

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Deskripsi 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 dalam penelitian ini di lihat dari karakteristik responden antara lain:

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

1) Angkatan Responden

Gambaran mengenai mahasiswa berdasarkan angkatan pada saat pengambilan sampel adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Angkatan

| Angkatan | Jumlah | Presentase |
|-----------------|---------------|-------------------|
| 2014 | 24 | 13% |
| 2015 | 40 | 21% |
| 2016 | 60 | 32% |
| 2017 | 63 | 34% |
| Jumlah | 187 | 100% |

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Dari tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan angkatan, peneliti menyebarkan kuisioner yang ditujukan pada responden, karakteristik responden berdasarkan angkatan di dominasi oleh angkatan 2017 sebanyak 63 responden atau 34%.

2) Berdasarkan Usia

Untuk mengetahui usia responden, dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Usia

| Usia | Jumlah | Presentase |
|---------------|---------------|-------------------|
| 17-20 | 143 | 76,0 |
| 21-24 | 44 | 24,0 |
| 25-28 | 0 | 0,0 |
| >28 | 0 | 0,0 |
| Jumlah | 187 | 100% |

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Dari tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan usia, peneliti menyebarkan kuisioner yang ditujukan pada responden, karakteristik responden berdasarkan usia di dominasi oleh usia 17-20 tahun sebanyak 143 responden atau 76,0%.

3) Jenis Kelamin

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

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah | Presentase |
|----------------------|---------------|-------------------|
| Pria | 132 | 70,59 |
| Wanita | 55 | 29,41 |
| Jumlah | 187 | 100% |

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Dari tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, peneliti menyebarkan kuisioner yang ditujukan pada responden, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di dominasi oleh jenis kelamin pria sebanyak 132 responden atau 70.59%.

4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Hasil jawaban mengenai kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan berdasarkan tingkat harapan yang disebarkan kepada 187 responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4

Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Berdasarkan Tingkat Harapan

| NO | PERNYATAAN | Harapan | | | | | | | | | |
|---------------------------------|---|---------|-----|--------|-----|--------|------|-------|------|--------|------|
| | | TH (1) | | KH (2) | | CH (3) | | H (4) | | SH (5) | |
| | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| Tangibles/Bukti Fisik | | | | | | | | | | | |
| 1 | Kebersihan ruangan kelas baik | 0 | 0 | 2 | 1,1 | 29 | 15,5 | 76 | 40,6 | 80 | 42,8 |
| 2 | Tata letak ruang rapi | 0 | 0 | 8 | 4,3 | 21 | 11,2 | 66 | 35,3 | 92 | 49,2 |
| 3 | Sirkulasi udara (AC) baik | 0 | 0 | 5 | 2,7 | 16 | 8,6 | 59 | 31,6 | 107 | 57,2 |
| 4 | Sarana ruang kelas (kursi, lantai) dalam kondisi baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 | 10,7 | 79 | 42,2 | 88 | 47,1 |
| 5 | Kondisi ruang prodi nyaman | 0 | 0 | 9 | 4,8 | 10 | 5,3 | 80 | 42,8 | 88 | 47,1 |
| 6 | LCD/TV dalam ruang kelas dengan kondisi baik | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 8,6 | 86 | 46,0 | 85 | 45,5 |
| 7 | Gedung Darmajaya menarik | 0 | 0 | 2 | 1,1 | 15 | 8,0 | 66 | 35,3 | 104 | 55,6 |
| 8 | Sarana parkir memadai | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 8,0 | 74 | 39,6 | 98 | 52,4 |
| 9 | Taman/gazebo yang disediakan nyaman | 0 | 0 | 2 | 1,1 | 23 | 12,3 | 73 | 39,0 | 89 | 47,6 |
| 10 | Akses Internet cepat | 0 | 0 | 7 | 3,7 | 9 | 4,8 | 59 | 31,6 | 112 | 59,9 |
| 11 | Toilet yang disediakan bersih | 0 | 0 | 5 | 2,7 | 19 | 10,2 | 56 | 29,9 | 107 | 57,2 |
| Reliability / Kehandalan | | | | | | | | | | | |
| 12 | Dosen datang tepat waktu | 2 | 1,1 | 10 | 5,3 | 14 | 7,5 | 86 | 46,0 | 75 | 40,1 |
| 13 | Dosen menyampaikan materi ajar dengan baik | 0 | 0 | 8 | 4,3 | 9 | 4,8 | 78 | 41,7 | 92 | 49,2 |
| 14 | Dosen memberikan penilaian secara objektif | 0 | 0 | 8 | 4,3 | 5 | 2,7 | 10 | 5,3 | 74 | 39,6 |
| 15 | Materi ajar yang disampaikan dosen sesuai dengan SAP dan GBPP | 0 | 0 | 2 | 1,1 | 23 | 12,3 | 82 | 43,9 | 80 | 42,8 |
| 16 | Staf akademik mampu dalam melayani kepentingan mahasiswa | 0 | 0 | 2 | 1,1 | 20 | 10,7 | 92 | 49,2 | 73 | 39,0 |
| 17 | Staf akademik tepat waktu dalam melayani mahasiswa | 0 | 0 | 7 | 3,7 | 23 | 12,3 | 56 | 29,9 | 101 | 54,0 |
| 18 | Staf akademik memberikan informasi | 0 | 0 | 5 | 2,7 | 20 | 10,7 | 74 | 39,6 | 88 | 47,1 |

| NO | PERNYATAAN | Harapan | | | | | | | | | |
|-------------------------------|---|---------|---|--------|-----|--------|------|-------|------|--------|------|
| | | TH (1) | | KH (2) | | CH (3) | | H (4) | | SH (5) | |
| | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| | secara akurat | | | | | | | | | | |
| 19 | Prosedur layanan mahasiswa tidak berbelit-belit | 0 | 0 | 2 | 1,1 | 10 | 5,3 | 94 | 50,3 | 81 | 43,3 |
| 20 | Dosen mengisi nilai UTS dan UAS mahasiswa tepat waktu | 0 | 0 | 10 | 5,3 | 10 | 5,3 | 57 | 30,5 | 110 | 58,8 |
| Responsiveness/Tanggap | | | | | | | | | | | |
| 21 | Dosen dapat melayani komplain nilai dari mahasiswa | 0 | 0 | 10 | 5,3 | 10 | 5,3 | 79 | 42,2 | 88 | 47,1 |
| 22 | Jurusan merespons kebutuhan dan keluhan layanan dari mahasiswa | 0 | 0 | 2 | 1,1 | 26 | 13,9 | 70 | 37,4 | 89 | 47,6 |
| 23 | Dosen menjawab pertanyaan dari mahasiswa baik di kelas maupun di luar kelas | 0 | 0 | 2 | 1,1 | 26 | 13,9 | 80 | 42,8 | 79 | 42,2 |
| 24 | Staff dan dosen bersikap ramah dan sopan | 0 | 0 | 2 | 1,1 | 25 | 13,4 | 48 | 25,7 | 112 | 59,9 |
| 25 | Staff mampu melayani mahasiswa dengan baik | 0 | 0 | 7 | 3,7 | 22 | 11,8 | 67 | 35,8 | 91 | 48,7 |
| 26 | Layanan administrasi mahasiswa dilakukan dengan cepat | 0 | 0 | 2 | 1,1 | 19 | 10,2 | 62 | 33,2 | 104 | 55,6 |
| Assurance/Jaminan | | | | | | | | | | | |
| 27 | Dosen di Prodi Teknik Informatika memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang ilmunya | 0 | 0 | 8 | 4,3 | 21 | 11,2 | 109 | 58,3 | 49 | 26,2 |
| 28 | Perilaku dosen dan staff menimbulkan rasa aman | 0 | 0 | 8 | 4,3 | 15 | 11,2 | 92 | 49,2 | 72 | 38,5 |
| 29 | Prosedur akademik memudahkan mahasiswa dalam menjalani kegiatan perkuliahan | 0 | 0 | 2 | 1,1 | 31 | 16,6 | 92 | 49,2 | 62 | 33,2 |
| 30 | Proses perkuliahan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ditentukan | 0 | 0 | 2 | 1,1 | 22 | 11,8 | 78 | 41,7 | 85 | 45,5 |
| 31 | Nilai akreditasi yang dimiliki prodi sesuai dengan kualitas pendidikan | 0 | 0 | 12 | 6,4 | 17 | 9,1 | 89 | 47,6 | 69 | 36,9 |
| Empaty (Perhatian) | | | | | | | | | | | |
| 32 | Dosen memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa | 0 | 0 | 8 | 4,3 | 28 | 15,0 | 78 | 41,7 | 73 | 39,0 |
| 33 | Dosen mendukung | 0 | 0 | 8 | 4,3 | 21 | 11,2 | 79 | 42,2 | 79 | 42,2 |

| NO | PERNYATAAN | Harapan | | | | | | | | | |
|----|--|---------|----|--------|-----|--------|------|-------|------|--------|------|
| | | TH (1) | | KH (2) | | CH (3) | | H (4) | | SH (5) | |
| | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| | mahasiswa dalam mengasah kemampuan <i>softskill</i> | | | | | | | | | | |
| 34 | Waktu kerja layanan menyesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa | 0 | 08 | 8 | 4,3 | 31 | 16,6 | 56 | 29,9 | 92 | 49,2 |
| 35 | Dosen dan staff meluangkan waktu jika mahasiswa ingin berkonsultasi | 0 | 0 | 8 | 4,3 | 22 | 11,8 | 70 | 37,4 | 87 | 46,5 |
| 36 | Kesediaan petugas layanan membantu mahasiswa ketika mengalami kesulitan Akademik | 0 | 0 | 8 | 4,3 | 21 | 11,1 | 80 | 42,8 | 78 | 41,7 |

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling direspon variabel kepuasan mahasiswa berdasarkan tingkat harapan adalah pernyataan nomor 24 dengan pernyataan “Staff dan dosen bersikap ramah dan sopan” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat mengharapkan sebanyak 112 responden, mengharapkan sebanyak 48 responden cukup mengharapkan sebanyak 25 responden, kurang mengharapkan sebanyak 2 responden, dan sangat tidak mengharapkan sebanyak 0 responden. Sementara pernyataan yang paling rendah di respon adalah pernyataan *Assurance* nomor 27 dengan pernyataan “Dosen di prodi Teknik Informatika memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang ilmunya” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat mengharapkan sebanyak 49 responden, mengharapkan sebanyak 109 responden, cukup mengharapkan sebanyak 21 responden, kurang mengharapkan sebanyak 8 responden, dan sangat tidak mengharapkan sebanyak 0 responden.

Tabel 4.5

Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Berdasarkan Tingkat Kinerja

| NO | PERNYATAAN | Kinerja | | | | | | | | | |
|--------------------------------|---|---------|-----|--------|-----|--------|------|-------|------|--------|------|
| | | TP (1) | | KP (2) | | CP (3) | | P (4) | | SP (5) | |
| | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| Tangibles/Bukti Fisik | | | | | | | | | | | |
| 1 | Kebersihan ruangan kelas baik | 0 | 0 | 4 | 2,1 | 26 | 13,9 | 106 | 56,7 | 51 | 27,3 |
| 2 | Tata letak ruang rapi | 0 | 0 | 2 | 1,1 | 18 | 9,6 | 94 | 50,3 | 73 | 39,0 |
| 3 | Sirkulasi udara (AC) baik | 2 | 1,1 | 5 | 2,7 | 9 | 4,8 | 95 | 50,8 | 76 | 40,6 |
| 4 | Sarana ruang kelas (kursi, lantai) dalam kondisi baik | 4 | 2,1 | 0 | 0 | 12 | 6,4 | 87 | 46,5 | 84 | 44,9 |
| 5 | Kondisi ruang prodi nyaman | 0 | 0 | 6 | 3,2 | 9 | 4,8 | 94 | 50,3 | 78 | 41,7 |
| 6 | LCD/TV dalam ruang kelas dengan kondisi baik | 0 | 0 | 2 | 1,1 | 16 | 8,6 | 103 | 55,1 | 66 | 35,3 |
| 7 | Gedung Darmajaya menarik | 2 | 1,1 | 2 | 1,1 | 11 | 5,9 | 93 | 49,7 | 79 | 42,2 |
| 8 | Sarana parkir memadai | 0 | 0 | 5 | 2,7 | 20 | 10,7 | 93 | 49,7 | 69 | 36,9 |
| 9 | Taman/gazebo yang disediakan nyaman | 2 | 1,1 | 5 | 2,7 | 21 | 11,2 | 93 | 49,7 | 66 | 35,3 |
| 10 | Akses Internet cepat | 2 | 1,1 | 7 | 3,7 | 11 | 3,7 | 77 | 41,2 | 90 | 48,1 |
| 11 | Toilet yang disediakan bersih | 8 | 4,3 | 0 | 0 | 15 | 8,0 | 117 | 62,6 | 47 | 25,1 |
| Reliability / Keandalan | | | | | | | | | | | |
| 12 | Dosen datang tepat waktu | 3 | 1,6 | 2 | 1,1 | 10 | 5,3 | 127 | 67,9 | 45 | 24,1 |
| 13 | Dosen menyampaikan materi ajar dengan baik | 2 | 1,1 | 3 | 1,6 | 13 | 7,0 | 93 | 49,7 | 76 | 40,6 |
| 14 | Dosen memberikan penilaian secara objektif | 0 | 0 | 3 | 1,6 | 12 | 6,4 | 81 | 43,3 | 91 | 48,7 |
| 15 | Materi ajar yang disampaikan dosen sesuai dengan SAP dan GBPP | 0 | 0 | 5 | 2,7 | 15 | 8,0 | 98 | 52,4 | 69 | 36,9 |
| 16 | Staf akademik mampu dalam melayani kepentingan | 2 | 1,1 | 4 | 2,1 | 5 | 2,7 | 100 | 53,5 | 76 | 40,6 |

| NO | PERNYATAAN | Kinerja | | | | | | | | | |
|-------------------------------|---|---------|-----|--------|-----|--------|------|-------|------|--------|------|
| | | TP (1) | | KP (2) | | CP (3) | | P (4) | | SP (5) | |
| | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| | mahasiswa | | | | | | | | | | |
| 17 | Staf akademik tepat waktu dalam melayani mahasiswa | 2 | 1,1 | 4 | 2,1 | 18 | 9,6 | 95 | 50,8 | 68 | 36,4 |
| 18 | Staf akademik memberikan informasi secara akurat | 0 | 0 | 6 | 3,2 | 19 | 10,2 | 83 | 44,4 | 79 | 42,2 |
| 19 | Prosedur layanan mahasiswa tidak berbelit-belit | 2 | 1,1 | 7 | 3,7 | 10 | 5,3 | 116 | 62,0 | 52 | 27,8 |
| 20 | Dosen mengisi nilai UTS dan UAS mahasiswa tepat waktu | 3 | 1,6 | 7 | 3,7 | 11 | 5,9 | 81 | 43,3 | 85 | 45,5 |
| Responsiveness/Tanggap | | | | | | | | | | | |
| 21 | Dosen dapat melayani komplain nilai dari mahasiswa | 0 | 0 | 7 | 3,7 | 9 | 4,8 | 110 | 58,8 | 61 | 32,6 |
| 22 | Jurusan merespons kebutuhan dan keluhan layanan dari mahasiswa | 0 | 0 | 7 | 3,7 | 27 | 14,4 | 68 | 36,4 | 85 | 45,5 |
| 23 | Dosen menjawab pertanyaan dari mahasiswa baik di kelas maupun di luar kelas | 0 | 0 | 8 | 4,3 | 16 | 8,6 | 112 | 59,9 | 51 | 27,3 |
| 24 | Staff dan dosen bersikap ramah dan sopan | 2 | 1,1 | 7 | 3,7 | 12 | 6,4 | 82 | 43,9 | 84 | 44,9 |
| 25 | Staff mampu melayani mahasiswa dengan baik | 2 | 1,1 | 4 | 2,1 | 9 | 4,8 | 103 | 55,1 | 69 | 36,9 |
| 26 | Layanan administrasi mahasiswa dilakukan dengan cepat | 2 | 1,1 | 4 | 2,1 | 11 | 5,9 | 71 | 38,0 | 99 | 52,9 |
| Assurance/Jaminan | | | | | | | | | | | |
| 27 | Dosen di Prodi Teknik Informatika memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang ilmunya | 0 | 0 | 4 | 2,1 | 14 | 7,5 | 83 | 44,4 | 86 | 46,0 |

| NO | PERNYATAAN | Kinerja | | | | | | | | | |
|---------------------------|--|---------|-----|--------|-----|--------|------|-------|------|--------|------|
| | | TP (1) | | KP (2) | | CP (3) | | P (4) | | SP (5) | |
| | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 28 | Perilaku dosen dan staff menimbulkan rasa aman | 0 | 0 | 7 | 3,7 | 20 | 10,7 | 92 | 49,2 | 68 | 36,4 |
| 29 | Prosedur akademik memudahkan mahasiswa dalam menjalani kegiatan perkuliahan | 0 | 0 | 4 | 2,1 | 14 | 7,5 | 107 | 57,2 | 62 | 33,2 |
| 30 | Proses perkuliahan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ditentukan | 0 | 0 | 4 | 2,1 | 17 | 9,1 | 72 | 38,5 | 94 | 50,3 |
| 31 | Nilai akreditasi yang dimiliki prodi sesuai dengan kualitas pendidikan | 0 | 0 | 5 | 2,7 | 15 | 8,0 | 98 | 52,4 | 69 | 36,9 |
| Empaty (Perhatian) | | | | | | | | | | | |
| 32 | Dosen memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa | 0 | 0 | 8 | 4,3 | 26 | 13,9 | 79 | 42,2 | 74 | 39,6 |
| 33 | Dosen mendukung mahasiswa dalam mengasah kemampuan <i>softskill</i> | 0 | 0 | 9 | 4,8 | 11 | 5,9 | 95 | 50,8 | 72 | 38,5 |
| 34 | Waktu kerja layanan menyesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa | 0 | 0 | 6 | 3,2 | 20 | 10,7 | 77 | 41,2 | 84 | 44,9 |
| 35 | Dosen dan staff meluangkan waktu jika mahasiswa ingin berkonsultasi | 1 | 0,5 | 4 | 2,1 | 17 | 9,1 | 103 | 55,1 | 62 | 33,2 |
| 36 | Kesediaan petugas layanan membantu mahasiswa ketika mengalami kesulitan Akademik | 0 | 0 | 7 | 3,7 | 20 | 10,7 | 85 | 45,5 | 75 | 40,1 |

Sumber : data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling direspon variabel kepuasan mahasiswa berdasarkan tingkat kinerja adalah pernyataan

nomor 26 dengan pernyataan “Layanan adminitrasi mahasiswa dilakukan dengan cepat” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 99 responden, puas sebanyak 71 responden, cukup puas sebanyak 11 responden, kurang puas sebanyak 4 responden dan sangat tidak puas sebanyak 2 responden. Sementara pernyataan yang paling rendah di respon adalah pernyataan nomor 12 dengan pernyataan “Dosen datang tepat waktu” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 45 responden, puas sebanyak 127 responden, cukup puas sebanyak 10 responden, kurang puas sebanyak 2 responden dan yang menjawab sangat tidak puas sebanyak 3 responden.

4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

Sebelum dilakukan pengolahan data maka seluruh jawaban yang diberikan oleh responden di uji dengan uji validitas dan uji reliabilitas yang diuji cobakan pada responden. 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 IBM SPSS 21. Hasil pengujian validitas menggunakan kriteria pengujian untuk uji ini adalah apabila nilai sig $>0,05$ (alpha), maka tidak valid dan apabila nilai sig $<0,05$ (alpha) maka valid.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan
Berdasarkan Harapan

| Pernyataan | Signifikansi | Alpha (0,05) | Kesimpulan |
|------------|--------------|--------------|------------|
| Butir 1 | 0,001 | 0,05 | Valid |
| Butir 2 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Butir 3 | 0,001 | 0,05 | Valid |
| Butir 4 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Butir 5 | 0,008 | 0,05 | Valid |
| Butir 6 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Butir 7 | 0,001 | 0,05 | Valid |
| Butir 8 | 0,005 | 0,05 | Valid |
| Butir 9 | 0,030 | 0,05 | Valid |
| Butir 10 | 0,000 | 0,05 | Valid |

| | | | |
|----------|-------|------|-------|
| Butir 11 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Butir 12 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Butir 13 | 0,004 | 0,05 | Valid |
| Butir 14 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Butir 15 | 0,002 | 0,05 | Valid |
| Butir 16 | 0,022 | 0,05 | Valid |
| Butir 17 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Butir 18 | 0,001 | 0,05 | Valid |
| Butir 19 | 0,001 | 0,05 | Valid |
| Butir 20 | 0,043 | 0,05 | Valid |
| Butir 21 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Butir 22 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Butir 23 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Butir 24 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Butir 25 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Butir 26 | 0,006 | 0,05 | Valid |
| Butir 27 | 0,031 | 0,05 | Valid |
| Butir 28 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Butir 29 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Butir 30 | 0,003 | 0,05 | Valid |
| Butir 31 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Butir 32 | 0,002 | 0,05 | Valid |
| Butir 33 | 0,006 | 0,05 | Valid |
| Butir 34 | 0,011 | 0,05 | Valid |
| Butir 35 | 0,001 | 0,05 | Valid |
| Butir 36 | 0,018 | 0,05 | Valid |

Sumber : data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.6 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai kepuasan mahasiswa atas layanan berdasarkan harapan. Hasil yang didapatkan yaitu nilai sig $<0,05$ (alpha). Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai kepuasan mahasiswa atas pelayanan berdasarkan harapan dinyatakan valid.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan
Berdasarkan Kinerja

| Pernyataan | Signifikansi | Alpha (0,05) | Kesimpulan |
|-------------------|---------------------|---------------------|-------------------|
| Butir 1 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Butir 2 | 0,002 | 0,05 | Valid |
| Butir 3 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Butir 4 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Butir 5 | 0,001 | 0,05 | Valid |
| Butir 6 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Butir 7 | 0,043 | 0,05 | Valid |
| Butir 8 | 0,005 | 0,05 | Valid |
| Butir 9 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Butir 10 | 0,001 | 0,05 | Valid |
| Butir 11 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Butir 12 | 0,003 | 0,05 | Valid |
| Butir 13 | 0,044 | 0,05 | Valid |
| Butir 14 | 0,010 | 0,05 | Valid |
| Butir 15 | 0,005 | 0,05 | Valid |
| Butir 16 | 0,022 | 0,05 | Valid |
| Butir 17 | 0,003 | 0,05 | Valid |
| Butir 18 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Butir 19 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Butir 20 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Butir 21 | 0,046 | 0,05 | Valid |
| Butir 22 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Butir 23 | 0,003 | 0,05 | Valid |
| Butir 24 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Butir 25 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Butir 26 | 0,001 | 0,05 | Valid |
| Butir 27 | 0,030 | 0,05 | Valid |
| Butir 28 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Butir 29 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Butir 30 | 0,005 | 0,05 | Valid |
| Butir 31 | 0,002 | 0,05 | Valid |
| Butir 32 | 0,004 | 0,05 | Valid |
| Butir 33 | 0,042 | 0,05 | Valid |
| Butir 34 | 0,041 | 0,05 | Valid |
| Butir 35 | 0,002 | 0,05 | Valid |
| Butir 36 | 0,000 | 0,05 | Valid |

Sumber : data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.7 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai kepuasan mahasiswa atas layanan berdasarkan kinerja. Hasil yang didapatkan yaitu nilai sig $<0,05$ (α). Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai kepuasan mahasiswa atas pelayanan berdasarkan kinerja dinyatakan valid.

Tabel 4.8
Interprestasi Nilai r Alpha Indeks Kolerasi

| Interval Koefisien | Interprestasi |
|--------------------|---------------|
| 0,8000 – 1,0000 | Sangat Tinggi |
| 0,6000 – 0,7999 | Tinggi |
| 0,4000 – 0,5999 | Sedang |
| 0,2000 – 0,3999 | Rendah |
| 0,0000 – 0,0199 | Sangat Rendah |

Sumber : Sugiyono (2008:83)

Berdasarkan tabel 4.8 ketentuan reliable di atas, maka dapat dilihat hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Koefisien Aplha Chronbach | Koefisien r | Kesimpulan |
|--|---------------------------|-----------------|---------------|
| Kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan harapan | 0,966 | 0,8000 – 1,0000 | Sangat Tinggi |
| Kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan kinerja | 0,975 | 0,8000 – 1,0000 | Sangat Tinggi |

Sumber : data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 4.9 di atas, nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,966 untuk kepuasan mahasiswa atas pelayanan berdasarkan harapan dengan tingkat reliabel sangat tinggi. Nilai *Chronbach Alpha* sebesar 0,975 untuk kepuasan mahasiswa atas pelayanan berdasarkan kinerja dengan tingkat reliabel sangat tinggi. sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan kinerja mempunyai reliabilitas yang sangat tinggi.

4.3 Hasil Analisis Data

Untuk mengukur nilai kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan prodi Teknik Informatika menggunakan 2 (dua) alat analisis data yaitu metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah sebagai berikut:

4.3.1 *Importance Performance Analysis* (IPA)

Pada analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik prodi Teknik Informatika dapat diketahui sejauh mana tingkat kinerja atau pelaksanaan variabel yang dibahas dapat memenuhi kebutuhan atau harapan dari mahasiswa. Variabel yang dibahas adalah indikator dari pelayanan yaitu : *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty*. Langkah untuk mencari nilai rata-rata setiap atribut yaitu didapatkan dari nilai/jawaban responden dari setiap indikator dikalikan dengan nilai dari skala untuk masing-masing atribut yaitu atribut harapan TH (1), KH (2), CH (3), H (4), SH (5) dan untuk atribut kinerja TP (1), KP (2), CP (3), P (4), SP (5) . Kemudian hasil perkalian jawaban responden dengan skor dari tiap skala dijumlahkan dan kemudian dibagi dengan banyaknya sampel dalam penelitian sehingga didapatkan nilai rata-rata untuk variabel harapan.

Tabel 4.10 Nilai Rata-Rata Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kepentingan Harapan

| Pernyataan | TH | KH | CH | H | SH | TOTAL | Rata-Rata |
|------------|----|----|----|----|-----|-------|-----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| H1 | 0 | 2 | 29 | 76 | 80 | 520 | 2,78 |
| H2 | 0 | 2 | 21 | 66 | 92 | 548 | 3,03 |
| H3 | 0 | 5 | 16 | 59 | 107 | 609 | 3,26 |
| H4 | 0 | 0 | 20 | 79 | 88 | 520 | 2,78 |
| H5 | 0 | 9 | 10 | 80 | 88 | 498 | 2,66 |
| H6 | 0 | 0 | 16 | 86 | 85 | 489 | 2,61 |
| H7 | 0 | 2 | 15 | 66 | 104 | 584 | 3,12 |
| H8 | 0 | 0 | 15 | 74 | 98 | 550 | 2,94 |

| | | | | | | | |
|-----|---|----|----|-----|-----|-----|------|
| H9 | 0 | 2 | 23 | 73 | 89 | 541 | 2,89 |
| H10 | 0 | 7 | 9 | 59 | 112 | 610 | 3,26 |
| H11 | 0 | 5 | 19 | 56 | 107 | 621 | 3,32 |
| H12 | 2 | 10 | 14 | 86 | 75 | 453 | 2,42 |
| H13 | 0 | 8 | 9 | 78 | 92 | 512 | 2,74 |
| H14 | 0 | 8 | 5 | 100 | 74 | 406 | 2,17 |
| H15 | 0 | 2 | 23 | 82 | 80 | 496 | 2,65 |
| H16 | 0 | 2 | 20 | 92 | 73 | 449 | 2,40 |
| H17 | 0 | 7 | 23 | 56 | 101 | 611 | 3,27 |
| H18 | 0 | 5 | 20 | 74 | 88 | 530 | 2,83 |
| H19 | 0 | 2 | 10 | 94 | 81 | 449 | 2,40 |
| H20 | 0 | 10 | 10 | 57 | 110 | 610 | 3,26 |
| H21 | 0 | 10 | 10 | 79 | 88 | 500 | 2,67 |
| H22 | 0 | 2 | 26 | 70 | 89 | 553 | 2,96 |
| H23 | 0 | 2 | 26 | 80 | 79 | 503 | 2,69 |
| H24 | 0 | 2 | 25 | 48 | 112 | 664 | 3,55 |
| H25 | 0 | 7 | 22 | 67 | 91 | 557 | 2,98 |
| H26 | 0 | 2 | 19 | 62 | 104 | 600 | 3,21 |
| H27 | 0 | 8 | 21 | 109 | 49 | 345 | 1,84 |
| H28 | 0 | 8 | 15 | 92 | 72 | 436 | 2,33 |
| H29 | 0 | 2 | 31 | 92 | 62 | 438 | 2,34 |
| H30 | 0 | 2 | 22 | 78 | 85 | 517 | 2,76 |
| H31 | 0 | 12 | 17 | 89 | 69 | 437 | 2,34 |
| H32 | 0 | 8 | 28 | 78 | 73 | 493 | 2,64 |
| H33 | 0 | 8 | 21 | 79 | 79 | 495 | 2,65 |
| H34 | 0 | 8 | 31 | 56 | 92 | 600 | 3,21 |
| H35 | 0 | 8 | 22 | 70 | 87 | 539 | 2,88 |
| H36 | 0 | 8 | 21 | 80 | 78 | 490 | 2,62 |

Sumber : Data diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.11 hasil analisis dari 187 responden. Nilai tertinggi atribut harapan pada indikator *responsivness* nomor 24 (RES 4) sebesar 3,55. Hal ini disebabkan karena konsumen merasa bahwa indikator *responsivness* merupakan hal yang sangat penting, karena pelayanan yang sesuai dengan jaminan seperti ramah dan kesopanan karyawan merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh akademik

Tabel 4.11 Nilai Rata-Rata Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kepentingan Kinerja

| Pernyataan | TP | KP | CP | P | SP | TOTAL | Rata-Rata |
|------------|----|----|----|-----|----|-------|-----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| K1 | 0 | 4 | 26 | 106 | 51 | 765 | 4,09 |
| K2 | 0 | 2 | 18 | 94 | 73 | 799 | 4,27 |
| K3 | 2 | 5 | 9 | 95 | 76 | 799 | 4,27 |
| K4 | 4 | 0 | 12 | 87 | 84 | 808 | 4,32 |
| K5 | 0 | 6 | 9 | 98 | 78 | 821 | 4,30 |
| K6 | 0 | 2 | 16 | 103 | 66 | 794 | 4,25 |
| K7 | 2 | 2 | 11 | 93 | 79 | 806 | 4,31 |
| K8 | 0 | 5 | 20 | 93 | 69 | 787 | 4,21 |
| K9 | 2 | 5 | 21 | 93 | 66 | 777 | 4,16 |
| K10 | 2 | 7 | 11 | 77 | 90 | 807 | 4,32 |
| K11 | 8 | 0 | 15 | 117 | 47 | 756 | 4,04 |
| K12 | 3 | 2 | 10 | 127 | 45 | 770 | 4,12 |
| K13 | 2 | 3 | 13 | 93 | 76 | 799 | 4,27 |
| K14 | 0 | 3 | 12 | 81 | 91 | 821 | 4,39 |
| K15 | 0 | 5 | 15 | 98 | 69 | 792 | 4,24 |
| K16 | 2 | 4 | 5 | 100 | 76 | 805 | 4,30 |
| K17 | 2 | 4 | 18 | 95 | 68 | 784 | 4,19 |
| K18 | 0 | 6 | 19 | 83 | 79 | 796 | 4,26 |
| K19 | 2 | 7 | 10 | 116 | 52 | 770 | 4,12 |
| K20 | 3 | 7 | 11 | 81 | 85 | 799 | 4,27 |
| K21 | 0 | 7 | 9 | 110 | 61 | 786 | 4,20 |
| K22 | 0 | 7 | 27 | 68 | 85 | 792 | 4,24 |
| K23 | 0 | 8 | 16 | 112 | 51 | 767 | 4,10 |
| K24 | 2 | 7 | 12 | 82 | 84 | 800 | 4,28 |
| K25 | 2 | 4 | 9 | 103 | 69 | 794 | 4,25 |
| K26 | 2 | 4 | 11 | 71 | 99 | 822 | 4,40 |
| K27 | 0 | 4 | 14 | 83 | 86 | 812 | 4,34 |
| K28 | 0 | 7 | 20 | 92 | 68 | 782 | 4,18 |
| K29 | 0 | 4 | 14 | 107 | 62 | 788 | 4,21 |
| K30 | 0 | 4 | 17 | 72 | 94 | 817 | 4,37 |
| K31 | 0 | 5 | 15 | 98 | 69 | 792 | 4,24 |
| K32 | 0 | 8 | 26 | 79 | 74 | 780 | 4,17 |
| K33 | 0 | 9 | 11 | 95 | 72 | 791 | 4,23 |
| K34 | 0 | 6 | 20 | 77 | 84 | 800 | 4,28 |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|----|-----|----|-----|------|
| K35 | 1 | 4 | 17 | 103 | 62 | 782 | 4,18 |
| K36 | 0 | 7 | 20 | 85 | 75 | 789 | 4,22 |

Sumber : Data diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.12 hasil analisis dari 187 responden. Nilai tertinggi atribut kinerja pada indikator *Responsiveness* nomor 26 (RES 6) sebesar 4,40. Hal ini disebabkan karena konsumen merasa bahwa indikator *Responsiveness* merupakan hal yang sangat penting, karena pelayanan yang dilakukan dengan cepat merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh akademik

Setelah mendapatkan nilai rata-rata tingkat harapan dan tingkat kinerja masing-masing variabel, langkah selanjutnya adalah memplotkan nilai-nilai tersebut ke dalam diagram kartesius. Berikut merupakan skor rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja secara keseluruhan.

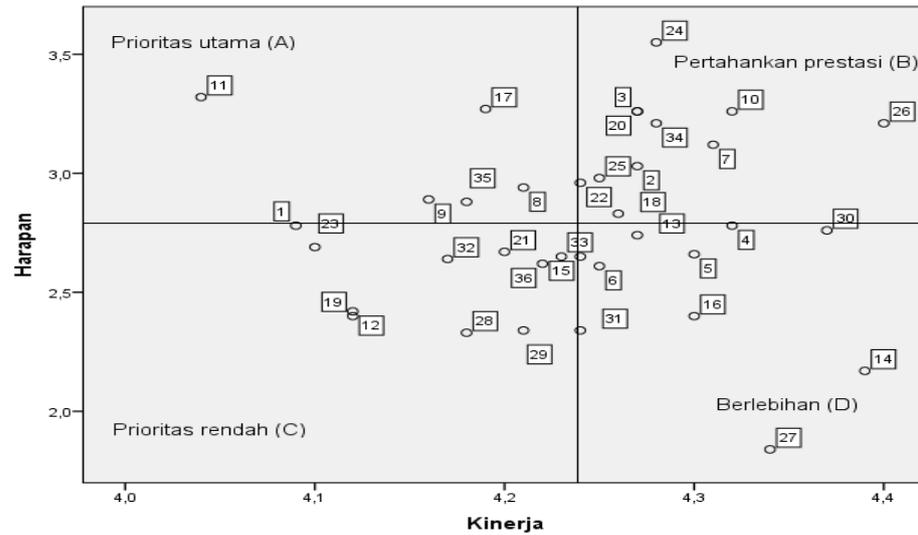
Tabel 4.12 Hasil Perbandingan Nilai Harapan dan Kinerja/Kepuasan Dari Para Mahasiswa Jurusan Teknik Informatika Terhadap Kualitas Pelayanan di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya

| NO | ATRIBUT | HARAPAN | KINERJA |
|--------------------------------|---|---------|---------|
| Tangibles/ Bukti Fisik | | | |
| 1 | Kebersihan ruangan kelas baik | 2,78 | 4,09 |
| 2 | Tata letak ruang rapi | 3,03 | 4,27 |
| 3 | Sirkulasi udara (AC) baik | 3,26 | 4,27 |
| 4 | Sarana ruang kelas (kursi, lantai) dalam kondisi baik | 2,78 | 4,32 |
| 5 | Kondisi ruang prodi nyaman | 2,66 | 4,30 |
| 6 | LCD/TV dalam ruang kelas dengan kondisi baik | 2,61 | 4,25 |
| 7 | Gedung Darmajaya menarik | 3,12 | 4,31 |
| 8 | Sarana parkir memadai | 2,94 | 4,21 |
| 9 | Taman/gazebo yang disediakan nyaman | 2,89 | 4,16 |
| 10 | Akses Internet cepat | 3,26 | 4,32 |
| 11 | Toilet yang disediakan bersih | 3,32 | 4,04 |
| Reliability/ Kehandalan | | | |
| 12 | Dosen datang tepat waktu | 2,42 | 4,12 |
| 13 | Dosen menyampaikan materi ajar dengan baik | 2,74 | 4,27 |
| 14 | Dosen memberikan penilaian secara objektif | 2,17 | 4,39 |
| 15 | Materi ajar yang disampaikan dosen sesuai dengan SAP dan GBPP | 2,65 | 4,24 |
| 16 | Staff akademik mampu dalam melayani kepentingan mahasiswa | 2,40 | 4,30 |
| 17 | Staff akademik tepat waktu dalam melayani mahasiswa | 3,27 | 4,19 |

| | | | |
|-------------------------------|---|-------------|-------------|
| 18 | Staf akademik memberikan informasi secara akurat | 2,83 | 4,26 |
| 19 | Prosedur layanan mahasiswa tidak berbelit-belit | 2,40 | 4,12 |
| 20 | Dosen mengisi nilai UTS dan UAS mahasiswa tepat waktu | 3,26 | 4,27 |
| Responsivness/ Tanggap | | | |
| 21 | Dosen dapat melayani komplain nilai dari mahasiswa | 2,67 | 4,20 |
| 22 | Jurusan merespons kebutuhan dan keluhan layanan dari mahasiswa | 2,96 | 4,24 |
| 23 | Dosen menjawab pertanyaan dari mahasiswa baik di kelas maupun di luar kelas | 2,69 | 4,10 |
| 24 | Staff dan dosen bersikap ramah dan sopan | 3,55 | 4,28 |
| 25 | Staff mampu melayani mahasiswa dengan baik | 2,98 | 4,25 |
| 26 | Layanan administrasi mahasiswa dilakukan dengan cepat | 3,21 | 4,40 |
| Assurance/ Jaminan | | | |
| 27 | Dosen di Prodi Teknik Informasi memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang ilmunya | 1,84 | 4,34 |
| 28 | Perilaku dosen dan staff menimbulkan rasa aman | 2,33 | 4,18 |
| 29 | Prosedur akademik memudahkan mahasiswa dalam menjalani kegiatan perkuliahan | 2,34 | 4,21 |
| 30 | Proses perkuliahan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ditentukan | 2,76 | 4,37 |
| 31 | Nilai akreditasi yang dimiliki prodi sesuai dengan kualitas pendidikan | 2,34 | 4,24 |
| Empaty/ Perhatian | | | |
| 32 | Dosen memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa | 2,64 | 4,17 |
| 33 | Dosen mendukung mahasiswa dalam mengasah kemampuan <i>softskill</i> | 2,65 | 4,23 |
| 34 | Waktu kerja layanan menyesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa | 3,21 | 4,28 |
| 35 | Dosen dan staff meluangkan waktu jika mahasiswa ingin berkonsultasi | 2,88 | 4,18 |
| 36 | Kesediaan petugas layanan membantu mahasiswa ketika mengalami kesulitan Akademik | 2,62 | 4,22 |
| Rata-rata | | 2,79 | 4,24 |

Sumber : Data diolah 2018

Penempatan posisi masing-masing dapat dilihat pada diagram kartesius. Diagram kartesius dibagi menjadi empat kuadran dengan garis tengah pembagi berdasarkan nilai rata-rata tingkat harapan (Y) yaitu sebesar 2,79 dan nilai rata-rata tingkat kinerja (X) yaitu sebesar 4,24.



Gambar Diagram Kartesius 4.4

Sumber : Data diolah 2018

Dalam gambar 4.4 dari diagram kartesius diatas terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan atribut yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa Jurusan Teknik Informatika terbagi menjadi empat kuadran. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

1) Kuadran A

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

1. Toilet yang disediakan bersih (11)
2. Dosen dan staff meluangkan waktu jika mahasiswa ingin berkonsultasi (35)
3. Staf akademik tepat waktu dalam melayani mahasiswa (17)
4. Saranan parkir memadai (8)
5. Taman/gazebo yang disediakan nyaman (9)

2) **Kuadran B**

Atribut atau indikator yang berada di kuadran ini harus bisa dipertahankan oleh prodi Teknik Informatika, karena tingkat pelaksanaannya atau kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh mahasiswa dan harus dapat dipertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

1. Akses internet cepat (10)
2. Sirkulus udara (AC) baik (3)
3. Staf dan dosen bersikap ramah dan sopan(24)
4. Layanan adminitrasi mahasiswa dilakukan dengan baik (26)
5. Dosen mengisi nilai uts dan uas mahasiswa tepat waktu (20)
6. Waktu kerja layanan mnyesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa(34)
7. Gedung darmajaya menarik (7)
8. Staff dapat melayani mahasiswa dengan baik (25)
9. Tata letak ruang rapi (2)
10. Jurusan merenpons kebutuhan dan keluhan layanan dari mahasiswa (22)
11. Staf akademik memberikan informasi secara akurat (18)

3) **Kuadran C**

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

1. Kebersihan ruang kelas baik (1)
2. Dosen menjawab pertanyaan dari mahasiswa baik di kelas maupun diluar kelas (23)

3. Dosen memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa (32)
4. Dosen dapat melayani complain nilai dari mahasiswa (21)
5. Prosedur layanan mahasiswa tidak berbelit-belit (19)
6. Materi ajar yang disampaikan dosen sesuai dengan SAP dan GBPP (15)
7. Ketersediaan petugas layanan membantu mahasiswa ingin berkonsultasi (36)
8. Perilaku dosen dan staff menimbulkan rasa aman(28)
9. Proses perkuliahan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ditentukan (29)
10. Dosen datang tepat waktu (12)

4) Kuadran D

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

1. Dosen prodi Teknik Informatika memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang ilmunya (27)
2. Dosen memberikan penilaian secara objektif (14)
3. Staff akademik mampu dalam melayani kepentingan mahasiswa (16)
4. Nilai akreditasi yang dimiliki prodi sesuai dengan kualitas pendidikan (31)
5. Dosen memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa (6)
6. Perilaku dosen dan staff menimbulkan rasa aman (5)
7. Sarana ruang kelas (kursi, lantai) dalam kondisi baik (4)

8. Proses perkuliahan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ditentukan (30)
9. Dosen menyampaikan materi ajar dengan baik (13)
10. Dosen mendukung mahasiswa dalam mengasah kemampuan softskill (33)

4.3.2 Customer Satisfaction Index (CSI)

Analisis Customer Satisfaction Index *Customer Satisfaction Index (CSI)* *Customer Satisfaction Index* *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan melihat tingkat harapan dari atribut-atribut produk/jasa. Berikut adalah hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Tabel 4.13
Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

| NO | Atribut | MIS | MSS | WF | WS |
|----|--|-----------|------|------|------|
| 1 | Berwujud (<i>tangible</i>) | 2,97 | 4,23 | 0,03 | 0,12 |
| 2 | Keandalan (<i>Reliability</i>) | 2,68 | 4,24 | 0,03 | 0,11 |
| 3 | Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>) | 3,01 | 4,24 | 0,03 | 0,13 |
| 4 | Jaminan dan Kepastian (<i>assurance</i>) | 2,32 | 4,28 | 0,02 | 0,10 |
| 5 | Empati (<i>empathy</i>) | 2,80 | 4,22 | 0,03 | 0,12 |
| | | Jumlah WS | | | 4,24 |

Sumber : Data diolah 2018

1) **Menentukan Customer Satisfaction Index (CSI) yaitu :**

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

$$CSI = \frac{4,24}{5} \times 100\% = 0,847$$

Tabel 4.14 Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index*

| Nilai CSI | Kriteria CSI |
|-------------|--------------|
| 0,81 - 1,00 | Sangat Puas |
| 0,66 - 0,80 | Puas |
| 0,51 - 0,65 | Cukup Puas |
| 0,35 - 0,50 | Kurang puas |
| 0,00 - 0,34 | Tidak Puas |

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan atas kualitas layanan Jurusan Teknik Informatika dapat diketahui bahwa nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah sebesar 84,7 % atau 0,847, jika didasarkan pada indeks kepuasan konsumen maka nilai 0,847 berada pada range (0.81 – 1.00) Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indkes kepuasan mahasiswa atas layanan jurusan Teknik Informatika untuk atribut-atribut yang di uji adalah pada kriteria sangat puas.

4.4 Pembahasan

Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) kuadran A menunjukkan atribut yang harus diprioritaskan dan dibenahi terlebih dahulu di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya yaitu Toilet yang disediakan bersih, Dosen dan staff meluangkan waktu jika mahasiswa ingin berkunsultasi, Staf akademik tepat waktu dalam melayani mahasiswa, Saranan parkir memadai, Taman/gazebo yang disediakan nyaman, atribut – atribut inilah yang dinilai sangat penting oleh mahasiswa Prodi Teknik Informatika karena dengan dibenahnya atribut tersebut akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Kuadran B menunjukkan untuk atribut yang harus dipertahankan oleh Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya adalah Akses internet cepat, sirkulasi udara (AC) baik, staf dan dosen bersikap ramah dan sopan, layanan administrasi mahasiswa dilakukan dengan baik, dosen mengisi nilai uts dan uas mahasiswa tepat waktu, waktu kerja layanan menyesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa, gedung darmajaya menarik, staff dapat melayani mahasiswa dengan baik, Tata letak ruang rapi, jurusan merespons kebutuhan dan keluhan layanan dari mahasiswa, staf akademik memberikan informasi secara akurat, karena dengan mempertahankan atribut tersebut tingkat pelaksanaan atau kualitas pelayanan telah sesuai dengan harapan mahasiswa Prodi Teknik Informatika.

Kuadran C menunjukkan yaitu Kebersihan ruang kelas baik, dosen menjawab pertanyaan dari mahasiswa baik di kelas maupun diluar kelas, dosen memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa, dosen dapat melayani complain nilai dari mahasiswa, prosedur layanan mahasiswa tidak berbelit-belit, materi ajar yang disampaikan dosen sesuai dengan SAP dan GBPP, kesediaan petugas layanan membantu mahasiswa ingin berkonsultasi, perilaku dosen dan staff menimbulkan rasa aman, proses perkuliahan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang di tentukan, dosen datang tepat waktu, atribut – atribut ini tidak perlu dibenahi karena kualitas layanan yang sudah baik dan dinilai kurang penting oleh mahasiswa Prodi Teknik Informatika.

Kuadran D yaitu Dosen prodi Teknik Informatika memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang ilmunya, dosen memberikan penilaian secara objektif, staff akademik mampu dalam melayani kepentingan mahasiswa, nilai akreditasi yang memiliki prodi sesuai dengan kualitas pendidikan, dosen memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa, perilaku dosen dan staff menimbulkan rasa aman, Saranan ruang kelas (kursi, lantai) dalam kondisi baik,

proses perkuliahan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ditentukan, dosen menyampaikan materi ajar dengan baik, dosen mendukung mahasiswa dalam mengasah kemampuan softskill, atribut – atribut ini tidak perlu dibenahi karena dianggap sudah memuaskan mahasiswa jurusan Teknik Informatika.

4.4.1 Hasil *Customer Satisfaction Indeks* (CSI)

Nilai kepuasan mahasiswa dengan menggunakan model *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) pada pelayanan Jurusan Teknik Informatika adalah 0.847. jika didasarkan pada indeks kepuasan konsumen maka nilai 0.847 berada pada range (0,81 – 1,0) sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indeks kepuasan mahasiswa atas layanan untuk atribut-atribut yang diuji adalah pada kriteria sangat puas, sudah melebihi harapan dan keinginan pelanggan.

Kualitas Pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan, Tjiptono (2008, p.85).