memberikan penilaian secara objektif (14)
- f. Staff akademik tepat waktu dalam melayani mahasiswa (17)
- g. Staff akademik memberikan informasi secara akurat (18)
- h. Dosen dapat melayani komplain nilai dari mahasiswa (21)
- i. Jurusan merespon kebutuhan dan keluhan dari mahasiswa (22)
- j. Dosen menjawab pertanyaan dari mahasiswa baik dikelas maupun diluar kelas (23)
- k. Staff mampu melayani mahasiswa dengan baik (25)
- l. Layanan administrasi mahasiswa dilakukan dengan cepat (26)
- m. Perilaku staff dan dosen menimbulkan rasa aman (28)
- n. Proses perkuliahan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang di tentukan (30)

- o. Dosen memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa (32)
- p. Dosen mendukung mahasiswa dalam mengasah kemampuan *softskill* (33)
- q. Waktu kerja layanan menyesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa (34)
- r. Dosen dan staff meluangkan waktu jika mahasiswa ingin berkonsultasi (35)
- s. Ketersediaan petugas layanan membantu mahasiswa ketika mengalami kesulitan akademik (36)

#### **4. Kuadran D**

Atribut atau indikator yang berada di kuadran ini dinilai tidak penting oleh mahasiswa, tetapi PTS sudah memberikan pelayanan yang lebih dan memuaskan sehingga dianggap berlebihan oleh konsumen. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- c. Dosen selalu datang tepat waktu (12)
- d. Prosedur akademik memudahkan mahasiswa dalam menjalani kegiatan perkuliahan (29)



**Gambar 4.3**

### **Diagram Kartesius Universitas Muhammadiyah Lampung**

Berdasarkan gambar 4.3 Penempatan posisi masing-masing dapat dilihat pada diagram kartesius dibagi menjadi empat diagram dengan garis tengah pembagi berdasarkan nilai rata-rata tingkat harapan (Y) yaitu sebesar 5,5 dan nilai rata-rata tingkat kinerja (X) yaitu sebesar 6,58. Dari diagram kartesius diatas terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan atribut yang mempengaruhi harapan mahasiswa terbagi menjadi empat kuadran. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### **1. Kuadran A**

Variabel-variabel pada kuadran A perlu mendapat prioritas utama untuk ditangani terlebih dahulu. Atribut-atribut inilah yang dinilai sangat penting oleh mahasiswa tingkat pelayanan yang diberikan



masih belum memuaskan. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a. Kebersihan ruangan kelas baik (1)
- b. Irkulasi udara (AC) baik (3)
- c. Taman yang disediakan nyaman (9)
- d. Akses internet cepat (10)
- e. Staff akademik tepat waktu dalam melayani mahasiswa (17)
- f. Staf akademik memberikan informasi secara akurat (18)
- g. Prosedurlayanan mahasiswa tidak berbelit-belit (19)
- h. jurusan merespon kebutuhan dan keluhan dari mahasiswa (22)

## **2. Kuadran B**

Atribut atau indikator yang beradadi kuadran ini harus bisa diperhatikan oleh PTS, karena tingkat pelaksanaannya atau kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh mahasiswa dan harus dapat diperhatikan kualitas pelayanan yang sudah ada. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a. Tata letak ruang rapi (2)
- b. Toilet yang disediakan bersih (11)
- c. Dosen mengisi nilai UTS dan UAS mahasiswa tepat waktu (20)
- d. Dosen dapat melayani komplain nilai dari mahasiswa (21)
- e. Dosen di setiap prodi memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang ilmu (27)
- f. Proses perkuliahan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang di tentukan (30)
- g. Nilai akreditas yang dimiliki prodi sesuaidengan kualitas pendidikan (31)

### 3. Kuadran C

Menunjukkan bahwa atribut atau indikator yang berada di kuadran dinilai kurang penting atau berpotensi rendah oleh mahasiswa, tetapi tingkat pelayanan yang diterima baik. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a. Kondisi ruang prodi nyaman (5)
- b. Sarana parkir memadai (8)
- c. Dosen selalu datang tepat waktu (12)
- d. Dosen memberikan penilaian secara objektif (14)
- e. Staff dan dosen bersikap ramah dan sopan (24)
- f. Staff mampu melayani mahasiswa dengan baik (25)
- g. Layanan administrasi mahasiswa dilakukan dengan cepat (26)
- h. Perilaku dosen dan staff menimbulkan rasa aman (28)
- i. Prosedur akademik memudahkan mahasiswa dalam menjalani kegiatan perkuliahan (29)
- j. Dosen memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa (32)
- k. Dosen mendukung mahasiswa dalam mengasah kemampuan *Softskill* (33)
- l. Waktu kerja layanan menyesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa (34)
- m. Dosen dan staff meluangkan waktu jika mahasiswa ingin berkonsultasi (35)
- n. Ketersediaan petugas layanan membantu mahasiswa ketika mengalami kesulitan akademik (36)

### 4. Kuadran D

Atribut atau indikator yang berada di kuadran ini dinilai tidak penting oleh mahasiswa, tetapi PTS sudah memberikan pelayanan yang lebih

dan memuaskan sehingga dianggap berlebihan oleh konsumen.

Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a. Sarana ruang kelas (kursi, lantai) dalam kondisi baik (4)
- b. LCD/TV dalam ruang kelas dalam kondisi baik (6)
- c. Sarana gedung yang memadai (7)
- d. Dosen menyampaikan materi ajar sesuai dengan baik (13)
- e. Materi ajar yang disampaikan sesuai dengan SAP dan GBPP (15)
- f. Staff akademik mampu dalam melayani kepentingan mahasiswa (16)

#### **4.4 Pembahasan**

Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang di pikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang di harapkan Menurut (Kotler dan Keller 2017). PTS Universitas Teknokrat Indonesia, IIB Darmajaya dan Universitas Muhammadiyah Lampung adalah salah satu PTS di Bandar Lampung yang terletak tepat di pusat pendidikan kota Bandar Lampung, PTS ini memiliki fasilitas yang cukup lengkap dan memiliki akreditasi yang bagus. Berdasarkan data jumlah mahasiswa pada PTS Bandar Lampung pada tahun 2017-2018 mengalami kenaikan dan penurunan pada beberapa PTS oleh karena itu untuk mengidentifikasi terkait dengan fenomena yang terjadi, peneliti melakukan prasurvey awal untuk memperoleh informasi terkait dengan kepuasan mahasiswa terhadap PTS di Bandar Lampung. Fenomena yang cukup menarik untuk di teliti dimana terdapat indikasi ketidakpuasan mahasiswa atas PTS Bandar Lampung.

Berdasarkan hasil pengukuran kepuasan dengan melakukan perhitungan kepuasan mahasiswa PTS, menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di dapatkan nilai CSI pada pelayanan PTS Universitas Teknokrat Indonesia dengan

persentase sebesar 37,8% artinya kepuasan mahasiswa atas atribut-atribut pada rentang kurang puas, pada IIB Darmajaya dengan persentase sebesar 33,4% artinya kurang puas, dan pada Universitas Muhammadiyah Lampung dengan persentase sebesar 11,0% Fenomena penurunan mahasiswa pada tahun 2017-2018 yang diindikasikan terjadi kurang puas atas pelayanan PTS Bandar Lampung.

Hasil *Importance Performance Analysis* menunjukkan yang harus diprioritaskan oleh PTS Universitas Teknokrat Indonesia yaitu Dosen menyampaikan materi ajar dengan baik, Materi ajar yang disampaikan dosen sesuai dengan SAP dan GBPP, Staff akademik mampu dalam melayani kepentingan mahasiswa.

Hasil dari IBI Darmajaya yaitu Dosen menyampaikan materi ajar dengan baik, Materi ajar yang disampaikan dosen sesuai dengan SAP dan GBPP, staff akademik mampu dalam melayani kepentingan mahasiswa.

Dan hasil dari Universitas Muhammadiyah Lampung yaitu Kebersihan ruangan kelas baik, Irkulasi udara (AC) baik, Taman yang disediakan nyaman, Akses internet cepat, Staff akademik tepat waktu dalam melayani mahasiswa, Staf akademik memberikan informasi secara akurat, Prosedurlayanan mahasiswa tidak berbelit-belit, jurusan merespon kebutuhan dan keluhan dari mahasiswa.

Menurut Suyonto (dalam Titien Alaqiyah, 2018) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya, seperti yang dilakukan pihak PTS Bandar Lampung untuk selalu respon emosional terhadap pengalaman – pengalaman yang menggunakan terutama terhadap kepuasan mahasiswa.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan Hasil *Importance Performance Analysis* menunjukkan yang harus diprioritaskan oleh PTS Universitas Teknokrat Indonesia yaitu Dosen menyampaikan materi ajar dengan baik, Materi ajar yang di sampaikan dosen sesuai dengan SAP dan GBPP, Staff akademik mampu dalam melayani kepentingan mahasiswa.
2. Berdasarkan Hasil *Importance Performance Analysis* menunjukkan yang harus diprioritaskan oleh PTS IIB Darmajaya yaitu Dosen menyampaikan materi ajar dengan baik, Materi ajar yang di sampaikan dosen sesuai dengan SAP dan GBPP, staff akademik mampu dalam melayani kepentingan mahasiswa.
3. Berdasarkan Hasil *Importance Performance Analysis* menunjukkan yang harus diprioritaskan oleh PTS Universitas Muhammadiyah Lampung yaitu Kebersihan ruangan kelas baik, Irkulasi udara (AC) baik, Taman yang disediakan nyaman, Akses internet cepat, Staff akademik tepat waktu dalam melayani mahasiswa, Staf akademik memberikan informasi secara akurat, Prosedurlayanan mahasiswa tidak berbelit-belit, jurusan merespon kebutuhan dan keluhan dari mahasiswa.
4. Berdasarkan hasil kepuasan mahasiswa dengan menggunakan model *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada pelayanan di PTS Universitas Teknokrat Indonesia Bandar Lampung secara umum indeks kepuasan mahasiswa atas PTS Universitas Teknokrat Indonesia Bandar Lampung untuk atribut-atribut yang diuji dengan nilai 37,8 % adalah pada kriteria kurang puas, artinya kualitas pelayanan yang diberikan

belum sesuai dengan harapan mahasiswa PTS Universitas Teknokrat Indonesia Bandar Lampung.

5. Berdasarkan hasil kepuasan mahasiswa dengan menggunakan model *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada pelayanan di PTS IIB Darmajaya Bandar Lampung secara umum indeks kepuasan mahasiswa atas PTS IIB Darmajaya Bandar Lampung untuk atribut-atribut yang diuji dengan nilai 33,4 % adalah pada kriteria kurang puas, artinya kualitas pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan mahasiswa PTS IIB Darmajaya Bandar Lampung.
6. Berdasarkan hasil kepuasan mahasiswa dengan menggunakan model *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada pelayanan di PTS Universitas Muhammadiyah Lampung secara umum indeks kepuasan mahasiswa atas PTS Universitas Muhammadiyah Lampung untuk atribut-atribut yang diuji dengan nilai 11,0 % adalah pada kriteria Tidak puas, artinya kualitas pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan mahasiswa PTS Universitas Muhammadiyah Lampung.
- 7.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran Bagi Institusi IIB Darmajaya**

IIB Darmajaya merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di Kota Bandar Lampung dapat meningkatkan kualitas pelayanan karena secara keseluruhan mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, sehingga dengan memperhatikan atribut-atribut yang dianggap penting oleh mahasiswa IIB Darmajaya Bandar Lampung dapat ditingkatkan. Selain terus memberikan pelayanan yang baik IIB Darmajaya Bandar Lampung dapat terus meningkatkan sarana dan prasarana agar mampu bersaing dengan perguruan tinggi di kota Bandar Lampung dan meningkatkan Akreditasi sehingga kedepannya dapat menjadi Universitas.

### **5.2.2 Saran Bagi Institusi Universitas Teknokrat Indonesia**

Universitas Teknokrat Indonesia merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di Kota Bandar Lampung dapat meningkatkan kualitas pelayanan karena secara keseluruhan agar mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, sehingga dengan memperhatikan atribut-atribut yang dianggap penting oleh mahasiswa Universitas Teknokrat Indonesia Bandar Lampung dapat di tingkatkan. Selain terus memberikan pelayanan yang baik Universitas Teknokrat Indonesia Bandar Lampung dapat terus meningkatkan sarana dan prasarana sehingga mampu bersaing dengan perguruan tinggi di kota Bandar Lampung dan mempertahankan Akreditasi yang sudah ada.

### **5.2.3 Saran Bagi Institusi Universitas Muhammadiyah Lampung**

Universitas Muhammadiyah Lampung merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di Kota Bandar Lampung dapat meningkatkan kualitas pelayanan karena secara keseluruhan agar mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, sehingga dengan memperhatikan atribut-atribut yang dianggap penting oleh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Lampung dapat di tingkatkan. Selain terus memberikan pelayanan yang baik Universitas Muhammadiyah Lampung dapat terus meningkatkan sarana dan prasarana sehingga mampu bersaing dengan perguruan tinggi di kota Bandar Lampung dan mempertahankan Akreditasi yang sudah ada dan di kembangkan kembali sistem pemasaran dan pelayanannya agar kedepannya banyak mahasiswa yang puas dengan pelayanan.

### **5.2.4 Saran bagi peneliti lain**

Bagi peneliti lain diharapkan penelitian ini dapat membantu untuk dapat mengembangkan penelitian karena penelitian ini hanya melihat dari satu sisi yaitu kualitas pelayanan yang mereka rasakan selanjutnya,

disarankan peneliti lain menambahkan variabel lainnya seperti variabel loyalitas atau objek dan subyek penelitian menggunakan PTS Bandar Lampung agar lebih luas cakupannya dan mengetahui lagi mengenai kepuasan pelanggan dalam bidang jasa perguruan tinggi swasta sehingga dapat dilanjutkan penelitian ini subjek dan objek pada mahasiswa PTS Bandar Lampung.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ammerinda, Tirra. 2017. Pengaruh Kualitas Produksi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Klinik Kecantikan Nadindra di Bandar Lampung. *Skripsi* Universitas Lampung.
- Hidayat, Kadarisman, Kumadji, Srikandi dan Basith, Abdul. 2014 Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Journal Administrasi Bisnis* Vo. 11 No. 1
- Kusumawati. Kumadji dan Normasari. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. *Journal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 6 No. 2.
- Lodhita, Eka Heru. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Costomer Satisfaction Index (CSI)*. *Journal Administrasi Bisnis*.
- Nurkhin, Ahmad, dan Kardoyo. 2016. Analisis Kepuasan Pelayanan Perguruan Tinggi . *Journal Analisis Kepuasan Perguruan Tinggi*
- Pangkalan Data Pendidikan Tinggi Kementerian Riset, Teknologi Dan Pendidikan Tinggi melalui (<https://forlap.ristekdikti.go.id>)
- Peraturan Pemerintah Nomor 20 tahun 2003, Tentang Sistem Pendidikan Nasional melalui (<https://www.google.com>)
- Prasetyo, Puji Aris dan Hidayati, Noor Siti. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan e-KTP Menggunakan *Metode Costomer Satisfaction Index, metode Service Quality* dan *Importance Performance Analysis*. *Journal Maksipreneur*, Vol. V, No. 1.
- Pratiwi Ika, Dinar, 2010. Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited di Semarang. *Skripsi*. Universitas Diponegoro.

- Putro, Shandy .W., Hatane, Samuel., Karina, Ritzky dan Brahmana. 2014. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Kosnumen Restoran Happy Garden Surabaya”. *Journal Manajemen Pemasaran*. Vol.2, No.1, 1-9.
- Saidani, Basrah. 2012 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada *Ranch Market*. *Journal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)* V0. 3, No. 1.
- Siyamto, Yudi. 2017 Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Costomer Satisfaction Index (CSI)* Terhadap Kepuasan Nasabah. *Journal Ekonomi Islam* Vol. 03. No.01.
- Suwandaru Agung, Wiyani Wahyu, dan Fikri Sirhan. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol.3 No 1, Januari 2016

# LAMPIRAN

Lampiran 1

**KUESIONER PENELITIAN**

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN DI LINGKUNGAN PERGURUAN TINGGI SWASTA  
BANDAR LAMPUNG**

---

Dengan hormat,

Nama : Trilia Ningsih

NPM : 1412110065

Jurusan : Manajemen (S1)

Perguruan Tinggi : Institut Informatika dan bisnis Darmajaya

Mohon kesediaan Saudara/i sebagai mahasiswa/i Perguruan Tinggi Swasta Bandar Lampung untuk berpartisipasi menjawab kuesioner yang saya ajukan, guna penulisan skripsi sebagai tugas akhir kuliah saya di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

Kerahasiaan identitas dan data Saudara/i dari hasil penelitian ini dijamin dan hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah dan penyelesaian tugas akhir studi serta merupakan sumbangan bagi mahasiswa IIB DARMAJAYA.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kesedian Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Trilia ningsih

## IDENTITAS RESPONDEN

---

Nama : .....

Jenis kelamin :  Pria       Wanita

Asal Perguruan Tinggi : .....

Fakultas : .....

Jurusan/Prodi : .....

NPM : .....

## PERYATAAN

---

Jawablah pertanyaan di bawah ini menyangkut Anda dan pelayanan yang anda rasakan dalam layanan PTS. Berikan tanda  $\surd$ (check) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.

<b>Untuk tingkat Kinerja PTS</b>	<b>Untuk Harapan Mahasiswa</b>
Sangat Tidak Setuju (1)	Sangat Tidak Puas (1)
Kurang Setuju (2)	Kurang Puas (2)
Cukup Setuju (3)	Cukup Puas (3)
Setuju (4)	Puas (4)
Sangat Setuju (5)	Sangat Puas (5)

No	PERTANYAAN	KINERJA					HARAPAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>1. Tangibles (Bukti Fisik)</b>											
1	Kebersihan ruangan kelas baik										
2	Tata letak ruang rapi										
3	Sirkulasi udara (AC) baik										
4	Sarana ruang kelas (kursi, lantai) dalam kondisi baik										
5	Kondisi ruang prodi nyaman										
6	LCD/TV dalam ruang kelas dengan kondisi baik										
7	Sarana Gedung yang memadai										
8	Sarana parkir memadai										
9	Taman yang disediakan nyaman										
10	Akses Internet cepat										
11	Toilet yang disediakan bersih										
<b>2. Reliability (Kehandalan)</b>											
12	Dosen selalu datang tepat waktu										
13	Dosen menyampaikan materi ajar dengan baik										
14	Dosen memberikan penilaian secara objektif										
15	Materi ajar yang disampaikan dosen sesuai dengan SAP dan GBPP										
16	Staf akademik mampu dalam melayani kepentingan mahasiswa										



