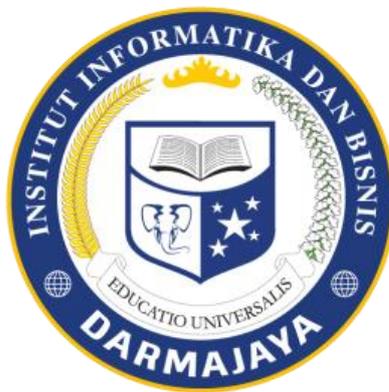


**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN IIB DARMAJAYA BANDAR LAMPUNG**

**SKRIPSI**



**DISUSUN OLEH :  
AJENG META APRIANSCY HS  
1512110136**

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

**2019**

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PADA IIB DARMAJAYA BANDAR LAMPUNG**

**SKRIPSI**

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

**DISUSUN OLEH :  
AJENG META APRIANSCY HS  
1512110136**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
INSTITUT INFORMATIKA DAN 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, 5 Maret 2019



**Aieng Meta Aprianscy Hs**

**NPM. 1512110136**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**JUDUL : ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA IIB DARMAJAYA BANDAR LAMPUNG**

**NAMA : AJENG META APRIANSCY HS**

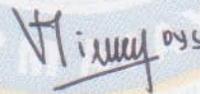
**NPM : 1512110136**

**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, 5 Maret 2019

Disetujui Oleh :  
Pembimbing



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

**NIK. 14190417**

Mengetahui,  
Ketua Program Studi

  
**Aswin, S.E., M.M**  
**NIK. 10190605**  


## HALAMAN PENGESAHAN

Pada tanggal 5 maret 2019 telah diselenggarakan Sidang SKRIPSI dengan judul "ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA IIB DARMAJAYA BANDAR LAMPUNG". Untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar SARJANA EKONOMI, bagi mahasiswa :

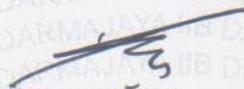
Nama Mahasiswa : Ajeng Meta Aprianscy Hs

NPM : 1512110136

Program Studi : Manajemen

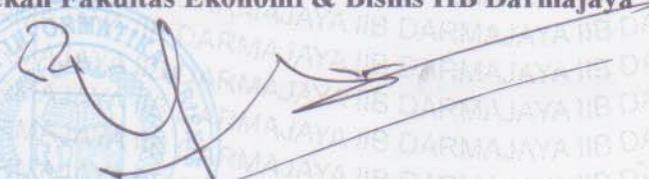
Dan telah dinyatakan LULUS oleh Dewan Penguji yang terdiri dari :

<u>Nama</u>	<u>Status</u>	<u>Tanda Tangan</u>
-------------	---------------	---------------------

1. Muhamad Ariza Eka Yusendra, S.P., M.M	-Penguji I	
--	------------	---

2. Herlina, S.E., M.M	-Penguji II	
-----------------------	-------------	---

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis IIB Darmajaya

  
Prof. Ir. Zulkarnain Lubis, M.S., Ph.D

NIK : 14580718

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis di lahirkan di Metro, pada tanggal 27 September 1998 sebagai anak ke dua dari empat bersaudara yang lahir dari pasangan Bapak Hapis (Alm) dan Ibu Rindu Hti, S.Pd.

### 1. Identitas

- a. Nama : Ajeng Meta Aprianscy Hs
- b. NPM : 151211036
- c. Agama : Islam
- d. Alamat : Gunung Haji, Kec. Pubian Kab. Lampung Tengah
- e. Suku : Lampung
- f. Kewarganegaraan : Indonesia
- g. E-mail : [Ajengmetaaprianscy@gmail.com](mailto:Ajengmetaaprianscy@gmail.com)
- h. HP : 081271199945

### 2. Riwayat Pendidikan

1. Tahun 2009 menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri Gunung Haji.
2. Tahun 2012 menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Padang Ratu.
3. Tahun 2015 menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Kalirejo.
4. Tahun 2015 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 Hapis (alm) meski ragamu tidak bisa mendampingi lagi, tapi nasihat dan do'a mu selalu mengiringiku, dan Ibunda Rindu Hati, S.Pd tercinta yang telah memberikan seluruh materi serta doanya, akan kutanam dalam hidup, semoga Allah SWT menggantikan dengan surgaNya kelak, Amin.

Untuk kakak dan Adikku (Ficke Ana Sari, Winda Sentia, Yena Aprina) dan Ibunda kedua ku Masnuni dan keluarga besar di Lampung Tengah yang selalu menasihati, mendukung dan mendoakanku, serta Ibu Viola, S.E.,MM sebagai dosen pembimbing skripsi yang selalu membimbingku dalam mengerjakan skripsi ini.

Untuk teman-teman semuanya kak nevi, kak ketut s, epita, novi, mira, dan tita. kak sakinah, oni, tata, susi, tiara a, kak tita, tiara w, ema, ana, mbak yuni, jeni, vivi, syafira, okta, ade, ristina, tata, eka, ridho, enop, kak fara, mbak erin, beti, sella, alma, amin, monoto, lusi, serta keluarga besar HIMA Manajemen yang telah memberikan motivasi dan inspirasi, bersama kalian aku belajar memaknai hidup.

## **MOTTO**

**“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”**

**(QS. Al Insyirah :5)**

**“Jika tak bisa jadi yang terbaik, jadilah yang berbeda dengan nilai positif”**



## ABSTRAK

### ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA IIB DARMAJAYA BANDAR LAMPUNG

Oleh

AJENG META APRIANSCY HS

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa dari nilai harapan dan kinerja yang ada di perguruan tinggi IIB Darmajaya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif IIB Darmajaya dengan teknik *proportionate stratified random sampling* yang dimana pengambilan sampel berdasarkan pada kriteria - kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti yang menggunakan metode analisisnya *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI). Berdasarkan penelitian ini, diperoleh nilai *Importance Performance Analysis* (IPA) yang harus dipertahankan kuadran A adalah kebersihan ruangan (baik, perpustakaan, plpp, dll) IIB Darmajaya baik, tata letak ruangan rapih, Prosedur layanan mahasiswa tidak berbelit – belit, dan staf IIB Darmajaya mampu melayani mahasiswa dengan baik. Nilai diperoleh Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) 86 % atau 0,86 sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indeks kepuasan mahasiswa atas layanan IIB Darmajaya untuk atribut – atribut yang diuji adalah kriteria sangat puas.

**Kata kunci:** Kepuasan pelanggan, Kualitas Pelayanan, *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

## ABSTRACT

### ANALYSIS OF STUDENT SATISFACTION ON SERVICE QUALITY IN IIB DARMAJAYA BANDAR LAMPUNG

By:

**AJENG META APRIANSCY HS**

The objective of this study was to determine the student satisfaction from the expectation value and the performance value that exist in IIB Darmajaya college. This research used the quantitative research using the descriptive method. The population in this study was all IIB Darmajaya active students using the *proportionate stratified random sampling* technique in which the sampling was based on certain criteria determined by the researcher using the analytical method *Importance Performance Analysis* (IPA) and *Analysis of the Customer Satisfaction Index* (CSI). Based on this study, it was obtained the value of *Importance Performance Analysis* (IPA) which had to be maintained by quadrant A was about the cleanliness of the room (library, library, etc.) of IIB Darmajaya was good, room layout was neat, student service procedures were not complicated, and staff of IIB Darmajaya were able to serve students well. The value obtained by the *Analysis of the Customer Satisfaction Index* (CSI) was 86% or 0.86 so that it was said that in general the student satisfaction index for Darmajaya IIB services for the attributes tested were very satisfied criteria.

**Keywords:** Customer Satisfaction, Service Quality, *Customer Satisfaction Index* (CSI), and *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 PADA IIB DARMAJAYA 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 Informatika dan Bisnis Darmajaya.
2. Bapak Dr. RZ. Abdul Aziz, S.T., M.T. selaku Wakil Rektor I Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
3. Bapak Ronny Nazar, S.E., M.T. selaku Wakil Rektor II Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
4. Bapak Muprihan Thaib, S.Sos., M.M. selaku Wakil Rektor III Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
5. Bapak Zulkarnain Lubis, M.S., Ph.D., Prof. selaku Wakil Rektor IV Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
6. Bapak Prof. Ir. Zulkarnain Lubis, M.S., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
7. Ibu Aswin, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

8. Ibu Viola De Yusa, SE., M.M. selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan waktu dan tenaganya untuk membimbing saya menyelesaikan penelitian ini.
9. Para dosen dan staf jurusan Manajemen Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
10. Kedua orang tua beserta keluarga besar yang selalu memberikan cinta kasih selama ini, doa dan dukungannya.
11. Para keluarga ku di Hima Manajemen
12. Para sahabat ku rekan – rekan seperjuangan angkatan 2015.
13. 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, 5 Maret 2019

**Penulis**

**Ajeng Meta Aprianscy Hs**

**NPM.1512110136**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACK .....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Ruang Lingkup Penelitian .....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7

## **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1 Pengertian Pemasaran .....	9
2.2 Kepuasan Pelanggan .....	10
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	10
2.2.2 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	11
2.2.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	11
2.2.4 Kepuasan Pelanggan dan Mempertahankan Pelanggan.....	12
2.3 Kualitas Pelayanan .....	13
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	13
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....	14
2.4 Penelitian Terdahulu .....	17
2.5 Kerangka Pemikiran.....	18

## **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian .....	21
3.2 Sumber Data .....	21
3.2.1 Data Primer.....	21
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	21
3.3.1 Observasi .....	21
3.3.2 Studi Pustaka .....	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 Operasional Variabel .....	25
3.7 Uji Persyaratan Instrumen .....	26
3.7.1 Uji Validitas .....	26

3.7.2 Uji Reliabilitas.....	27
3.8 Analisis Data .....	28
3.8.1 Importance Performance Anlysis (IPA) .....	28
3.8.2 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI).....	30

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskripsi Data.....	35
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	35
4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden .....	36
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen .....	40
4.2.1 Hasil Uji Validitas .....	40
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	41
4.3 Hasil Analisis Data.....	42
4.3.1 <i>Metode Imporyance Performance Analysis (IPA)</i> .....	42
4.3.2 <i>Metode Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	49

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	57
5.2 Saran.....	57
5.2.1 Saran Bagi Institusi IIB Darmajaya.....	57
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Lain .....	58

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Halaman

### Tabel

1.1 Data Kepuasan Mahasiswa IIB Darmajaya Bandar Lampung.....	2
1.2 Hasil Prasurvey 20 Responden .....	3
2.1 Penelitian Terdahulu .....	16
3.1 Penentuan Skor Tingkat Harapan.....	17
3.2 Penentuan Skor Tingkat Kinerja .....	22
3.3 Jumlah Mahasiswa Aktif IIB Darmajaya Tahun Akademik 2018/2019.....	23
3.4 Perhitungan sampel mahasiswa Aktif IIB Darmajaya .....	23
3.5 Definisi operasional Variabel.....	24
3.6 Interpretasi Nilai r Korelasi Product Moment.....	25
3.7 Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan .....	28
4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	33
4.2 Responden Berdasarkan Angkatan` .....	35
4.3 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Harapan.....	36
4.4 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Kinerja .....	38
4.5 Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan.....	40
4.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kinerja .....	41
4.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	42
4.8 Hasil Rata – Rata Nilai Dari Harapan.....	43

4.9 Hasil Rata – Rata Nilai Dari Kinerja.....	44
4.10 Hasil Rata – Rata Nilai Keseluruhan .....	45
4.11 Hasil Skor Rata – rata <i>Mean Importance Score</i> (MIS) Atribut Harapan .....	49
4.12 Hasil Skor Rata – rata <i>Mean Importance Score</i> (MIS) Atribut Kinerja .....	50
4.13 Hasil <i>Weight Factor</i> (WF) .....	52
4.14 <i>Weight Score</i> (WSi).....	53
4.15 Kriteria Nilai Indexs Kepuasan Mahasiswa .....	54

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Kerangka Pemikiran.....	19
3.1 Diagram Kartesius.....	29
4.1 Gambar Hasil Diagram Kartesius .....	47

## **LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Prasurvei
- Lampiran 2 : Kuesioner
- Lampiran 3 : Hasil Jawaban 30 Responden
- Lampiran 4 : Hasil Jawaban 100 Responden
- Lampiran 5 : Diagram Kartesius

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang bertujuan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu dihadapkan pada globalisasi pendidikan tinggi, yang menciptakan persaingan yang tajam antar perguruan tinggi (PT). Secara alamiah PT yang kurang bermutu sedikit demi sedikit akan terancam eksistensinya. Persaingan yang cukup kompetitif antarperguruan tinggi, menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Sebagai suatu lembaga pendidikan tinggi, perguruan tinggi dikelola dengan berpedoman pada kepentingan sivitas akademika yang terdiri dari Mahasiswa, tenaga pengajar dan karyawan. Dalam pelaksanaannya perguruan tinggi harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas guna mendukung keberhasilan tujuan dari program perguruan tinggi. Salah satu fasilitas pendukung keberhasilan suatu perguruan tinggi adalah melalui pelayanan yang berkualitas seperti penyediaan bagian BAAK (Biro Administrasi Akademik dan kemahasiswaan), keuangan, perpustakaan, dan prasarana. yang turut melaksanakan Tridharma melalui penyediaan, pengorganisasian, dan memberikan pelayanan kepada mahasiswa, sesuai dengan fungsinya perguruan tinggi dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas jasa tinggi yaitu layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna jasa pendidikan. Perguruan tinggi sebagai lembaga penyedia jasa diharapkan dapat memenuhi kepuasan penggunanya dengan penyediaan berbagai sumber informasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas.

Dalam sebuah perguruan tinggi, pelayanan yang diberikan merupakan salah satu aspek penting. Hal ini karena layanan merupakan sebuah aspek yang langsung menyentuh perasaan dari pengguna jasa pendidikan, dimana layanan yang diberikan merupakan hubungan langsung antara petugas dengan mahasiswa. Oleh karena itu kualitas pelayanan suatu perguruan tinggi harus terus dijaga dan di tingkatkan untuk memenuhi kebutuhan kepuasan Mahasiswa. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang sangat menentukan dalam baik buruknya citra kampus karena secara langsung berhubungan dengan pengguna salah satunya adalah Mahasiswa.

Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya (disingkat IIB Darmajaya) merupakan perguruan tinggi swasta yang ada di Kota Bandar Lampung. Perguruan Tinggi ini biasa disebut dengan Kampus Biru IIB Darmajaya yaitu perguruan tinggi yang mempunyai cukup banyak Mahasiswa dalam setiap tahunnya, Berdasarkan sumber data kepuasan mahasiswa IIB Darmajaya terdapat :

Tabel 1.1 Data Kepuasan Mahasiswa IIB Darmajaya Bandar Lampung

No	Pertanyaan	Rata-Rata Nilai	Kriteria
<b>BAAK</b>			
1	Sikap petugas administrasi akademik kemahasiswaan dalam melayani mahasiswa	7.54	Baik
2	Kemampuan teknis petugas administrasi akademik kemahasiswaan dalam melayani mahasiswa	7.48	Baik
3	Kelancaran komunikasi dengan seluruh staf BAAK	7.4	Baik
4	Kejelasan aturan akademik seperti perkuliahan, ujian, dan bimbingan	7.4	Baik
5	Kelancaran komunikasi dengan kajar, sekjur, dan KBK	7.41	Baik
<b>KEUANGAN</b>			
6	Sikap petugas administrasi keuangan dalam melayani mahasiswa	7.49	Baik
7	Kemampuan teknis petugas administrasi keuangan dalam melayani mahasiswa	7.52	Baik
8	Kemudahan proses administrasi keuangan	7.49	Baik
9	Kejelasan aturan administrasi keuangan	7.47	Baik
<b>PERPUSTAKAAN</b>			
10	Sikap petugas administrasi perpustakaan dalam melayani	7.5	Baik

	mahasiswa		
11	Kemampuan teknis petugas administrasi dalam melayani mahasiswa	7.47	Baik
12	Ketersediaan buku di perpustakaan	7.33	Baik
13	Kejelasan aturan administrasi perpustakaan	7.46	Baik
<b>PRASARANA</b>			
14	Suasana lingkungan kampus seperti keamanan, kenyamanan untuk pelaksanaan pendidikan	7.29	Baik
15	Layanan petugas keamanan	7.31	Baik
16	Fasilitas lainnya selain ruang perkuliahan (ruang diskusi, ruang tunggu mahasiswa, AC, toilet, dan lainnya)	7	Baik
17	Kenyamanan dan kelengkapan peralatan perkuliahan di kelas	7.14	Baik

Berdasarkan tabel 1.1 terdapat kepuasan mahasiswa dari Biro BAAK, keuangan, perpustakaan dan prasarana di IIB Darmajaya bisa di katakan baik dalam segi kualitas pelayanan yang ada di perguruan tinggi IIB Darmajaya Bandar Lampung.

Sejauh ini bidang kualitas pelayanan di perguruan tinggi di IIB Darmajaya telah berusaha sebaik mungkin untuk melakukan pelayanan kepada mahasiswa sebagai konsumennya. Namun tidak dapat dipungkiri lagi bahwa selalu saja ada kekurangan dalam pelayanannya sehingga menimbulkan ketidakpuasan dari mahasiswa sebagai pelanggannya. Kemudian terdapat parsurvey yang dilakukan oleh 20 Responden mahasiswa IIB Darmajaya sebagai berikut :

Tabel 1.2 Hasil Prasurvey 20 Responden

No	Pertanyaan	Jumlah keluhan mahasiswa	Jawaban dan alasan
1	Apakah terdapat kendala mahasiswa dalam pelayanan administrasi?	11 mahasiswa	terlalu mempunyai peraturan yang mempersulit mahasiswa.
2	Apakah terdapat kendala mahasiswa dalam pelayanan administrasi?	8 mahasiswa	terdapat kendala dengan alasan terlalu banyak persyaratan administrasinya.
3	Apakah Jam buka dan tutup dalam pembelajaran tepat waktu?	12 mahasiswa	tidak tepat waktu dengan alasan keterlambatan dosen memasuki ruang belajar.
4	Apakah staf - staf IIB Darmajaya		alasan banyaknya informasi

	memberikan informasi yang akurat?	11 mahasiswa	yang diberikan kepada mahasiswa yang mendadak
5	Apakah staf IIB Darmajaya bersikap ramah dan sopan?	11 mahasiswa	tidak ramah dengan alasan karena masih banyak staf yang melayani dengan tidak ramah ketika mahasiswa bertanya.
6	Bagaimana staf IIB Darmajaya merespons kebutuhan dan keluhan layanan dari mahasiswa?	12 mahasiswa	dengan cara mengisi evaluasi yang ada di web <a href="http://siska.darmajaya.ac.id">siska.darmajaya.ac.id</a>
7	Bagaimana kompetensi Pegawai di IIB Darmajaya?	10 mahasiswa	kurang baik dengan alasan terdapat staf yang tidak paham dengan apa yang ditanyakan oleh mahasiswa.
8	Apakah kurikulum saat ini baik?	10 mahasiswa	kurang baik dengan alasan kurikulum mempersulit mahasiswa untuk lulus.
9	Apakah kurikulum saat ini baik?	10 mahasiswa	kurang berjalan efektif dengan alasan banyaknya mahasiswa yang mengisi evaluasi dosen di web <a href="http://siska.darmajaya.ac.id">siska.darmajaya.ac.id</a> yang hanya mengisi asal – asalan dalam evaluasi dosen.
10	Apakah staf – staf siap membantu mahasiswa?	12 mahasiswa	tidak siap alasannya karena setiap bertanya dengan hal kecil, banyaknya staf malas untuk membantu mahasiswa.

Berdasarkan prasurvey yang dilakukan 20 responden di mahasiswa IIB Darmajaya terdapat banyak sekali kurang puasnya dalam pelayanan di perguruan tinggi tersebut.

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

Kualitas Pelayanan merupakan perspektif konsumen dalam jangka panjang dan merupakan evaluasi kognitif dari jasa transfer. Perusahaan yang memberikan komitmen pada kualitas dan secara konsisten memberikan kualitas pelayanan

akan menikmati keunggulan persaingan sehingga perusahaan dapat dengan mudah membina loyalitas pelanggan dan membina hubungan pelanggan dengan sukses. Ini berarti menurut John J. Sviokla (dalam Rambat Lupiyoadi 2014:216).

Melihat permasalahan dan fenomena diatas, pada peneliti ini perlu dianalisis kepuasan Mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pada IIB Darmajaya Bandar Lampung, dengan mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang ada di IIB Darmajaya.

Berdasarkan uraian diatas, penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian yang berjudul: **“ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA IIB DARMAJAYA BANDAR LAMPUNG”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana hasil analisis kepuasan Mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pada IIB Darmajaya Bandar Lampung?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek Penelitian**

Ruang lingkup subjek dalam penelitian ini adalah Mahasiswa IIB pada Darmajaya Bandar Lampung.

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

Ruang lingkup objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, dan kepuasan Mahasiswa IIB Damajaya Bandar Lampung.

### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Ruang Lingkup penelitian ini adalah kampus IIB Darmajaya Bandar Lampung.

### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Ruang lingkup waktu penelitian ini dilakukan selama 4 bulan (terhitung dari bulan 07 maret 2019 – 25 Maret 2019) adalah kegiatan riset dan menyebarkan kuisisioner.

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

Ruang lingkup ilmu penelitian yang diambil yaitu kualitas pelayanan, dan kepuasan Mahasiswa.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil analisis kepuasan Mahasiswa terhadap kualitas pelayanan IIB Darmajaya Bandar Lampung.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Penulis**

Sebagai sarana menambah wawasan dan ilmu pengetahuan di bidang pemasaran, terutama mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan Mahasiswa IIB Darmajaya Bandar Lampung.

### **1.5.2 Bagi Intitusi**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi atau bahan kajian bagi penelitian-penelitian berikutnya supaya mampu memperbaiki dan menyempurnakan kelemahan dalam penelitian ini.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan IIB Darrmajaya Bandar Lampung sebagai acuan dari pihak manajemen untuk memaksimalkan kualitas pelayanan dan kepuasan Mahasiswa IIB Darmajaya Bandar Lampung.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut :

### **1.6.1 Bab I Pendahuluan**

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat serta sistematika penulisan.

### **1.6.2 Bab II Landasan Teori**

Berisikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan manajemen pemasaran, kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan, kerangka pikir dan hipotesis.

### **1.6.3 Bab III Metode Penelitian**

Bab ini berisikan tentang jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode analisis data, IPA dan CSI mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan Mahasiswa IIB Darmajaya Bandar Lampung.

### **1.6.4 Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Dalam bab ini berisikan tentang penyajian data, analisis data, penyajian IPA dan CSI dalam pembahasan hasil penelitian.

### **1.6.5 Bab V Simpulan dan Saran**

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Pengertian Pemasaran**

Salah satu definisi dari pemasaran adalah Menurut Kotler & Keller (2011:5), “Marketing is about identifying and meeting human and social needs. One of the shortest good definitions of marketing is meeting needs profitably” “Pemasaran adalah mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan sosial. Salah satu definisi yang baik dan singkat dari pemasaran adalah memenuhi kebutuhan dengan cara yang menguntungkan”.

Menurut Kotler dan Amstrong (2011:29), “Marketing is the process by which companies create value for customers and build strong customer relationships in order to capture value from customers in return.” “Pemasaran adalah proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan pelanggan yang kuat untuk menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalannya.” Menurut American marketing Association (AMA), “Pemasaran adalah suatu fungsi organisasi dan serangkaian proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan, dan memberikan nilai kepada pelanggan dan untuk mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan pemangku kepentingannya.”

Berdasarkan definisi tersebut disimpulkan bahwa pemasaran merupakan proses kegiatan untuk berinteraksi antara individu dan kelompok untuk memperoleh yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas menukarkan produk dan jasa yang bernilai dengan orang lain,

kemudian disimpulkan bahwa para ahli tersebut pada dasarnya kegiatan pemasaran menggambarkan :

1. Adanya keinginan kebutuhan
2. Adanya individu dan kelompok yang mempunyai perhatian terhadap pertukaran
3. Adanya barang atau jasa yang dipertukarkan
4. Adanya usaha untuk memperlancarkan arus barang atau jasa yang ditukarkan.

## **2.2 Kepuasan Pelanggan**

### **2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah perusahaan. Menurut Aritonang (dalam Eswika Nilasari & Istiatin, 2015) Hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk. Harapan itu dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk tersebut. Menurut Suyonto (dalam Titien Alaqiyah, 2018) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Menurut Kotler 2011 (dalam Eswika Nilasari & Istiatin, 2015), Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau *outcome* yang dirasakan dengan harapan-harapan terhadap suatu produk. Menurut Band, 2010 (dalam Eswika Nilasari & Istiatin, 2015 ) Kepuasan pelanggan merupakan tingkatan suatu kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut.

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang, puas individu karena

harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi.

### **2.2.2 Indikator Kepuasan Pelanggan**

Menurut Titien Alawiyah (2018) salah satu yang sangat menentukan dalam kepuasan konsumen adalah persepsi dan harapan mereka terhadap suatu layanan, terdapat tiga faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan, yaitu :

1. Kesesuaian harapan, yaitu tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan.
2. Minat berkunjung kembali, yaitu kesediaan pelanggan untuk datang kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait.
3. Kesediaan merekomendasi, yaitu kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

### **2.2.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan**

Pengukuran kepuasan pelanggan menurut Kotler (dalam Yudi Siyamto 2015) mengidentifikasikan menjadi empat metode yaitu sebagai berikut:

#### **1. Sistem Keluhan dan Saran**

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Dalam sistem ini media digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis, saluran telepon bebas pulsa, *website*, dll. Berdasarkan karakteristiknya, metode ini bersifat pasif, karena perusahaan menunggu inisiatif pelanggan untuk menyampaikan

keluhan atau pendapat. Oleh karena itu, sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan mengenai cara ini.

## 2. *Ghost Shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai calon pelanggan atau pembeli produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

## 3. *Lost Customer Analysis*

Metode ini dilakukan dengan cara menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan agar dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

## 4. Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (*feedback*) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatiannya terhadap para pelanggannya.

### **2.2.4 Kepuasan Pelanggan Dan Mempertahankan Pelanggan**

Menurut Rambat Lupiyoadi (2014:230) kepuasan pelanggan dan mempertahankan pelanggan dengan memodelkan hubungan ini secara simetri dan linier maka akan terjadi kesalahan dalam estimasi pengarus

kepuasan pelanggan terhadap mempertahankan pelanggan ketika perubahan dilakukan pada tingkat kepuasan rata – rata. Dua perusahaan mungkin akan memiliki tingkat kepuasan yang sama, tetapi hubungan dengan mempertahankan pelanggan akan berbeda. Untuk lebih memahami pengaruh kepuasan ini terhadap upaya mempertahankan pelanggan, perusahaan harus melihat daya tarik masing – masing alternative dan juga kesulitan – kesulitan yang dihadapi dalam implementasinya.

## **2.3 Kualitas Pelayanan**

### **2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas Pelayanan merupakan perspektif konsumen dalam jangka panjang dan merupakan evaluasi kognitif dari jasa transfer. Perusahaan yang memberikan komitmen pada kualitas dan secara konsisten memberikan kualitas pelayanan akan menikmati keunggulan persaingan sehingga perusahaan dapat dengan mudah membina loyalitas pelanggan dan membina hubungan pelanggan dengan sukses. Ini berarti menurut John J. Sviokla (dalam Rambat Lupiyoadi 2014:216).

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Rambat Lupiyoadi (2014:216) salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan untuk memenuhi keinginan konsumen secara konsisten agar layanan yang diterima melebihi layanan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan

(kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Konsumen bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka, pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira.

### **2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan**

Indikator pengukuran Kualitas Pelayanan SERQUAL (*Service Quality*) menurut Parasuraman dkk (dalam Rambat Lupiyoadi 2013:216 dalam melayani konsumen adalah:

1. *Tangible* (Berwujud)

*Tangibles* (Berwujud) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Dapat disimpulkan bahwa tangibles (bukti langsung) merupakan Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

2. Reliabilitas

Reliabilitas yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara

akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

*Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat pada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu menciptakan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampain informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kulaitas pelayanan.

4. *Empathy* (Empati)

Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual keinginan mereka. Hal ini mengharapakan bahwa suatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Dapat disimpulkan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

#### 5. *Assurance* (Jaminan)

*Assurance* (Jaminan) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Dapat disimpulkan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competent*), dan sopan santun (*courtesy*).

Kesimpulan dari uraian di atas adalah Kualitas Pelayanan tersebut terdeskripsi melalui pelayanan unggul yang tercermin dari kepuasan konsumen atas pelayanan yang telah diberikan oleh IIB Darmajaya, hal ini dimungkinkan karena seluruh kebutuhannya telah dipenuhi secara optimal. Kepuasan yang optimal berarti Mahasiswa telah memperoleh pelayanan sesuai atau bahkan melebihi harapan yang diinginkannya di IIB Darmajaya.

## 2.4 Penelitian Terdahulu

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

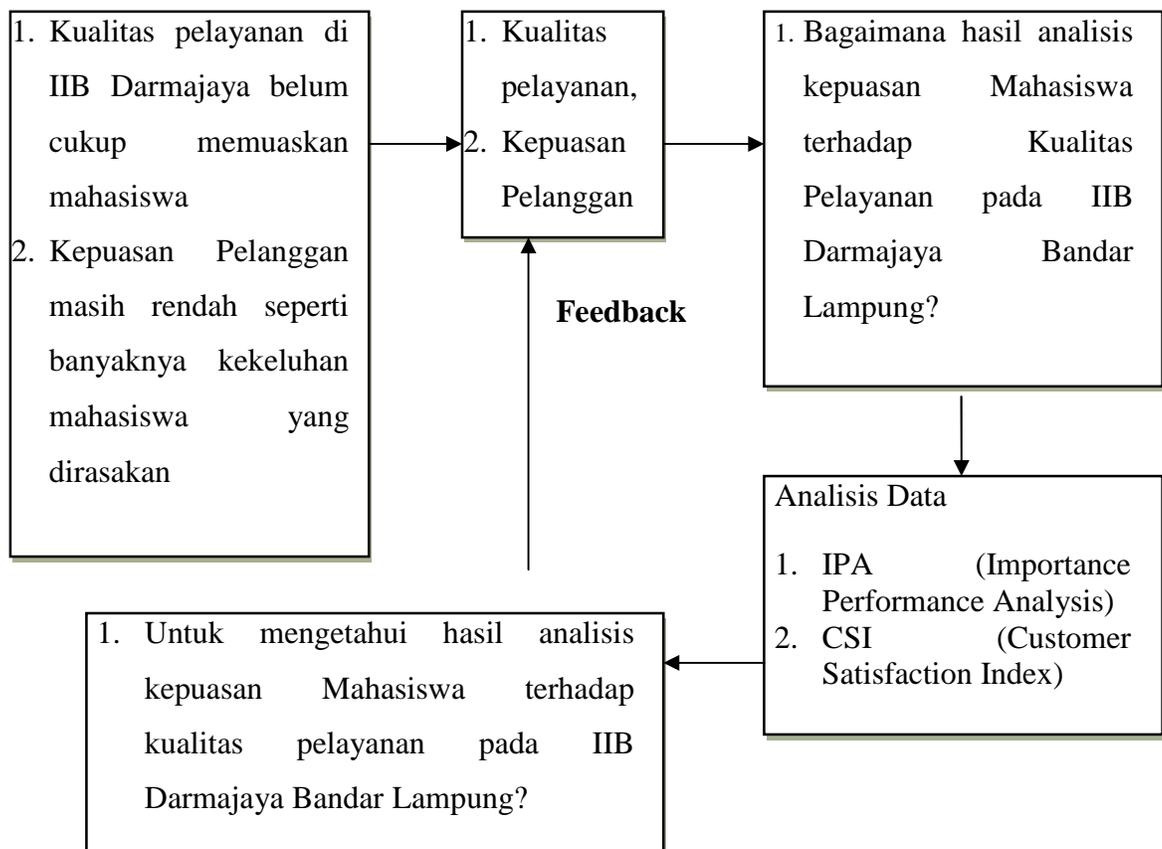
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Pembahasan	Variabel
1.	Farliana sutartiah (2017)	Evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan lembaga pendidikan tinggi abc di cikarang	kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan tinggi abc di cikarang menggunakan 5 dimensi jaminan, keandalan, tangibility, empati, dan responsiveness	1. Kualitas Pelayanan 2. Kepuasan mahasiswa
2.	Asnah (2014)	Analisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan pendidikan di stain padangsidempuan	Dari penelitian ini akan diketahui tingkat harapan dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan. Sehingga dapat diketahui perbedaan (gap) antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh mahasiswa sehubungan dengan pelaksanaan pelayanan pendidikan dimaksud.	1. Kepuasan mahasiswa 2. Kualitas pelayanan
3.	Yonas Boky (2016)	Analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik sekolah tinggi theologia jaffray makassar.	Pertama, untuk menjelaskan sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa S1 terhadap pelayanan bidang akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar berdasarkan hierarki kebutuhan Maslow. Kedua, menjelaskan bagaimana akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.	1. Kualitas layanan 2. Kepuasan mahasiswa

4.	Kardoyo Dan Ahmad Nurkhin (2016)	Analisis kepuasan pelayanan perguruan tinggi (kasus pada prodi magister pendidikan ekonomi unnes)	Instrumen pengukuran 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>access</i> dan <i>reliability</i> .	1. Kepuasan 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 Pemikiran

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 Pemikiran



## **BAB III**

### **METODE 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) 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 IIB Darmajaya Bandar Lampung.

#### **3.2 Sumber Data**

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

Menurut Sugiyono (2018:213), data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer di dapat melalui responden, pengamatan serta pencatatan langsung tentang keadaan yang ada di lapangan.

#### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah :

##### **3.3.1 Observasi**

*Observasi* yang dilakukan adalah dengan meninjau langsung lokasi penelitian, yaitu di IIB Darmajaya Bandar Lampung. Observasi ini ini

dilakukan dengan mengamati langsung terhadap keadaan lokasi penelitian, para mahasiswa dan aktivitas perguruan tinggi yang berlangsung di kampus IIB Darmajaya sehingga mendapat gambaran terkait objek penelitian.

### 3.3.2 Studi Pustaka

Adalah metode pengumpulan data yang diperoleh dari referensi buku yang berhubungan dengan masalah-masalah penelitian yang mendukung dan akan dibahas.

### 3.3.3 Kuesioner (Angket)

Kuesioner, Menurut Sugiyono (2018: 219) yaitu metode pengumpulan data yang digunakan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pengumpulan data dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

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

Tabel 3.1

Penentuan Skor Tingkat Harapan

No	Gradasi	Skor
1	Sangat Mengharapkan (SH)	5
2	Mengharapkan (H)	4
3	Cukup Mengharapkan (CH)	3
4	Kurang Mengharapkan (KH)	2
5	Tidak Mengharapkan (TH)	1

Tabel 3.2  
Penentuan Skor Tingkat Kinerja

No	Gradasi	Skor
1	Sangat Puas (SP)	5
2	Puas (P)	4
3	Cukup Puas (CP)	3
4	Kurang Puas (TP)	2
5	Tidak Puas (TP)	1

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono, (2018:130). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah Mahasiswa aktif IIB Darmajaya.

Tabel 3.3  
Jumlah Mahasiswa Aktif IIB Darmajaya tahun akademik 2018/2019

No	Program Studi	Jumlah mahasiswa
1.	S1 Teknik Informatika	714
2.	D3 Teknik Komputer	56
3.	S1 Sistem Komputer	110
4.	D3 Manajemen Informatika	83
5.	S1 Sistem Informasi	612
6.	S1 Manajemen	1835
7.	S1 Akuntansi	777
8.	D3 Akuntansi	74
<b>Jumlah</b>		<b>4261</b>

Sumber : BAAK IIB Darmajaya Tahun 2019

### 3.4.2 Sampel

Menurut Sugiono (2018:131) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang di miliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini sampel di ambil dari populasi yaitu Mahasiswa yang mengunjungi Perpustakaan IIB Darmajaya. Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling* yang dimana pengambilan sampel berdasarkan pada kriteria - kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti.

Kriteria dalam penentuan sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa IIB Darmajaya. Penelitian menggunakan rumus penentuan ukuran sampel yang dinyatakan oleh Tabel Sampel. Dalam penelitian ini sampel menggunakan rumus Tabel Sampel, yang dapat dilihat pada tabel 3.4.

Tabel 3.4

Perhitungan sampel mahasiswa aktif IIB Darmajaya Tahun Akademik 2018/2019

No	Program Studi	Jumlah mahasiswa	Perhitungan	Sampel
1.	S1 Tehnik Informatika	714	$(714:4261) \times 100$	17
2.	D3 Tehnik Komputer	56	$(56:4261) \times 100$	1
3.	S1 Sistem Komputer	110	$(110:4261) \times 100$	3
4.	D3 Manajemen Informatika	83	$(83:4261) \times 100$	2
5.	S1 Sistem Informasi	612	$(612:4261) \times 100$	14
6.	S1 Manajemen	1835	$(1835:4261) \times 100$	43
7.	S1 Akuntansi	777	$(777:4261) \times 100$	18
8.	D3 Akuntansi	74	$(74:4261) \times 100$	2
<b>Jumlah</b>		<b>4261</b>		<b>100</b>

Sumber data diolah pada tahun 2019

### 3.5 Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah suatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Sugiyono (2010 : 131).

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan Mahasiswa pada Perpustakaan IIB Darmajaya.

### 3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan variabel yang diungkapkan dalam definisi konsep tersebut, secara operasional, secara praktis, secara riil, secara nyata dalam lingkup objek penelitian / objek yang diteliti. Secara operasional masing-masing variabel dapat diukur melalui indikator-indikator sebagai berikut :

Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan	Menurut (Simamora, 4:2009) Pernyataan perasaan dengan membandingkan antara harapan terhadap produk dan kenyataan yang dialami oleh seorang pelanggan	Pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada konsumen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Tangible</i> (berwujud)</li> <li>2. Reliabilitas</li> <li>3. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)</li> <li>4. <i>Empathy</i> (empati)</li> <li>5. <i>Assurance</i> (jaminan)</li> </ol>	<i>Interval</i>

Kepuasan pelanggan	Menurut (Band, 2010) Kepuasan pelanggan merupakan tingkatan suatu kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut.	Kepuasan Pelanggan yang Diberikan kepada Mahasiswa Pada Perpustakaan IIB Darmajaya	1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasi	<i>Interval</i>
--------------------	---	--	---	-----------------

### 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 diuji dengan 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 produk moment* dengan kriteria sebagai berikut:

Prosedur pengujian :

1.  $H_0$  : 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 20.0*).
4. Penjelsan dari butir 1 dan 2 dengan membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  dan probabilitas (sig) dengan  $r_{tabel}$  maka dapat di simpulkan instrument tersebut dinyatakan valid atau sebaliknya.

### 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 tehknik *Formula Alpha Cronbach* dan dengan menggunakan program SPSS 20.0.

Prosedur pengujian :

1. Ho : data reliable  
Ha : data tidak reliable
2. Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka instrument reliable  
Apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka instrument tidak reliable
3. Pengujian Realibilitas instrument dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 20.0*)
4. Penjelasan dari butir 1 dan 2 dengan membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  dan probabilitas (sig) dengan  $r_{tabel}$  maka dapat di simpulkan instrument tersebut dinyatakan reliable atau sebaliknya.

Tabel 3.6

Interprestasi Nilai  $r$  Korelasi *Product Moment*

Koefisien $r$	Reliabilitas
0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang / Cukup
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	Sangat Rendah

### 3.8 Analisis Data

#### 3.8.1 *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 :

Kepentingan	
Prioritas utama	Pertahanan Prestasi
A	B
C	D
Prioritas Rendah	Berlebihan

Gambar : 3.1 Diagram Kartesius

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

- a. Kuadran A menunjukkan variabel yang dianggap mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan dianggap sangat penting tetapi perusahaan belum dapat melaksanakan sesuai keinginan mahasiswa.
- b. Kuadran B menunjukkan variabel yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting untuk memuaskan mahasiswa.
- c. Kuadran C menunjukkan variabel yang dianggap kurang penting dan kurang memuaskan mahasiswa.
- d. 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.

### **3.8.2 Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)**

*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap hasil kinerja pelayanan dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut jasa tersebut. CSI banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan.

Analisis data *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan yang senang dalam suatu survei

kepuasan pelanggan. CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut – atribut produk atau jasa. Cara perhitungan untuk mendapatkan nilai CSI adalah sebagai berikut: .Nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh Y dan juga hasil kali I dengan P pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh T. CSI diperoleh dari perhitungan  $(T/5Y) \times 100\%$ . Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran.

Rumus *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebagai berikut :

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

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

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

Keterangan :

n : Jumlah responden

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

### 2. Menentukan *Mean Sattisfaction Score* (MSS)

MSS merupakan nilai rata-rata tingkat kinerja yang dirasakan responden tiap variabel atau atribut, yang dapat dihitung menggunakan rumus:

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

Keterangan:

n : Jumlah Responden

X<sub>i</sub> : Nilai kinerja atribut ke-i

### 3. Menentukan *Weight 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

### 4. Menentukan *Weight Score* (WS)

Menentukan *Weight Score* (WS), skor ini merupakan perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan rata-rata tingkat kenyataan pelayanan yang dirasakan responden sebagai *Mean Satisfaction Score* (MSS) dengan menggunakan rumus:

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

Keterangan:

i : Atribut pelayanan

### 5. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Skala kepuasan konsumen yang umum dipakai dalam interpretasi indeks adalah skala nol (0) sampai satu (1) atau nol (0) sampai seratus dengan menggunakan rumus:

$$\sum_{i=1}^n WS_i = WS_1 + WS_2 + WS_3 + \dots + WS_{25}$$

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

Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi menjadi lima (5) kategori mulai dari tidak puas sampai dengan sangat puas.

$$RS \frac{m-n}{b}$$

Perhitungan rentang skala:

Keterangan:

m : skor tertinggi

n : Skor terendah

b : jumlah kelas

Tabel 3.7

kriteria nilai indeks kepuasan pelanggan

No	Nilai Indeks	Keterangan
1	>84%	Sangat Puas
2	68% - 83%	Puas
3	52% - 67%	Cukup Puas
4	36% - 51%	Kurang Puas
5	<35%	Tidak Puas



## 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. Jenis Kelamin Responden

Gambaran umum mengenai responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Laki Laki	32	32,0%
Perempuan	68	68,0%
Jumlah	100	100,0 %

Sumber: Data diolah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa yang paling banyak responden adalah berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 68 orang atau sebesar 68,0%.

##### 2. Angkatan

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

Tabel 4.2

Responden Berdasarkan Angkatan

<b>Angkatan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
2012	1	1%
2013	8	8%

2014	2	2%
2015	34	34%
2016	24	24%
2017	26	26%
2018	5	5%
Total	100	100%

Sumber: Data diolah pada tahun 2019

Dari tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa yang paling dominan responden adalah responden dengan angkatan tahun 2015 sebanyak 34 orang (34,0%).

#### 4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Hasil jawaban responden mengenai kepuasan Mahasiswa terhadap kualitas pelayanan berdasarkan tingkat harapan berdasarkan penyebaran kusioner kepada 100 orang responden dapat dijelaskan pada tabel 4.3 dan Tabel 4.4 berikut:

Tabel 4.3

Deskripsi jawaban Responden berdasarkan tingkat harapan

No	Daftar Pernyataan	TH		KH		CH		H		SH	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Tangibles/ Bukti Fisik</b>											
1	Kebersihan ruangan (baik, plpp, dll) IIB Darmajaya baik	13	12,3	10	9,4	44	41,5	34	32,1	5	4,7
2	Tata letak ruangan rapih	2	1,9	18	17,0	33	31,5	50	47,2	3	2,8
3	Sarana gedung, taman, toilet dalam kondisi baik	2	1,9	12	11,3	11	10,4	53	50,0	28	26,4
4	CCTV disetiap gedung dalam keadaan baik	2	1,9	15	14,2	27	25,5	48	45,3	14	13,2
<b>Reability / Kehandalan</b>											
5	Jam buka dan tutup pembelajaran, dan pelayanan (baik, plpp, dll) tepat waktu	2	1,9	2	1,9	6	5,7	49	46,2	47	44,3
6	Pembuatan	0	0	6	5,7	12	11,3	57	53,8	31	29,2

	kartu mahasiswa yang mudah										
7	Staf memberikan informasi yang akurat	4	3,8	14	13,2	23	21,7	46	43,4	19	17,9
8	Prosedur layanan mahasiswa tidak berbelit – belit	6	5,7	14	13,2	16	15,1	53	50,0	17	16,0
<b>Responsiveness / Tanggap</b>											
9	Staf – staf IIB Darmajaya merespons kebutuhan dan keluhan layanan dari mahasiswa	6	5,7	9	8,5	37	34,9	34	32,1	20	18,9
10	Staf IIB Darmajaya bersikap ramah dan sopan	5	4,7	13	12,3	21	19,8	48	45,3	19	17,9
11	Staf IIB Darmajaya mampu melayani mahasiswa dengan baik	5	4,7	18	17,0	25	23,6	37	34,9	21	19,8
12	Layanan administrasi keuangan baik	4	3,8	19	17,9	17	16,0	55	51,9	11	10,4
<b>Assurance / Keyakinan</b>											
13	Tempat parkir kendaraan baik dan aman	9	8,5	20	18,9	39	36,8	34	32,1	4	3,8
14	Staf IIB Darmajaya memberikan penjelasan layanan yang diberikan	6	5,7	16	15,1	27	25,5	45	42,5	12	11,3
15	Ketersedian papan informasi di tempat strategis	6	5,7	17	16,0	23	21,7	51	48,1	9	8,5
<b>Empaty / perhatian</b>											
16	Staf IIB Darmajaya sabar melayani mahasiswa	4	3,8	14	13,2	11	10,4	64	60,4	13	12,3
17	Staf IIB Darmajaya bersedia	7	6,6	13	12,3	18	17,0	46	43,4	22	20,8

	membantu mahasiswa dalam menggunakan layanan yang ada disekitar kampus										
18	Staf sabar membantu kesulitan dalam menemukan informasi yang akurat	3	2,8	12	11,3	14	13,2	61	57,5	16	15,1

Sumber: Data diolah pada tahun 2019

Tabel 4.4

Deskripsi jawaban Responden berdasarkan Kinerja

No	Daftar Pernyataan	TH		KH		CH		H		SH	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Tangibles/ Bukti Fisik</b>											
1	Kebersihan ruangan (baik, perpustakaan, plpp, dll) IIB Darmajaya baik	1	0,9	0	0	12	11,3	55	51,9	38	35,8
2	Tata letak ruangan rapih	0	0	0	0	14	13,2	57	53,8	35	33,0
3	Sarana gedung, taman, toilet dalam kondisi baik	1	0,9	2	1,9	28	26,4	45	42,5	30	28,3
4	CCTV disetiap gedung dalam keadaan baik	0	0	1	0,9	30	28,3	54	50,9	21	19,8
<b>Reability / Kehandalan</b>											
5	Jam buka dan tutup pembelajaran, dan pelayanan (baik, perpustakaan, plpp, dll) tepat waktu	0	0	6	5,7	26	24,5	46	43,4	28	26,4
6	Pembuatan kartu mahasiswa yang mudah	0	0	0	0	12	11,3	56	52,8	38	35,8
7	Staf memberikan informasi yang akurat	0	0	0	0	11	10,4	58	54,7	37	34,9

8	Prosedur layanan mahasiswa tidak berbelit – belit	0	0	0	0	7	6,6	55	51,9	44	41,5
<b>Responsiveness / Tanggap</b>											
9	Staf – staf IIB Darmajaya merespons kebutuhan dan keluhan layanan dari mahasiswa	0	0	1	0,9	25	23,6	48	45,3	32	30,2
10	Staf IIB Darmajaya bersikap ramah dan sopan	0	0	0	0	9	8,5	57	53,8	40	37,7
11	Staf IIB Darmajaya mampu melayani mahasiswa dengan baik	0	0	1	0,9	19	17,9	48	45,3	38	35,8
12	Layanan administrasi keuangan baik	0	0	0	0	27	25,5	54	50,9	25	23,6
<b>Assurance / Keyakinan</b>											
13	Tempat parkir kendaraan baik dan aman	1	0,9	4	3,8	30	28,3	49	46,2	22	20,8
14	Staf IIB Darmajaya memberikan penjelasan layanan yang diberikan	1	0,9	4	3,8	33	31,1	45	42,5	23	21,7
15	Ketersediaan papan informasi di tempat strategis	1	0,9	2	1,9	20	18,9	55	51,9	28	26,4
<b>Empaty / perhatian</b>											
16	Staf IIB Darmajaya sabar melayani mahasiswa	1	0,9	4	3,8	28	26,4	55	51,9	18	17,0
17	Staf IIB Darmajaya bersedia membantu mahasiswa dalam menggunakan layanan yang ada disekitar kampus	1	0,9	1	0,9	16	15,1	57	53,8	31	29,2

18	Staf sabar membantu kesulitan dalam menemukan informasi yang akurat	0	0	1	0,9	17	16,0	55	51,9	33	31,1
----	---	---	---	---	-----	----	------	----	------	----	------

Sumber: Data diolah pada tahun 2019

## 4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

### 4.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *product moment*. Dengan penelitian ini, uji validitas untuk menghitung data yang akan dihitung dan proses pengujiannya dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 20.0. Hasil pengujian validitas menggunakan kriteria pengujian untuk uji ini adalah apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka valid dan apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka tidak valid.

Tabel 4.5  
Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,685	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,673	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,708	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,759	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,652	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 6	0,795	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 7	0,612	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 8	0,657	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 9	0,588	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 10	0,732	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 11	0,465	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 12	0,641	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 13	0,630	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 14	0,793	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 15	0,637	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 16	0,558	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 17	0,562	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 18	0,695	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: Data diolah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.5 hasil uji validitas variabel harapan dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai

variabel harapan. Hasil yang didapatkan yaitu nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  (0,361), dimana nilai  $r_{hitung}$  paling tinggi yaitu 0,793 dan paling rendah 0,465. Dengan demikian seluruh item pernyataan harapan dinyatakan valid.

Tabel 4.6  
Hasil Uji Validitas Kuesioner Kinerja

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,850	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,568	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,813	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,754	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,802	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 6	0,930	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 7	0,859	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 8	0,795	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 9	0,692	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 10	0,846	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 11	0,829	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 12	0,768	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 13	0,822	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 14	0,880	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 15	0,757	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 16	0,543	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 17	0,866	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 18	0,863	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: Data diolah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.6 hasil uji validitas variabel kinerja ( $X_2$ ) dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai kinerja. Hasil yang didapatkan yaitu nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  (0,361), dimana nilai  $r_{hitung}$  paling tinggi yaitu 0,930 dan paling rendah 0,543. Dengan demikian seluruh item pernyataan kinerja dinyatakan valid.

#### 4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

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 interprestasi koefisien r dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.7  
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Alpha Chronbach	Koefisien r	Simpulan
Harapan	0,756	0,6000 – 0,7999	Reliabel tinggi
Kinerja	0,765	0,6000 – 0,7999	Reliabel tinggi

Sumber:Data diolah pada tahun 2019

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel 4.7 nilai cronbach's alpha sebesar 0,756 untuk harapan dengan tingkat reliabel tinggi, dan 0,765 untuk variabel kinerja dengan tingkat reliabel tinggi.

#### 4.3 Hasil Analisis Data

Untuk mengukur nilai kepuasan Mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di IIB Darmajaya Bandar Lampung menggunakan 2 (dua) alat analisisdata yaitu Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan adalah sebagai berikut:

##### 4.3.1 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Analisis untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian dilihat dari kepuasan Mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di IIB Darmajaya Bandar Lampung dengan menggunakan analisis tingkat kepentingan dan kinerja atau *Importance Performance Analysis*.

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

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

Keterangan :

Tki= Tingka Kesesuaian

Xi = Skor Penilaian Kinerja

Yi = Skor Penilaian Kepentingan

Tabel 4.8

Hasil rata-rata nilai dari atribut harapan

No	Pernyataan	Harapan					Total	Rata-rata
		TH	KH	CH	H	SH		
		1	2	3	4	5		
<b>Tangibles/ Bukti Fisik</b>								
1	Tan 1	13	10	44	34	5	326	3,26
2	Tan 2	2	18	33	50	3	352	3,52
3	Tan 3	2	12	11	53	28	411	4,11
4	Tan 4	2	15	27	48	14	375	3,75
<b>Reability / Kehandalan</b>								
5	Rea 1	2	2	6	49	47	455	4,55
6	Rea 2	0	6	12	57	31	431	4,31
7	Rea 3	4	14	23	46	19	380	3,80
8	Rea 4	6	14	16	53	17	379	3,79
<b>Responsiveness / Tanggap</b>								
9	Res 1	6	9	37	34	20	371	3,71
10	Res 2	5	13	21	48	19	381	3,81
11	Res 3	5	18	25	37	21	369	3,69
12	Res 4	4	19	17	55	11	368	3,68
<b>Assurance / Keyakinan</b>								
13	Ass 1	9	20	39	34	4	322	3,22
14	Ass 2	6	16	27	45	12	359	3,59
15	Ass 3	6	17	23	51	9	358	3,58
<b>Empaty / Perhatian</b>								
16	Emp 1	4	14	11	64	13	386	3,86
17	Emp 2	7	13	18	46	22	381	3,81
18	Emp 3	3	12	14	61	16	393	3,93
Total Rata-rata							3,78	3,78

Sumber: Data diolah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.8 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 3,26 dan nilai terbesar 4,11, *Reability /* Keandalan nilai terkecil 3,80 dan terbesar 4,55, *Responsiveness /* Tanggap terdapat nilai terkecil sebesar 3,67 dan nilai terbesar 3,81, *Assurance /* Keyakinan terdapat nilai terkecil sebesar 3,22 dan nilai terbesar 3,59, *Empaty /* Perhatian terdapat nilai terkecil sebesar 3,81 dan nilai terbesar 3,93, dan diperoleh seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai harapan terdapat hasil rata-rata nilai dari atribut harapan sebesar 3,78.

Tabel 4.9  
Hasil rata-rata nilai dari atribut kinerja

No	Pernyataan	Harapan					Total	Rata-rata
		TH	KH	CH	H	SH		
		1	2	3	4	5		
<b><i>Tangibles/</i> Bukti Fisik</b>								
1	Tan 1	1	0	12	55	38	447	4,47
2	Tan 2	0	0	14	57	35	445	4,45
3	Tan 3	1	2	28	45	30	419	4,19
4	Tan 4	0	1	30	54	21	413	4,13
<b><i>Reability /</i> Keandalan</b>								
5	Rea 1	0	6	26	46	28	414	4,14
6	Rea 2	0	0	12	56	38	450	4,50
7	Rea 3	0	0	11	58	37	450	4,50
8	Rea 4	0	0	7	55	44	461	4,61
<b><i>Responsiveness /</i> Tanggap</b>								
9	Res 1	0	1	25	48	32	429	4,29
10	Res 2	0	0	9	57	40	455	4,55
11	Res 3	0	1	19	48	38	441	4,41
12	Res 4	0	0	27	54	25	422	4,22
<b><i>Assurance /</i> Keyakinan</b>								
13	Ass 1	1	4	30	49	22	405	4,05
14	Ass 2	1	4	33	45	23	403	4,03
15	Ass 3	1	2	20	55	28	425	4,25
<b><i>Empaty /</i> Perhatian</b>								

16	Emp 1	1	4	28	55	18	403	4,03
17	Emp 2	1	1	16	57	31	434	4,34
18	Emp 3	0	1	17	55	33	438	4,38
Total Rata-rata							4,31	4,31

Sumber: Data diolah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.9 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 4,13 dan nilai terbesar 4,47, *Reability* / Keandalan nilai terkecil 4,14 dan terbesar 4,50, *Responsiveness* / Tanggap terdapat nilai terkecil sebesar 4,22 dan nilai terbesar 4,55, *Assurance* / Keyakinan terdapat nilai terkecil sebesar 4,03 dan nilai terbesar 4,25, *Empaty* / Perhatian terdapat nilai terkecil sebesar 4,03 dan nilai terbesar 4,38, dan diperoleh seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai harapan terdapat hasil rata-rata nilai dari atribut kinerja sebesar 4,31.

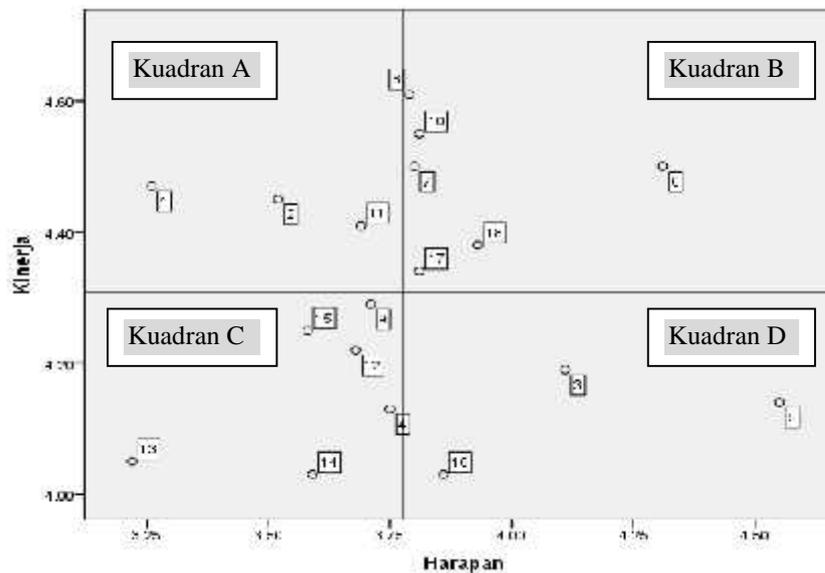
Tabel 4.10  
Hasil rata-rata nilai keseluruhan

No	Pernyataan	Harapan	Kinerja
1	Tan 1	3,26	4,47
2	Tan 2	3,52	4,45
3	Tan 3	4,11	4,19
4	Tan 4	3,75	4,13
5	Rea 1	4,55	4,14
6	Rea 2	4,31	4,50
7	Rea 3	3,80	4,50
8	Rea 4	3,79	4,61
9	Res 1	3,71	4,29
10	Res 2	3,81	4,55
11	Res 3	3,69	4,41
12	Res 4	3,68	4,22
13	Ass 1	3,22	4,05
14	Ass 2	3,59	4,03

15	Ass 3	3,58	4,25
16	Emp 1	3,86	4,03
17	Emp 2	3,81	4,34
18	Emp 3	3,93	4,38
<b>Rata-rata total</b>		<b>3,78</b>	<b>4,31</b>

Sumber: Data diolah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.10 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 3,26 dan nilai terbesar 4,11, *Reability* / Kehandalan nilai terkecil 3,80 dan terbesar 4,55, *Responsiveness* / Tanggap terdapat nilai terkecil sebesar 3,67 dan nilai terbesar 3,81, *Assurance* / Keyakinan terdapat nilai terkecil sebesar 3,22 dan nilai terbesar 3,59, *Empaty* / Perhatian terdapat nilai terkecil sebesar 3,81 dan nilai terbesar 3,93. Kemudian dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai rata – rata nilai keseluruhan dalam dimensi *Tangibles*/ Bukti Fisik terdapat nilai terkecil sebesar 4,13 dan nilai terbesar 4,47, *Reability* / Kehandalan nilai terkecil 4,14 dan terbesar 4,50, *Responsiveness* / Tanggap terdapat nilai terkecil sebesar 4,22 dan nilai terbesar 4,55, *Assurance* / Keyakinan terdapat nilai terkecil sebesar 4,03 dan nilai terbesar 4,25, *Empaty* / Perhatian terdapat nilai terkecil sebesar 4,03 dan nilai terbesar 4,38, dan diperoleh seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai harapan terdapat hasil rata-rata nilai dari atribut kinerja sebesar 4,31. dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai harapan dan kinerja terdapat hasil rata-rata nilai dari atribut harapan sebesar 3,78 dan kinerja sebesar 4,31.



Gambar 4.1  
Diagram Kartesius

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 3,78 dan nilai rata-rata tingkat kinerja (X) yaitu sebesar 4,31. 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

Kuadran A menunjukkan variabel yang dianggap mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan dianggap sangat penting tetapi perusahaan belum dapat melaksanakan sesuai keinginan mahasiswa. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a. Kebersihan ruangan (baik, perpustakaan, plpp, dll) IIB Darmajaya baik (1)
- b. Tata letak ruangan rapih (2)
- c. Prosedur layanan mahasiswa tidak berbelit – belit (8)

- d. Staf IIB Darmajaya mampu melayani mahasiswa dengan baik (11)

## **2. Kuadran B**

Kuadran B menunjukkan variabel yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting untuk memuaskan mahasiswa. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a. Pembuatan kartu mahasiswa yang mudah (6)
- b. Staf memberikan informasi yang akurat (7)
- c. Staf IIB Darmajaya bersikap ramah dan sopan (10)
- d. Staf IIB Darmajaya bersedia membantu mahasiswa dalam menggunakan layanan yang ada disekitar kampus (17)
- e. Staf sabar membantu kesulitan dalam menemukan informasi yang akurat (18)

## **3. Kuadran C**

Kuadran C menunjukkan variabel yang dianggap kurang penting dan kurang memuaskan mahasiswa. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a. CCTV disetiap gedung dalam keadaan baik (4)
- b. Staf – staf IIB Darmajya merespons kebutuhan dan keluhan layanan dari mahasiswa (9)
- c. Layanan administrasi keuangan baik (12)
- d. Tempat parkir kendaraan baik dan aman (13)
- e. Staf IIB Darmajaya memberikan penjelasan layanan yang diberikan (14)
- f. Ketersedian papan informansi di tempat strategis (15)

#### 4. Kuadran D

Kuadran D menunjukkan variabel yang memuaskan. Tetapi pelaksanaan terlalu berlebihan kurang penting oleh mahasiswa. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a. Sarana gedung, taman, toilet dalam kondisi baik (3)
- b. Jam buka dan tutup pembelajaran, dan pelayanan (baik, , plpp, dll) tepat waktu (5)
- c. Staf IIB Darmajaya sabar melayani mahasiswa (16)

#### 4.3.2 Metode *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:

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

Keterangan :

n : Jumlah responden

Yi : Harapan atribut ke-i

Tabel 4.11

Hasil Skor rata-rata *Mean Importance Score* (MIS) atribut harapan

No	Pernyataan	Harapan					Total	Rata-rata
		TH	KH	CH	H	SH		
		1	2	3	4	5		
<b>Tangibles/ Bukti Fisik</b>								
1	Tan 1	13	10	44	34	5	326	3,26
2	Tan 2	2	18	33	50	3	352	3,52
3	Tan 3	2	12	11	53	28	411	4,11
4	Tan 4	2	15	27	48	14	375	3,75
<b>Reability / Kehandalan</b>								
5	Rea 1	2	2	6	49	47	455	4,55
6	Rea 2	0	6	12	57	31	431	4,31
7	Rea 3	4	14	23	46	19	380	3,80

8	Rea 4	6	14	16	53	17	379	3,79
<b>Responsiveness / Tanggap</b>								
9	Res 1	6	9	37	34	20	371	3,71
10	Res 2	5	13	21	48	19	381	3,81
11	Res 3	5	18	25	37	21	369	3,69
12	Res 4	4	19	17	55	11	368	3,68
<b>Assurance / Keyakinan</b>								
13	Ass 1	9	20	39	34	4	322	3,22
14	Ass 2	6	16	27	45	12	359	3,59
15	Ass 3	6	17	23	51	9	358	3,58
<b>Empaty / Perhatian</b>								
16	Emp 1	4	14	11	64	13	386	3,86
17	Emp 2	7	13	18	46	22	381	3,81
18	Emp 3	3	12	14	61	16	393	3,93
Total Rata-rata							3,78	3,78

Sumber; Data siolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.8 dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai hasil skor rata – rata *Mean Importance Score* (MIS) nilai dari atribut harapan dalam dimensi *Tangibles/ Bukti Fisik* terdapat nilai terkecil sebesar 3,26 dan nilai terbesar 4,11, *Reability / Kehandalan* nilai terkecil 3,80 dan terbesar 4,55, *Responsiveness / Tanggap* terdapat nilai terkecil sebesar 3,67 dan nilai terbesar 3,81, *Assurance / Keyakinan* terdapat nilai terkecil sebesar 3,22 dan nilai terbesar 3,59, *Empaty / Perhatian* terdapat nilai terkecil sebesar 3,81 dan nilai terbesar 3,93, dan diperoleh seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai harapan terdapat hasil rata-rata nilai dari atribut harapan sebesar 3,78.

Tabel 4.12

Hasil Skor rata-rata *Mean Importance Score* (MIS) atribut kinerja

No	Pernyataan	Harapan					Total	Rata-rata
		TH	KH	CH	H	SH		
		1	2	3	4	5		
<b>Tangibles/ Bukti Fisik</b>								
1	Tan 1	1	0	12	55	38	447	4,47

2	Tan 2	0	0	14	57	35	445	4,45
3	Tan 3	1	2	28	45	30	419	4,19
4	Tan 4	0	1	30	54	21	413	4,13
<b>Reability / Kehandalan</b>								
5	Rea 1	0	6	26	46	28	414	4,14
6	Rea 2	0	0	12	56	38	450	4,50
7	Rea 3	0	0	11	58	37	450	4,50
8	Rea 4	0	0	7	55	44	461	4,61
<b>Responsiveness / Tanggap</b>								
9	Res 1	0	1	25	48	32	429	4,29
10	Res 2	0	0	9	57	40	455	4,55
11	Res 3	0	1	19	48	38	441	4,41
12	Res 4	0	0	27	54	25	422	4,22
<b>Assurance / Keyakinan</b>								
13	Ass 1	1	4	30	49	22	405	4,05
14	Ass 2	1	4	33	45	23	403	4,03
15	Ass 3	1	2	20	55	28	425	4,25
<b>Empaty / Perhatian</b>								
16	Emp 1	1	4	28	55	18	403	4,03
17	Emp 2	1	1	16	57	31	434	4,34
18	Emp 3	0	1	17	55	33	438	4,38
Total Rata-rata							4,31	4,31

Sumber: Data diolah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.12 dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai *Mean Importance Score (MIS)* nilai dari atribut kinerja dalam dimensi *Tangibles/ Bukti Fisik* terdapat nilai terkecil sebesar 4,13 dan nilai terbesar 4,47, *Reability / Kehandalan* nilai terkecil 4,14 dan terbesar 4,50, *Responsiveness / Tanggap* terdapat nilai terkecil sebesar 4,22 dan nilai terbesar 4,55, *Assurance / Keyakinan* terdapat nilai terkecil sebesar 4,03 dan nilai terbesar 4,25, *Empaty / Perhatian* terdapat nilai terkecil sebesar 4,03 dan nilai terbesar 4,38, dan diperoleh seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai harapan terdapat hasil rata-rata nilai dari atribut kinerja sebesar 4,31.

## 2. *Wiegth 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 4.13

Hasil *Wiegth Factor* (WF)

No	Indikator	Harapan	Rata-rata	<i>Weigh factor</i>	Kinerja	Rata-rata
1	Tan 1	3,26			4,47	
2	Tan 2	3,52			4,45	
3	Tan 3	4,11			4,19	
4	Tan 4	3,75			4,13	
		<b>14,64</b>	<b>3,66</b>	<b>0,20</b>	<b>17,24</b>	<b>4,31</b>
5	Rea 1	4,55			4,14	
6	Rea 2	4,31			4,50	
7	Rea 3	3,80			4,50	
8	Rea 4	3,79			4,61	
		<b>16,45</b>	<b>4,11</b>	<b>0,20</b>	<b>17,75</b>	<b>4,44</b>
9	Res 1	3,71			4,29	
10	Res 2	3,81			4,55	
11	Res 3	3,69			4,41	
12	Res 4	3,68			4,22	
		<b>14,89</b>	<b>3,72</b>	<b>0,20</b>	<b>17,47</b>	<b>4,37</b>
13	Ass 1	3,22			4,05	
14	Ass 2	3,59			4,03	
15	Ass 3	3,58			4,25	
		<b>10,39</b>	<b>6,32</b>	<b>0,20</b>	<b>12,33</b>	<b>4,11</b>
16	Emp 1	3,86			4,03	

17	Emp 2	3,81			4,34	
18	Emp 3	3,93			4,38	
		<b>11,60</b>	<b>5,50</b>	<b>0,20</b>	<b>12,75</b>	<b>4,25</b>

Sumber: Data diolah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.13 hasil *wieght factor* (wf) setiap hasil indikator harapan *tangibles/* bukti fisik sebesar 14,64 , *reability /* kehandalan sebesar 16,45 , *responsiveness /* tanggap sebesar 14,89, *assurence /* keyakinan sebesar 10,39 , *empaty /* perhatian sebesar 11,60. Dan setiap hasil indikator harapan *tangibles/* bukti fisik sebesar 17,24 , *reability /*kehandalan sebesar 17,75 , *responsiveness /* tanggap sebesar 17,47 , *assurence /* keyakinan sebesar 12,33 , *empaty /* perhatian sebesar 12,75.

### 3. *Weight Score* (W<sub>Si</sub>)

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

$$W_{Si} = W_{Fi} \times MSS_i$$

Tabel 4.14

*Weight Score* (W<sub>Si</sub>)

No	Atribut	MIS	W <sub>fi</sub>	MSS <sub>i</sub>	W <sub>si</sub>
1	Tangibles / Bukti Fisik	3,66	0,20	4,31	0,86
2	Reability / Kehandalan	4,11	0,20	4,44	0,89
3	Responsiveness / Tanggap	3,72	0,20	4,37	0,87
4	Assurance / Keyakinan	6,32	0,20	4,11	0,82
5	Empaty / Perhatian	5,50	0,20	4,25	0,85
<b>Total</b>		23,31	<b>WeightAverage</b>		4,30

Sumber: Data diolah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.14 terdapat total hasil *Mean Importance Score* (MIS) sebesar 23,31 dan *Weight Score* (W<sub>Si</sub>) sebesar 4,30.

#### 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)

$$CSI = \frac{4,30}{5} \times 100\% = 0,86$$

Dari hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) terdapat hasil 0,86

Tabel 4.15

#### Kriteria nilai indeks kepuasan mahasiswa

No	Nilai Indeks	Keterangan
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80,99%	Puas
3	51% - 65,99%	Cukup Puas
4	35% - 50,99%	Kurang Puas
5	0% - 34,99%	Tidak Puas

Berdasarkan tabel kriteria nilai indeks kepuasan mahasiswa diketahui nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah sebesar 86 % atau 0,86. Jika didasarkan pada indeks kepuasan konsumen maka nilai 0,86 berada pada *range* 81%-100%. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indeks kepuasan Mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di IIB Darmajaya Bandar Lampung atribut-atribut yang diuji adalah pada kriteria sangat puas.

#### 4.4 Pembahasan

Hasil *Importance Performance Analysis* menunjukkan yang harus diprioritaskan oleh IIB Darmajaya Bandar Lampung yaitu kebersihan ruangan (baik, perpustakaan, plpp, dll) IIB Darmajaya baik, tata letak ruangan rapih, Prosedur layanan mahasiswa tidak berbelit – belit, dan staf IIB Darmajaya mampu melayani mahasiswa dengan baik.

Nilai kepuasan mahasiswa dengan menggunakan model *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada pelayanan IIB Darmajaya Bandar Lampung secara umum indeks kepuasan mahasiswa atas IIB Darmajaya Bandar Lampung untuk atribut-atribut yang diuji adalah pada kriteria sangat puas, artinya kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan mahasiswa IIB Darmajaya Bandar Lampung.

Menurut Suyonto (dalam Titien Alaqiyah, 2018) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya, seperti yang dilakukan pihak IIB Darmajaya 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* (IPA) menunjukkan atribut yang harus diprioritaskan oleh IIB Darmajaya Bandar Lampung yaitu kebersihan ruangan (baik, perpustakaan, plpp, dll) IIB Darmajaya baik, tata letak ruangan rapih, Prosedur layanan mahasiswa tidak berbelit – belit, dan staf IIB Darmajaya mampu melayani mahasiswa dengan baik.
2. Berdasarkan hasil kepuasan mahasiswa dengan menggunakan model *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada pelayanan di IIB Darmajaya Bandar Lampung secara umum indeks kepuasan mahasiswa atas IIB Darmajaya Bandar Lampung untuk atribut-atribut yang diuji dengan nilai 86 % atau 0,86 adalah pada kriteria sangat puas, artinya kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan mahasiswa IIB Darmajaya Bandar Lampung.

#### **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 di anggap penting oleh mahasiswa IIB Darmajaya Bandar Lampung dapat di tingkatkan. 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.

### **5.2.2 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 pascasarjana IIB Darmajaya S2 agar lebih luas cakupannya dan mengetahui lagi mengenai kepuasan pelanggan dalam bidang jasa perguruan tinggi IIB Darmajaya sehingga dapat dilanjutkan penelitian ini subjek dan objek pada mahasiswa S2 IIB Darmajaya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alawiyah, Titien. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Menginap. Pada Hotel Diamond Di Kota Samarinda. Mahasiswa Program S1 Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman*. Vol 6, No. 2.
- Asnah. 2014. *Analisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan pendidikan di stain padangsidempuan*. Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan. Vol. 9 No. 1.
- Boky, yonas. 2016. *Analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik sekolah tinggi theologia jaffray makassar*. Program Studi Pendidikan Agama Kristen Sekolah Tinggi Theologia Jaffray . Vol. 14, No. 2.
- Dewi, Shanty Kusuman., Dian Palupi Restuputri., Andri Sukami., 2015. *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Metode Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis (IPA)*. Jurnal Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhamadiyah Malang.
- Fikri Sirhan, Wahyu Wiyani, Agung Suwandaru. 2016. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang. Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No.1.
- Firdaus, Muhamad Azis dan Diah Yudhawati. 2018. *Mengukur Kepuasan Mahasiswa Dengan IPA*. Jurnal Ekonomi Universitas Ibn Khaldun Bogor, Indonesia. Jurnal Ilmiah Inovator.
- Hidayat Nurul, Firman, Gesit Thabrani. 2018. *Analisis peningkatan kualitas pelayanan di Perpustakaan universitas negeri padang (unp) dengan Mengintegrasikan Libqual Dan Kano Ke Dalam Qfd*. Manajemen, FE, Universitas Negeri Padang, Padang. Vol. 01 No. 01.
- Kardoyo Dan Ahmad Nurkhin. 2016. *Analisis kepuasan pelayanan perguruan tinggi (kasus pada prodi magister pendidikan ekonomi unnes)*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. No.2.
- Kotler dan Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13 jilid 1). Jakarta .
- Kotler dan Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13 Jilid 2). Jakarta.

- Lupiyoadi Rahmad. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta. Selemba Empat.*
- Nilasari, Eswika dan ,Istiatin., 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo. Jurnal Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Batik Surakarta. Vol. 13, No 01.*
- Siyamto, yudi. 2018. Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Terhadap Kepuasan Nasabah. STIE-AAS Surakarta. Jurnal Informatika Upgris Vol. 4, No. 1Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam Vol. 03 No. 01.*
- Sugiyono, 2014. Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D. Penerbit CV alfabeta.Bandung.*
- Sutartiah, Farliana. 2017. Evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan lembaga pendidikan tinggi abc di cikarang. Program Studi Teknik Industri – Fakultas Teknik, Matematika, dan IPA. Universitas Indraprasta PGRI.*
- Widodo, Sanusi Mulyo dan Joko Sutopo. 2018. Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. Program Studi Informatika, Fakultas Teknologi Informasi dan Elektro Universitas Teknologi Yogyakarta. Jurnal Informatika Upgris Vol. 4, No. 1.*
- Zuroidah, Ninik. 2015. Implementasi Importance Performance Analysis (Ipa) Untuk Mengidentifikasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik. STAIN Kediri. Vol. 26 No 2.*

## Lampiran I

### ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA IIB DARMAJAYA BANDAR LAMPUNG

Kepada Yth :

Mahasiswa IIB Darmajaya

Di :\_ Bandar Lampung

Bersama ini saya mengharapkan kesediaan saudara/I untuk mengisi daftar pertanyaan prasurvey tentang Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan pada IIB Darmajaya Bandar Lampung.

Nama :

Npm :

No	Pertanyaan	Jawaban dan alasan
<b><i>Tangibles/ Bukti Fisik</i></b>		
1	Apakah IIB Darmajaya memiliki strategi yang baik?	
2	Apakah terdapat kendala mahasiswa dalam pelayanan administrasi?	
<b><i>Reability / Kehandalan</i></b>		
3	Apakah Jam buka dan tutup dalam pembelajaran tepat waktu?	
4	Apakah staf - staf IIB Darmajaya memberikan informasi yang akurat?	

<b>Responsiveness / Tanggap</b>		
5	Apakah staf IIB Darmajaya bersikap ramah dan sopan?	
6	Bagaimana staf IIB Darmajaya merespons kebutuhan dan keluhan layanan dari mahasiswa?	
<b>Assurance / jaminan</b>		
7	Bagaimana kompetensi Pegawai di IIB Darmajaya?	
8	Apakah kurikulum saat ini baik?	
<b>Empaty / perhatian</b>		
9	Apakah berjalan efektif evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa?	
10	Apakah staf – staf siap membantu mahasiswa?	

## **Lampiran 2**

### **KUESIONER PENELITIAN**

#### **ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PERPUSTAKAAN IIB DARMAJAYA BANDAR LAMPUNG**

**Kepada Yth,**

**Mahasiswa/i IIB Darmajaya**

**Di -**

**Bandar Lampung**

Saya adalah mahasiswa jurusan manajemen Fakultas Bisnis Ekonomi IIB Darmajaya yang pada saat ini akan melakukan penelitian tentang “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan IIB Darmajaya Bandar Lampung”.

Guna menyelesaikan penelitian ini, maka mohon kiranya sdr/i dapat mengisi kuesioner berikut ini dengan memilih salah satu jawaban yang paling sesuai menurut pendapat anda. Pengisian kuesioner ini semata – mata untuk mencari data yang objektif tentang nilai harapan dan nilai kinerja atas layanan perpustakaan IIB Darmajaya Bandar Lampung, sehingga diharapkan bermanfaat bagi kita semua.

Atas kehadirannya mengisi kuesioner ini dan berpartisipasi dalam penelitian ini saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Ajeng Meta Aprianscy Hs





LAMPIRAN 3

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

HARAPAN

No	Bukti Fisik				Kehandalan				Daya Tanggap				keyakinan			Perhatian			JUMLAH
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	
1	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	81
2	4	4	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	3	4	4	4	5	4	75
3	3	4	5	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	68
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	67
5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	2	2	2	2	2	2	63
6	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	1	1	1	1	1	4	56
7	1	4	4	3	4	3	4	4	2	4	2	2	3	3	4	4	4	3	58
8	1	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	57
9	1	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	57
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	65
11	3	2	4	3	4	3	3	3	1	3	2	2	3	2	2	2	4	4	50
12	2	2	3	3	4	3	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	4	3	40
13	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	2	2	4	4	57
14	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	63
15	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	79
16	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	80
17	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	81
18	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	79
19	3	3	5	4	5	4	5	5	3	5	2	3	3	3	3	4	5	4	69
20	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	70
21	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	3	4	5	5	77
22	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	5	70
23	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	3	5	5	75
24	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	77
25	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	68
26	4	3	5	4	5	4	5	5	3	5	3	4	4	3	3	3	5	4	72
27	4	4	5	4	5	4	5	5	3	5	3	2	4	4	4	4	5	4	74
28	2	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	69
29	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	63
30	4	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	77

# KINERJA

<i>Bukti Fisik</i>				<i>Kehandalan</i>				<i>Tanggap</i>				<i>keyakinan</i>			<i>Perhati</i>			Jml
<b>P 1</b>	<b>P 2</b>	<b>P 3</b>	<b>P 4</b>	<b>P 5</b>	<b>P 6</b>	<b>P 7</b>	<b>P 8</b>	<b>P 9</b>	<b>P1 0</b>	<b>P1 1</b>	<b>P1 2</b>	<b>P1 3</b>	<b>P1 4</b>	<b>P1 5</b>	<b>P16</b>	<b>P1 7</b>	<b>P1 8</b>	
5	4	5	5	3	5	5	5	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	<b>77</b>
5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	<b>76</b>
4	4	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	<b>58</b>
4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	<b>65</b>
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	<b>70</b>
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2	4	4	<b>68</b>
4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	<b>68</b>
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	<b>67</b>
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	<b>67</b>
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	<b>69</b>
4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	<b>64</b>
3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	<b>62</b>
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	<b>64</b>
4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	<b>67</b>
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	<b>85</b>
5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	<b>86</b>
5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	<b>85</b>
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	<b>86</b>
5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	<b>81</b>
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	<b>70</b>
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>90</b>
5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	5	<b>81</b>
5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	<b>86</b>
3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	<b>62</b>
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	<b>85</b>
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	<b>87</b>
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	<b>88</b>
5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	3	5	5	<b>81</b>
4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	<b>66</b>
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	<b>84</b>

## UJI RELIABILITAS HARAPAN

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.756	19

## UJI RELIABILITAS KINERJA

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.768	19

NO	HARAPAN																		Jml
	Bukti Fisik				Kehandalan				Daya Tanggap				keyakinan			Perhatian			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	
1	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	81
2	4	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	3	4	4	4	5	4	75
3	3	4	5	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	68
4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	65
5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	2	2	2	2	2	2	64
6	1	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	1	1	1	1	1	4	57
7	1	4	4	3	4	3	3	4	2	4	2	2	3	3	4	4	4	3	57
8	1	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	57
9	1	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	57
10	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	62
11	3	2	4	4	4	3	2	3	1	3	2	2	3	2	2	2	4	4	50
12	2	2	3	4	4	3	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	4	3	40
13	3	3	4	4	4	3	1	3	3	3	4	2	4	3	2	2	4	4	56
14	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	62
15	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	77
16	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	80
17	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	79
18	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	78
19	3	3	5	3	5	4	2	5	3	5	2	3	3	3	3	4	5	4	65
20	4	4	5	3	5	5	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	66
21	4	4	4	3	5	5	3	5	4	5	4	4	3	3	3	4	5	5	73
22	3	3	4	3	5	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	5	68
23	4	3	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	3	3	4	3	5	5	73
24	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	77
25	4	4	4	3	5	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	65
26	4	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	3	5	4	69
27	4	4	5	3	5	4	3	5	3	5	3	2	4	4	4	4	5	4	71
28	2	3	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	66
29	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	61
30	4	5	5	4	5	5	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	76
31	4	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	82
32	3	4	5	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	5	3	5	4	4	72
33	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	65
34	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	73
35	1	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	74
36	1	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	5	4	5	4	5	4	67
37	1	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	2	2	53
38	1	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	59

39	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	66	
40	3	2	4	4	4	3	2	3	1	3	4	4	2	4	4	4	3	3	57
41	2	2	3	4	4	3	1	2	1	2	4	3	2	3	1	3	2	2	44
42	3	3	4	4	4	3	1	3	3	3	4	3	1	2	1	2	1	1	46
43	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	1	3	3	3	4	2	58
44	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	72
45	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	78
46	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	81
47	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	79
48	3	3	5	3	5	4	2	5	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	71
49	4	4	5	3	5	5	2	4	4	4	5	4	2	5	3	5	2	3	69
50	4	4	4	3	5	5	3	5	4	5	5	5	2	4	4	4	3	3	72
51	3	3	4	3	5	4	3	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	72
52	4	3	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	75
53	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	77
54	4	4	4	3	5	4	2	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	70
55	4	3	5	3	5	4	3	5	3	5	5	4	2	4	3	4	3	4	69
56	4	4	5	3	5	4	3	5	3	5	5	4	3	5	3	5	3	4	73
57	2	3	4	4	5	5	2	4	4	4	5	4	3	5	3	5	3	4	69
58	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	67
59	3	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	70
60	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	2	2	67
61	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	49
62	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	4	4	3	3	38
63	1	1	1	1	1	4	4	1	4	3	3	4	4	4	3	4	2	2	47
64	3	3	4	4	4	3	4	4	5	2	2	4	4	4	4	4	2	2	62
65	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	61
66	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	60
67	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	2	2	2	4	4	4	1	2	53
68	3	2	2	2	4	4	4	1	5	1	2	2	2	4	3	4	4	3	52
69	1	2	2	2	4	3	4	1	5	4	3	2	2	4	4	4	3	3	53
70	4	3	2	2	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	59
71	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	5	5	5	5	4	68
72	3	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	77
73	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	3	75
74	4	4	4	3	5	5	5	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	71
75	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	74
76	3	3	3	4	5	4	5	2	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	59
77	3	4	4	4	5	4	5	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	49
78	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	3	4	1	1	1	1	1	49
79	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	3	4	4	4	61

80	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	4	<b>44</b>
81	1	1	1	1	1	4	4	1	2	2	3	3	3	2	2	4	4	4	<b>43</b>	
82	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	<b>58</b>	
83	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	1	2	2	3	2	2	2	4	<b>51</b>	
84	2	2	4	4	4	4	4	4	1	2	4	3	2	1	2	2	2	4	<b>51</b>	
85	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	5	4	5	3	4	<b>66</b>	
86	3	2	2	2	4	4	4	1	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	<b>61</b>	
87	1	2	2	2	4	3	4	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	<b>56</b>	
88	4	3	2	2	4	4	4	2	5	2	2	2	3	3	4	4	4	4	<b>58</b>	
89	3	3	3	4	3	4	4	3	4	1	1	1	2	2	2	2	2	2	<b>46</b>	
90	3	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	4	<b>55</b>	
91	5	4	4	4	5	5	4	4	3	2	2	4	3	3	4	4	4	3	<b>67</b>	
92	4	4	4	3	5	5	5	2	3	2	2	4	2	2	4	4	4	4	<b>63</b>	
93	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	<b>68</b>	
94	3	3	3	4	5	4	5	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	<b>59</b>	
95	3	3	3	3	4	4	4	2	3	1	2	2	3	2	2	2	4	4	<b>51</b>	
96	3	3	3	4	5	5	5	3	3	4	3	2	1	2	2	2	4	3	<b>57</b>	
97	3	3	4	3	4	5	5	2	3	3	3	3	4	3	2	2	4	4	<b>60</b>	
98	3	3	4	3	5	5	5	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	<b>66</b>	
99	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	<b>76</b>	
100	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	<b>72</b>	

KINERJA																		
<i>Bukti Fisik</i>				<i>Kehandalan</i>				<i>Tanggap</i>				<i>keyakinan</i>			<i>Perhati an</i>			<b>Jm l</b>
<b>P 1</b>	<b>P 2</b>	<b>P 3</b>	<b>P 4</b>	<b>P 5</b>	<b>P 6</b>	<b>P 7</b>	<b>P 8</b>	<b>P 9</b>	<b>P1 0</b>	<b>P1 1</b>	<b>P1 2</b>	<b>P1 3</b>	<b>P1 4</b>	<b>P1 5</b>	<b>P16</b>	<b>P1 7</b>	<b>P1 8</b>	
5	4	5	5	3	5	5	5	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	<b>77</b>
5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	<b>76</b>
4	4	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	<b>58</b>
4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	<b>65</b>
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	<b>70</b>
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2	4	4	<b>68</b>
4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	<b>68</b>
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	<b>67</b>
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	<b>67</b>
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	<b>69</b>
4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	<b>64</b>
3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	<b>62</b>
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	<b>64</b>
4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	<b>67</b>
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	<b>85</b>
5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	<b>86</b>
5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	<b>85</b>
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	<b>86</b>
5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	<b>81</b>
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	<b>70</b>
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>90</b>
5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	5	<b>81</b>
5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	<b>86</b>
3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	<b>62</b>
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	<b>85</b>
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	<b>87</b>
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	<b>88</b>
5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	3	5	5	<b>81</b>
4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	<b>70</b>
5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	<b>71</b>
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	3	<b>71</b>
3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	<b>63</b>
4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	<b>70</b>
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	<b>69</b>
4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	<b>70</b>
4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	<b>68</b>
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	<b>69</b>

4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	<b>67</b>
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	<b>69</b>
4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	<b>67</b>
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	<b>67</b>
4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	<b>78</b>
4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	<b>76</b>
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	<b>88</b>
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	<b>87</b>
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	<b>88</b>
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>80</b>
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>89</b>
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	<b>78</b>
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	<b>87</b>
5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	<b>78</b>
5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	<b>78</b>
4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	3	3	3	3	4	3	4	5	<b>66</b>
5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4	<b>78</b>
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	<b>81</b>
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	2	4	4	5	<b>79</b>
5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	<b>78</b>
4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	<b>64</b>
4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	<b>76</b>
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	<b>74</b>
3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	<b>58</b>
4	5	3	3	3	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	4	3	4	<b>66</b>
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	<b>68</b>
5	4	3	3	2	4	4	4	4	5	4	3	3	2	4	4	4	4	<b>66</b>
4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	<b>72</b>
4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	<b>64</b>
4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	<b>64</b>
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	<b>68</b>
3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	<b>66</b>
4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	<b>64</b>
3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4	<b>60</b>
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>72</b>
5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	<b>84</b>
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	<b>88</b>
5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	<b>84</b>
5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	<b>84</b>
5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	<b>78</b>
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	<b>70</b>

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>90</b>
4	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	<b>80</b>
4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	<b>86</b>
3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	<b>64</b>
4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	<b>78</b>
5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	<b>73</b>
5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	<b>74</b>
5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	3	3	3	4	4	3	3	4	<b>72</b>
4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	3	3	5	<b>71</b>
4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	2	4	5	4	4	4	<b>71</b>
3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	<b>64</b>
4	5	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	<b>64</b>
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	<b>66</b>
5	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	<b>64</b>
4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	<b>67</b>
4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	<b>60</b>
4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	<b>63</b>
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	<b>73</b>
3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	<b>75</b>
4	4	3	3	2	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	<b>76</b>
3	4	3	3	2	4	3	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	<b>71</b>
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	<b>77</b>

## LAMPIRAN

### DIAGRAM KARTESIUS

