

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 dijelaskan pada tabel 4.1.

Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Angkatan

Angkatan	Jumlah	Presentase
2014	24	33.8
2015	15	21.1
2016	19	26.8
2017	13	18.3
Jumlah	71	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 2014 sebanyak 24 responden atau 33,8%.

2. Berdasarkan Usia

Untuk mengetahui usia responden, dapat dijelaskan pada tabel 4.2.

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase
17-20	13	18.3
21-24	58	81.7
25-28	0	0
>28	0	0
Jumlah	71	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 21-24 tahun sebanyak 58 responden atau 81,7%.

3. Jenis Kelamin

Untuk mengetahui jenis kelamin responden, dapat dijelaskan pada tabel 4.3.

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	62	87.3
Perempuan	9	12.7
Jumlah	71	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 laki-laki sebanyak 62 responden atau 87,3%.

4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Hasil jawaban mengenai kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan berdasarkan tingkat harapan yang disebarkan kepada 71 responden, dapat dijelaskan pada tabel 4.4.

Tabel 4.4
Hasil Jawaban Responden 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	2	2,8	4	5,6	2	2,8	23	32,4	40	56,3
2	Tata letak ruang rapi	2	2,8	2	2,8	6	8,5	20	28,2	41	57,7
3	Sirkulasi udara (AC) baik	2	2,8	4	5,6	8	11,3	22	31,0	35	49,3
4	Sarana ruang kelas (kursi, lantai) dalam kondisi baik	3	4,2	3	4,2	5	7,0	18	25,4	42	59,2
5	Kondisi ruang prodi nyaman	4	5,6	0	0,0	4	5,6	10	14,1	53	74,6
6	LCD/TV dalam ruang kelas dengan kondisi baik	1	1,4	2	2,8	9	12,7	21	29,6	38	53,5
7	Gedung Darmajaya menarik	2	2,8	3	4,2	6	8,5	27	38,0	33	46,4
8	Sarana parkir memadai	2	2,8	4	5,6	5	7,0	24	33,8	36	50,7
9	Taman/gazebo yang disediakan nyaman	1	1,4	4	5,6	2	2,8	11	15,5	53	74,6
10	Akses Internet cepat	2	2,8	3	4,2	3	4,2	24	33,8	39	54,9
11	Toilet yang disediakan bersih	4	5,6	4	5,6	5	7,0	27	38,0	31	43,7
	Reliability/ Kehandalan										
12	Dosen datang tepat waktu	2	2,8	3	4,2	7	9,9	32	45,1	27	38,0
13	Dosen menyampaikan materi ajar dengan baik	2	2,8	4	5,6	5	7,0	26	36,6	34	47,9
14	Dosen memberikan penilaian secara objektif	2	2,8	5	7,0	5	7,0	25	35,2	34	47,9
15	Materi ajar yang disampaikan dosen sesuai dengan SAP dan GBPP	5	7,0	0	0,0	4	5,6	20	28,2	42	59,2
16	Staf akademik mampu dalam melayani kepentingan mahasiswa	3	4,2	2	2,8	6	8,5	15	21,1	45	63,4
17	Staf akademik tepat waktu dalam melayani mahasiswa	4	5,6	3	4,2	2	2,8	15	21,1	47	66,2
18	Staf akademik memberikan informasi secara akurat	4	5,6	7	9,9	3	4,2	11	15,5	46	64,8
19	Prosedur layanan mahasiswa tidak berbelit-belit	4	5,6	5	7,0	9	12,7	14	19,7	39	54,9
20	Dosen mengisi nilai UTS dan UAS mahasiswa tepat waktu	4	5,6	3	4,2	3	4,2	24	33,8	37	52,1

NO	PERNYATAAN	Harapan									
		TH (1)		KH (2)		CH (3)		H (4)		SH (5)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Responsiveness/Tanggap											
21	Dosen dapat melayani komplain nilai dari mahasiswa	4	5,6	2	2,8	3	4,2	31	43,7	31	43,7
22	Jurusan merespons kebutuhan dan keluhan layanan dari mahasiswa	2	2,8	2	2,8	8	11,3	34	47,9	25	35,2
23	Dosen menjawab pertanyaan dari mahasiswa baik di kelas maupun di luar kelas	2	2,8	2	2,8	9	12,7	26	36,6	32	45,1
24	Staff dan dosen bersikap ramah dan sopan	2	2,8	2	2,8	4	5,6	24	33,8	39	54,9
25	Staff mampu melayani mahasiswa dengan baik	2	2,8	4	5,6	4	5,6	19	26,8	42	59,2
26	Layanan administrasi mahasiswa dilakukan dengan cepat	2	2,8	1	1,4	6	8,5	17	23,9	45	63,4
Assurance/ Jaminan											
27	Dosen di Jurusan Sistem Komputer memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang ilmunya	6	8,5	1	1,4	4	5,6	20	28,2	40	56,3
28	Perilaku dosen dan staff menimbulkan rasa aman	4	5,6	1	1,4	3	4,2	22	31,0	41	57,7
29	Prosedur akademik memudahkan mahasiswa dalam menjalani kegiatan perkuliahan	3	4,2	1	1,4	4	5,6	25	35,2	38	53,5
30	Proses perkuliahan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ditentukan	3	4,2	4	5,6	3	4,2	22	31,0	39	54,9
31	Nilai akreditasi yang dimiliki prodi sesuai dengan kualitas pendidikan	2	2,8	2	2,8	4	5,6	30	42,3	33	46,5
Empathy/ Perhatian											
32	Dosen memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa	2	2,8	2	2,8	6	8,5	26	36,6	35	49,3
33	Dosen mendukung mahasiswa dalam mengasah kemampuan <i>softskill</i>	1	1,4	5	7,0	2	2,8	26	36,6	37	52,1
34	Waktu kerja layanan menyesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa	2	2,8	5	7,0	3	4,2	27	38,0	34	47,9
35	Dosen dan staff meluangkan waktu jika mahasiswa ingin berkonsultasi	4	5,6	6	8,5	6	8,5	16	22,5	39	54,9
36	Kesediaan petugas layanan membantu mahasiswa ketika mengalami kesulitan Akademik	2	2,8	4	5,6	4	5,6	22	31,0	39	54,9

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Tabel 4.5
Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Kinerja

NO	PERNYATAAN	Kinerja									
		TH		KH		CH		H		SH	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Tangibles/Bukti Fisik											
1	Kebersihan ruangan kelas baik	2	2,8	2	2,8	34	47,9	29	40,8	4	5,6
2	Tata letak ruang rapi	3	4,2	7	9,9	26	36,6	33	46,5	2	2,8
3	Sirkulasi udara (AC) baik	4	5,6	12	16,9	32	45,1	20	28,2	3	4,2
4	Sarana ruang kelas (kursi, lantai) dalam kondisi baik	4	5,6	8	11,3	34	47,9	24	33,8	1	1,4
5	Kondisi ruang prodi nyaman	2	2,8	6	8,5	18	25,4	38	53,5	7	9,9
6	LCD/TV dalam ruang kelas dengan kondisi baik	4	5,6	17	23,9	30	42,3	19	26,8	1	1,4
7	Gedung Darmajaya menarik	3	4,2	9	12,7	30	42,3	25	35,2	4	5,6
8	Sarana parkir memadai	9	12,7	21	29,6	23	32,4	17	23,9	1	1,4
9	Taman/gazebo yang disediakan nyaman	6	8,5	16	22,5	25	35,2	23	32,4	1	1,4
10	Akses Internet cepat	1 2	16,9	17	23,9	25	35,2	15	21,1	2	2,8
11	Toilet yang disediakan bersih	1 0	14,1	10	14,1	23	32,4	21	29,6	7	9,9
Reliability / Kehandalan											
12	Dosen datang tepat waktu	2	2,8	4	5,6	11	15,5	30	42,3	24	33,8
13	Dosen menyampaikan materi ajar dengan baik	1	1,4	5	7,0	11	15,5	28	39,4	26	36,6
14	Dosen memberikan penilaian secara objektif	2	2,8	3	4,2	13	18,3	37	52,1	16	22,5
15	Materi ajar yang disampaikan dosen sesuai dengan SAP dan GBPP	2	2,8	2	2,8	8	11,3	32	45,1	27	38,0
16	Staf akademik mampu dalam melayani kepentingan mahasiswa	4	5,6	7	9,9	21	29,6	30	42,3	9	12,7
17	Staf akademik tepat waktu dalam melayani mahasiswa	4	5,6	7	9,9	33	46,5	24	33,8	3	4,2
18	Staf akademik memberikan informasi secara akurat	2	2,8	7	9,9	31	43,7	21	29,6	10	14,1
19	Prosedur layanan mahasiswa tidak berbelit-belit	1	1,4	17	23,9	31	43,7	17	23,9	5	7,0
20	Dosen mengisi nilai UTS dan UAS mahasiswa tepat waktu	2	2,8	13	18,3	23	32,4	27	38,0	6	8,5
Responsiveness/Tanggap											
21	Dosen dapat melayani komplain nilai dari mahasiswa	2	2,8	5	7,0	15	21,1	35	49,3	14	19,7
22	Jurusan merespon	6	8,5	4	5,6	20	28,2	35	49,3	6	8,5

NO	PERNYATAAN	Kinerja									
		TH		KH		CH		H		SH	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	kebutuhan dan keluhan layanan dari mahasiswa										
23	Dosen menjawab pertanyaan dari mahasiswa baik di kelas maupun di luar kelas	4	5,6	6	8,5	18	25,4	36	50,7	7	9,9
24	Staff dan dosen bersikap ramah dan sopan	4	5,6	15	21,1	20	28,2	25	35,2	7	9,9
25	Staff mampu melayani mahasiswa dengan baik	2	2,8	14	19,7	32	45,1	18	25,4	5	7,0
26	Layanan administrasi mahasiswa dilakukan dengan cepat	6	8,5	7	9,9	20	28,2	32	45,1	6	8,5
Assurance/ Jaminan											
27	Dosen di Sistem Komputer memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang ilmunya	2	2,8	2	2,8	5	7,0	32	45,1	30	42,3
28	Perilaku dosen dan staff menimbulkan rasa aman	2	2,8	12	16,9	22	31,0	21	29,6	14	19,7
29	Prosedur akademik memudahkan mahasiswa dalam menjalani kegiatan perkuliahan	1	1,4	3	4,2	17	23,9	40	56,3	10	14,1
30	Proses perkuliahan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ditentukan	4	5,6	5	7,0	17	23,9	38	53,5	7	9,9
31	Nilai akreditasi yang dimiliki prodi sesuai dengan kualitas pendidikan	2	2,8	10	14,1	20	28,2	28	39,4	11	15,5
Empaty/ Perhatian											
32	Dosen memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa	2	2,8	2	2,8	21	29,6	36	50,7	10	14,1
33	Dosen mendukung mahasiswa dalam mengasah kemampuan <i>softskill</i>	1	1,4	4	5,6	20	28,2	32	45,1	14	19,7
34	Waktu kerja layanan menyesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa	2	2,8	2	2,8	30	42,3	31	43,7	6	8,5
35	Dosen dan staff meluangkan waktu jika mahasiswa ingin berkonsultasi	2	2,8	3	4,2	29	40,8	32	45,1	5	7,0
36	Kesediaan petugas layanan membantu mahasiswa ketika mengalami kesulitan Akademik	2	2,8	4	5,6	25	35,2	35	49,3	5	7,0

Sumber : data diolah pada tahun 2018

4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

4.2.1 Hasil Uji Validitas

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., dapat dilihat pada tabel 4.6.

Tabel 4.6
Uji Validitas berdasarkan Harapan

Pernyataan	Signifikansi	Alpha (0,05)	Kesimpulan
Butir 1	0,001	0,05	Valid
Butir 2	0,005	0,05	Valid
Butir 3	0,000	0,05	Valid
Butir 4	0,035	0,05	Valid
Butir 5	0,000	0,05	Valid
Butir 6	0,005	0,05	Valid
Butir 7	0,000	0,05	Valid
Butir 8	0,005	0,05	Valid
Butir 9	0,001	0,05	Valid
Butir 10	0,000	0,05	Valid
Butir 11	0,001	0,05	Valid
Butir 12	0,000	0,05	Valid
Butir 13	0,013	0,05	Valid
Butir 14	0,000	0,05	Valid
Butir 15	0,000	0,05	Valid
Butir 16	0,005	0,05	Valid
Butir 17	0,000	0,05	Valid
Butir 18	0,001	0,05	Valid
Butir 19	0,061	0,05	Valid
Butir 20	0,005	0,05	Valid
Butir 21	0,000	0,05	Valid
Butir 22	0,015	0,05	Valid
Butir 23	0,000	0,05	Valid
Butir 24	0,002	0,05	Valid

Butir 25	0,000	0,05	Valid
Butir 26	0,001	0,05	Valid
Butir 27	0,000	0,05	Valid
Butir 28	0,000	0,05	Valid
Butir 29	0,000	0,05	Valid
Butir 30	0,000	0,05	Valid
Butir 31	0,000	0,05	Valid
Butir 32	0,043	0,05	Valid
Butir 33	0,000	0,05	Valid
Butir 34	0,000	0,05	Valid
Butir 35	0,000	0,05	Valid
Butir 36	0,000	0,05	Valid

Sumber : data diolah pada tahun 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
Uji Validitas berdasarkan Kinerja

Pernyataan	Signifikansi	Alpha (0,05)	Kesimpulan
Butir 1	0,000	0,05	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Valid
Butir 3	0,000	0,05	Valid
Butir 4	0,000	0,05	Valid
Butir 5	0,000	0,05	Valid
Butir 6	0,015	0,05	Valid
Butir 7	0,012	0,05	Valid
Butir 8	0,000	0,05	Valid
Butir 9	0,023	0,05	Valid
Butir 10	0,027	0,05	Valid
Butir 11	0,000	0,05	Valid
Butir 12	0,000	0,05	Valid
Butir 13	0,000	0,05	Valid
Butir 14	0,000	0,05	Valid
Butir 15	0,000	0,05	Valid
Butir 16	0,019	0,05	Valid
Butir 17	0,000	0,05	Valid
Butir 18	0,001	0,05	Valid

Butir 19	0,004	0,05	Valid
Butir 20	0,001	0,05	Valid
Butir 21	0,000	0,05	Valid
Butir 22	0,000	0,05	Valid
Butir 23	0,000	0,05	Valid
Butir 24	0,000	0,05	Valid
Butir 25	0,000	0,05	Valid
Butir 26	0,000	0,05	Valid
Butir 27	0,000	0,05	Valid
Butir 28	0,000	0,05	Valid
Butir 29	0,001	0,05	Valid
Butir 30	0,004	0,05	Valid
Butir 31	0,000	0,05	Valid
Butir 32	0,002	0,05	Valid
Butir 33	0,000	0,05	Valid
Butir 34	0,000	0,05	Valid
Butir 35	0,001	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 (alpha). Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai kepuasan mahasiswa atas pelayanan berdasarkan kinerja dinyatakan valid.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas maka penguji kemudian melakukan uji reliabilitas terhadap masing-masing instrumen variabel mengenai kepuasan mahasiswa berdasarkan harapan dan kinerja menggunakan rumus Alpha Cronbach dengan bantuan program IBM SPSS 20. Hasil uji Reliabilitas setelah dikonsultasikan dengan daftar interpretasi koefisien r dapat dilihat pada tabel 4.8.

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:

Tabl 4.9
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien aplha chronbach	Koefisien r	Kesimpulan
Konsep Harapan	0,891	0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
Konsep Kinerja	0,913	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 0,960 untuk kepuasan mahasiswa atas pelayanan berdasarkan harapan dengan tingkat reliabel sangat tinggi. Nilai chronbach alpha sebesar 0,953 untuk kepuasan mahasiswa atas pelayanan berdasarkan kinerja dengan tingkat reliabel sangat tinggi.

4.3 Hasil Analisis Data

Untuk mengukur nilai kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan prodi Akuntansi menggunakan 2 (dua) alat analisis data yaitu Metode *Imporyance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satifaction Index* (CSI) dan adalah sebagai berikut:

4.3.1 Metode *Imporyance Performance Analysis* (IPA)

Analisis untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian dilihat dari tingkat kepuasan konsumen dan harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan (kinerja) IIB Darmajaya dengan menggunakan analisis

tingkat kepentingan dan kinerja atau *Importance Performance Analysis* sebagai berikut:

$$TKi = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

TKi = Tingkat kepuasan responden

Xi = Skor penilaian tingkat kinerja

Yi = Skor penilaian tingkat harapan

Tabel tingkat

Table 4.10
Hasil rata-rata nilai dari atribut harapan

No	Pernyataan	Harapan					Total	Rata-rata
		TH	KH	CH	H	SH		
		1	2	3	4	5		
Tangibles/Bukti Fisik								
1	Tan 1	2	4	2	23	40	308	4.34
2	Tan 2	2	2	6	20	41	309	4.35
3	Tan 3	2	4	8	22	35	297	4.18
4	Tan 4	3	3	5	18	42	306	4.31
5	Tan 5	4	0	4	10	53	321	4.52
6	Tan 6	1	2	9	21	38	306	4.31
7	Tan 7	2	3	6	27	33	299	4.21
8	Tan 8	2	4	5	24	36	301	4.24
9	Tan 9	1	4	2	11	53	324	4.56
10	Tan 10	2	3	3	24	39	308	4.34
11	Tan 11	4	4	5	27	31	290	4.08
Reliability / Kehandalan								
12	Rel 1	2	3	7	32	27	292	4.11
13	Rel 2	2	4	5	26	34	299	4.21
14	Rel 3	2	5	5	25	34	297	4.18
15	Rel 4	5	0	4	20	42	307	4.32
16	Rel 5	3	2	6	15	45	310	4.37
17	Rel 6	4	3	2	15	47	311	4.38

18	Rel 7	4	7	3	11	46	301	4.24
19	Rel 8	4	5	9	14	39	292	4.11
20	Rel 9	4	3	3	24	37	300	4.23
Responsiveness/Tanggap								
21	Res 1	4	2	3	31	31	296	4.17
22	Res 2	2	2	8	34	25	291	4.10
23	Res 3	2	2	9	26	32	297	4.18
24	Res 4	2	2	4	24	39	309	4.35
25	Res 5	2	4	4	19	42	308	4.34
26	Res 6	2	1	6	17	45	315	4.44
Assurance/ jaminan								
27	Ass 1	6	1	4	20	40	300	4.23
28	Ass 2	4	1	3	22	41	308	4.34
29	Ass 3	3	1	4	25	38	307	4.32
30	Ass 4	3	4	3	22	39	303	4.27
31	Ass 5	2	2	4	30	33	303	4.27
Empathy/ Perhatian								
32	Em 1	2	2	6	26	35	303	4.27
33	Em2	1	5	2	26	37	306	4.31
34	Em 3	2	5	3	27	34	299	4.21
35	Em 4	4	6	6	16	39	293	4.13
36	Em 5	2	4	4	22	39	305	4.30
Total Rata-rata							303.36	153.82

Sumber: data diolah 2018

Table 4.11
Hasil rata-rata nilai atribut kinerja

No	Pernyataan	Kinerja					Total	Rata-rata
		TH	KH	CH	H	SH		
		1	2	3	4	5		
Tangibles/Bukti Fisik								
1	Tan 1	2	2	34	29	4	244	3.44
2	Tan 2	3	7	26	33	2	237	3.34
3	Tan 3	4	12	32	20	3	219	3.08
4	Tan 4	4	8	34	24	1	223	3.14
5	Tan 5	2	6	18	38	7	255	3.59
6	Tan 6	4	17	30	19	1	209	2.94
7	Tan 7	3	9	30	25	4	231	3.25
8	Tan 8	9	21	23	17	1	193	2.72
9	Tan 9	6	16	25	23	1	210	2.96
10	Tan 10	12	17	25	15	2	191	2.69
11	Tan 11	10	10	23	21	7	218	3.07
Reliability / Kehandalan								
12	Rel 1	2	4	11	30	24	283	3.99
13	Rel 2	1	5	11	28	26	286	4.03
14	Rel 3	2	3	13	37	16	275	3.87
15	Rel 4	2	2	8	32	27	293	4.13
16	Rel 5	4	7	21	30	9	246	3.46
17	Rel 6	4	7	33	24	3	228	3.21
18	Rel 7	2	7	31	21	10	243	3.42
19	Rel 8	1	17	31	17	5	221	3.11
20	Rel 9	2	13	23	27	6	235	3.31
Responsiveness/Tanggap								
21	Res 1	2	5	15	35	14	267	3.76
22	Res 2	6	4	20	35	6	244	3.44
23	Res 3	4	6	18	36	7	249	3.51
24	Res 4	4	15	20	25	7	229	3.23
25	Res 5	2	14	32	18	5	223	3.14
26	Res 6	6	7	20	32	6	238	3.35

Assurance/ jaminan								
27	Ass 1	2	2	5	32	30	299	4.21
28	Ass 2	2	12	22	21	14	246	3.46
29	Ass 3	1	3	17	40	10	268	3.77
30	Ass 4	4	5	17	38	7	252	3.55
31	Ass 5	2	10	20	28	11	249	3.51
Empathy/ Perhatian								
32	Em 1	2	2	21	36	10	263	3.70
33	Em 2	1	4	20	32	14	267	3.76
34	Em 3	2	2	30	31	6	250	3.52
35	Em 4	2	3	29	32	5	248	3.49
36	Em 5	2	4	25	35	5	250	3.52
Total Rata-rata							243.94	123.69

Sumber: data diolah 2018

Tabel 4.12

Skor rata-rata secara keseluruhan

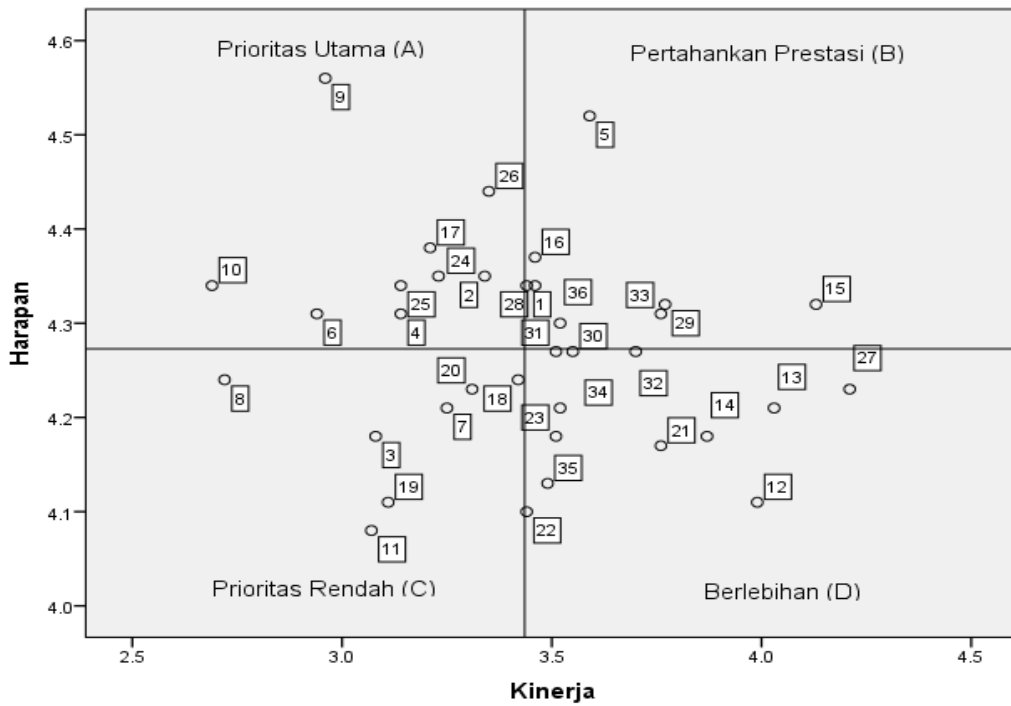
No	Pernyataan	Harapan	Kinerja
1	Tan 1	4.34	3.44
2	Tan 2	4.35	3.34
3	Tan 3	4.18	3.08
4	Tan 4	4.31	3.14
5	Tan 5	4.52	3.59
6	Tan 6	4.31	2.94
7	Tan 7	4.21	3.25
8	Tan 8	4.24	2.72
9	Tan 9	4.56	2.96
10	Tan 10	4.34	2.69
11	Tan 11	4.08	3.07
12	Rel 1	4.11	3.99
13	Rel 2	4.21	4.03
14	Rel 3	4.18	3.87
15	Rel 4	4.32	4.13
16	Rel 5	4.37	3.46
17	Rel 6	4.38	3.21
18	Rel 7	4.24	3.42

19	Rel 8	4.11	3.11
20	Rel 9	4.23	3.31
21	Res 1	4.17	3.76
22	Res 2	4.10	3.44
23	Res 3	4.18	3.51
24	Res 4	4.35	3.23
25	Res 5	4.34	3.14
26	Res 6	4.44	3.35
27	Ass 1	4.23	4.21
28	Ass 2	4.34	3.46
29	Ass 3	4.32	3.77
30	Ass 4	4.27	3.55
31	Ass 5	4.27	3.51
32	Em 1	4.27	3.70
33	Em 2	4.31	3.76
34	Em 3	4.21	3.52
35	Em 4	4.13	3.49
36	Em 5	4.30	3.52
Rata-rata		4.27	3.44

Sumber: data diolah 2018

Penempatan posisi masing-masing dapat dilihat pada diagram kartesius dibagi menjadi empat diagram dengan garis tengah pembagi berdasarkan nilai rata-rata tingkat kepentingan (Y) yaitu sebesar 4.27 dan nilai rata-rata tingkat kinerja (X) yaitu sebesar 3.44.

Diagram Kartesius



Sumber: data diolah 2018

Gambar 4.1

Dalam gambar 4.1 dari diagram kartesius diatas terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan atribut yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terbagi menjadi empat kuadran. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Kuadran A

Menunjukkan bahwa atribu-atribut yang berada dikuadran ini perlu mendapat prioritas untuk ditangani/dibenahi terlebih dahulu. Atribut-atribut atau indikator inilah yang dinilai sangat penting oleh mahasiswa Jurusan Sistem Komputer, tetapi tingkat layanannya masih belum memuaskan. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut.

- a. Taman/Gazebo yang disediakan nyaman (9)
- b. Layanan administrasi mahasiswa dilakukan dengan cepat (26)
- c. Staf akademik tepat waktu dalam melayani mahasiswa (17)

- d. Staff dan dosen bersikap ramah dan sopan (24)
- e. Akses internet cepat (10)
- f. Tata letak ruangan rapi (2)
- g. Staff mampu melayani mahasiswa dengan baik (25)
- h. Perilaku dosen dan staff menimbulkan rasa aman (28)
- i. LCD/TV dalam ruang kelas dengan kondisi baik (6)
- j. Sarana ruangan kelas (kursi, lantai) dalam kondisi baik (4)

2. **Kuadran B**

Atribut-atribut atau indikator yang berada dikuadran ini harus bias dipertahankan oleh IIB Darmajaya karena tingkat pelaksanaan atau kualitas layanannya telah sesuai dengan kepentingan atau harapan mahasiswa Jurusan Sistem Komputer, maka kewajiban IIB Darmajaya adalah mempertahankan kualitas layanan yang telah ada. Adapun atribut/indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut.

- a. Kondisi ruang prodi nyaman (5)
- b. Staff akademik mampu dalam melayani kepentingan mahasiswa (16)
- c. Materi ajar yang disampaikan dosen sesuai dengan SAP dan GBPP (15)
- d. Ketersediaan petugas layanan membantu mahasiswa ketika mengalami kesulitan akademik (36)
- e. Dosen mendukung mahasiswa dalam mengasah kemampuan *softskill* (33)
- f. Kebersihan ruangan kelas baik (1)
- g. Prosedur akademik memudahkan mahasiswa dalam menjalani kegiatan perkuliahan (29)
- h. Nilai akreditasi yang dimiliki prodi sesuai dengan kualitas pendidikan (31)
- i. Proses perkuliahan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ditentukan (30)

3. **Kuadrant C**

Menunjukkan bahwa atribut atau indikator yang berada pada kuadrant ini dinilai kurang penting atau berprioritas rendah oleh mahasiswa Jurusan Sistem Komputer, sedangkan kualitas layanannya cukup baik. Adapun atribut/indikator yang termasuk dalam kuadrant ini adalah sebagai berikut.

- a. Dosen mengisi nilai UTS dan UAS mahasiswa tepat waktu (20)
- b. Sarana parkir memadai (8)
- c. Staff akademik memberikan informasi secara akurat (18)
- d. Gedung darmajaya menarik (7)
- e. Sirkulasi udara (AC) baik (3)
- f. Prosedur layanan mahasiswa tidak berbeli-belit (19)
- g. Toilet yang disediakan bersih (11)

4. **Kuadrant D**

Atribut-atribut atau indikator yang berada di dalam kuadrant ini dinilai tidak terlalu penting oleh mahasiswa Jurusan Rekayasa Kompute, tetapi IIB Darmajaya memberikan layanan lebih atau sangat memuaskan. Hal ini kadang dianggap berlebihan oleh mahasiswa Jurusan Sistem Komputer. Adapun yang termasuk dalam atribut ini adalah sebagai berikut.

- a. Dosen di prodi Sistem Komputer memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang ilmunya (27)
- b. Dosen menyampaikan materi ajar dengan baik (13)
- c. Dosen memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa (32)
- d. Waktu kerja layanan menyesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa (34)
- e. Dosen memberikan penilaian secara objektif (14)
- f. Dosen menjawab pertanyaan dari mahasiswa baik dikelas maupun di luar kelas (23)
- g. Dosen dapat melayani komplain nilai dari mahasiswa (21)

- h. Dosen dan staff meluangkan waktu jika mahasiswa ingin berkonsultasi (35)
- i. Dosen datang tepat waktu (12)
- j. Jurusan merespon kebutuhan dan keluhan layanan dari mahasiswa (22)

4.3.2 Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

4.3.2.1 Menentukan *Mean Importance Score* (MIS)

Nilai ini berasal dari rata-rata tingkat kepentingan tiap konsumen:

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

Dimana :

n = Jumlah konsumen

Y_i = Nilai Kepentingan Atribut X ke-I

Besarnya jumlah responden yang diambil adalah sebanyak 71 mahasiswa. Dari setiap komponen butir pernyataan akan diberi skor dengan skala 1-5 dapat dilihat pada tabel 4.13.

Tabel 4.13

Penilaian Atribut

Tingkat Harapan		Tingkat Kinerja	
Pilihan Jawaban	Skor	Pilihan Jawaban	Skor
Tidak Mengharapkan (TH)	1	Tidak Puas (TP)	1
Kurang Mengharapkan (KH)	2	Kurang Puas (KP)	2
Cukup Mengharapkan (CH)	3	Cukup Puas (CP)	3
Mengharapkan (H)	4	Puas (P)	4
Sangat Mengharapkan (SH)	5	Sangat Puas (SP)	5

Table 4.14
Skor Mean Importance Score (MIS) Harapan

No	pernyataan	Harapan					Total	Rata-rata
		TH	KH	CH	H	SH		
		1	2	3	4	5		
Tangibles/Bukti Fisik								
1	Tan 1	2	4	2	23	40	308	4.34
2	Tan 2	2	2	6	20	41	309	4.35
3	Tan 3	2	4	8	22	35	297	4.18
4	Tan 4	3	3	5	18	42	306	4.31
5	Tan 5	4	0	4	10	53	321	4.52
6	Tan 6	1	2	9	21	38	306	4.31
7	Tan 7	2	3	6	27	33	299	4.21
8	Tan 8	2	4	5	24	36	301	4.24
9	Tan 9	1	4	2	11	53	324	4.56
10	Tan 10	2	3	3	24	39	308	4.34
11	Tan 11	4	4	5	27	31	290	4.08
Reliability / Keandalan								
12	Rel 1	2	3	7	32	27	292	4.11
13	Rel 2	2	4	5	26	34	299	4.21
14	Rel 3	2	5	5	25	34	297	4.18
15	Rel 4	5	0	4	20	42	307	4.32
16	Rel 5	3	2	6	15	45	310	4.37
17	Rel 6	4	3	2	15	47	311	4.38
18	Rel 7	4	7	3	11	46	301	4.24
19	Rel 8	4	5	9	14	39	292	4.11
20	Rel 9	4	3	3	24	37	300	4.23
Responsiveness/Tanggap								
21	Res 1	4	2	3	31	31	296	4.17
22	Res 2	2	2	8	34	25	291	4.10
23	Res 3	2	2	9	26	32	297	4.18
24	Res 4	2	2	4	24	39	309	4.35
25	Res 5	2	4	4	19	42	308	4.34
26	Res 6	2	1	6	17	45	315	4.44

Assurance/Jaminan								
27	Ass 1	6	1	4	20	40	300	4.23
28	Ass 2	4	1	3	22	41	308	4.34
29	Ass 3	3	1	4	25	38	307	4.32
30	Ass 4	3	4	3	22	39	303	4.27
31	Ass 5	2	2	4	30	33	303	4.27
Empathy/Perhatian								
32	Em 1	2	2	6	26	35	303	4.27
33	Em2	1	5	2	26	37	306	4.31
34	Em 3	2	5	3	27	34	299	4.21
35	Em 4	4	6	6	16	39	293	4.13
36	Em 5	2	4	4	22	39	305	4.30
Total Rata-rata							303.36	153.82

Sumber: data diolah 2018

Tabel 4.15
Skor Mean Importance Score (MIS) Kinerja

No	pernyataan	Kinerja					Total	Rata-rata
		TH	KH	CH	H	SH		
		1	2	3	4	5		
Tangibles/Bukti Fisik								
1	Tan 1	2	2	34	29	4	244	3.44
2	Tan 2	3	7	26	33	2	237	3.34
3	Tan 3	4	12	32	20	3	219	3.08
4	Tan 4	4	8	34	24	1	223	3.14
5	Tan 5	2	6	18	38	7	255	3.59
6	Tan 6	4	17	30	19	1	209	2.94
7	Tan 7	3	9	30	25	4	231	3.25
8	Tan 8	9	21	23	17	1	193	2.72
9	Tan 9	6	16	25	23	1	210	2.96
10	Tan 10	12	17	25	15	2	191	2.69
11	Tan 11	10	10	23	21	7	218	3.07
Reliability / Keandalan								
12	Rel 1	2	4	11	30	24	283	3.99
13	Rel 2	1	5	11	28	26	286	4.03

14	Rel 3	2	3	13	37	16	275	3.87
15	Rel 4	2	2	8	32	27	293	4.13
16	Rel 5	4	7	21	30	9	246	3.46
17	Rel 6	4	7	33	24	3	228	3.21
18	Rel 7	2	7	31	21	10	243	3.42
19	Rel 8	1	17	31	17	5	221	3.11
20	Rel 9	2	13	23	27	6	235	3.31
Responsiveness/Tanggap								
21	Res 1	2	5	15	35	14	267	3.76
22	Res 2	6	4	20	35	6	244	3.44
23	Res 3	4	6	18	36	7	249	3.51
24	Res 4	4	15	20	25	7	229	3.23
25	Res 5	2	14	32	18	5	223	3.14
26	Res 6	6	7	20	32	6	238	3.35
Assurance/ jaminan								
27	Ass 1	2	2	5	32	30	299	4.21
28	Ass 2	2	12	22	21	14	246	3.46
29	Ass 3	1	3	17	40	10	268	3.77
30	Ass 4	4	5	17	38	7	252	3.55
31	Ass 5	2	10	20	28	11	249	3.51
Empathy/ Perhatian								
32	Em 1	2	2	21	36	10	263	3.70
33	Em 2	1	4	20	32	14	267	3.76
34	Em 3	2	2	30	31	6	250	3.52
35	Em 4	2	3	29	32	5	248	3.49
36	Em 5	2	4	25	35	5	250	3.52
Total Rata-rata							243.94	123.69

Sumber : Data diolah 2018

4.3.2.2 Membuat *Weight Factors* (WF) :

Bobot ini merupakan persentase nilai MIS peratribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

Dimana:

p = Atribut kepentingan ke p

Tabel 4.16
Skor *Weight Factor* (WF)

indikator	Harapan	Rata-rata	Weigh factor	kinerja	Rata-rata
Tan 1	4.34			3.44	
Tan 2	4.35			3.34	
Tan 3	4.18			3.08	
Tan 4	4.31			3.14	
Tan 5	4.52			3.59	
Tan 6	4.31			2.94	
Tan 7	4.21			3.25	
Tan 8	4.24			2.72	
Tan 9	4.56			2.96	
Tan 10	4.34			2.69	
Tan 11	4.08			3.07	
	47.45	4.31	0.20	34.23	3.11
Reliability / Kehandalan					
Rel 1	4.11			3.99	
Rel 2	4.21			4.03	
Rel 3	4.18			3.87	
Rel 4	4.32			4.13	
Rel 5	4.37			3.46	
Rel 6	4.38			3.21	
Rel 7	4.24			3.42	
Rel 8	4.11			3.11	
Rel 9	4.23			3.31	
	38.15	4,24	0.20	32.54	3.62
Responsiveness/Tanggap					
Res 1	4.17			3.76	
Res 2	4.10			3.44	
Res 3	4.18			3.51	
Res 4	4.35			3.23	
Res 5	4.34			3.14	
Res 6	4.44			3.35	
	25.58	4.26	0.20	20.42	3.40

Assurance/ jaminan					
Ass 1	4.23			4.21	
Ass 2	4.34			3.46	
Ass 3	4.32			3.77	
Ass 4	4.27			3.55	
Ass 5	4.27			3.51	
	21.42	4,28	0.20	18.51	3.70
Empathy/ Perhatian					
Em 1	4.27			3.70	
Em 2	4.31			3.76	
Em 3	4.21			3.52	
Em 4	4.13			3.49	
Em 5	4.30			3.52	
Total	21.21	4.24	0.20	18.00	3.60

Sumber: data diolah 2018

4.3.2.3 Membuat *Weight Score* (WSi).

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

$$WS_i = WFi \times MSS_i$$

Table 4.17
Perhitungan *Weight Score* (WSi)

No	Atribut	MIS	WFi	MSSi	WS
1	Tangible	4.31	0.20	3.11	0.62
2	Reliability	4.24	0.20	3.62	0.72
2	Responsivness	4.26	0.20	3.4	0.68
2	Assurance	4.28	0.20	3.7	0.74
2	Empathy	4.24	0.20	3.6	0.72
Total		21.33	Weight Average	3.49	

Sumber: data diolah 2018

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

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

Dimana:

p = Atribut kepentingan ke p

HS = (*Highest Scale*)

Skala maksimum yang digunakan (skala 5)

$$CSI = \frac{3.49}{5} \times 100\% = 0.698$$

Tabel 4.18

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

Sumber:(Suhadi, 2010).

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan atas kualitas layanan Jurusan Sistem Komputer dapat diketahui bahwa nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah sebesar 69.8% atau 0.698, jika didasarkan pada indeks kepuasan konsumen maka nilai 0,698 berada pada range 0.66 – 0.80 Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indkes kepuasan mahasiswa atas layanan prodi akuntansi untuk atribut-atribut yang di uji adalah pada kriteria puas.

4.4 Pembahasan

Hasil *Importance Performance Analysis* menunjukkan atribut yang harus diprioritaskan oleh IIB Darmajaya Bandar Lampung yaitu mengenai Taman/Gazebo yang disediakan nyaman, Layanan administrasi mahasiswa dilakukan dengan cepat, Staf akademik tepat waktu dalam melayani mahasiswa, Staff dan dosen bersikap ramah dan sopan, Akses internet cepat, Tata letak ruangan rapi, Staff mampu melayani mahasiswa dengan baik, Perilaku dosen dan staff menimbulkan rasa aman, LCD/TV dalam ruang kelas dengan kondisi baik dan Sarana ruangan kelas (kursi, lantai) dalam kondisi baik.

Nilai kepuasan mahasiswa dengan menggunakan model *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada pelayanan Jurusan Sistem Komputer adalah 0.698. jika didasarkan pada indeks kepuasan konsumen maka nilai 0.698 berada pada range 0.66 – 0.80, sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indeks kepuasan mahasiswa atas layanan Jurusan Sistem Komputer untuk atribut-atribut yang diuji adalah pada kriteria puas, artinya kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan mahasiswa Jurusan Sistem Komputer..

Menurut Kotler dan Ketler (2009) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang