

## **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 mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya, 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	46	68,7%
Perempuan	21	31,3%
Total	67	100%

Sumber: Data Diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa jenis kelamin yang paling banyak pada mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya adalah berjenis kelamin laki-laki sebanyak 46 responden atau 68,7%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya pada penelitian ini, berjenis kelamin laki-laki

## 2. Usia Responden

Gambaran umum mengenai mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya, berdasarkan usia adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Persentase
23 Tahun - 29 Tahun	36	54%
30 Tahun - 36 Tahun	17	25%
37 Tahun - 43 Tahun	9	13%
44 Tahun - 50 Tahun	3	4%
> 50 Tahun	2	3%
Total	67	100%

Sumber: Data Diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa usia yang paling banyak pada mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya adalah usia 23 Tahun - 29 Tahun sebanyak 36 responden atau 54%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya pada penelitian ini, berusia 23 Tahun - 29 Tahun

## 3. Pengeluaran Perbulan

Gambaran umum mengenai mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya, berdasarkan pengeluaran perbulan adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Berdasarkan Pengeluaran Perbulan**

Pengeluaran Perbulan	Jumlah	Persentase
Rp. 2.000.000 - Rp. 4.000.000	27	40,3%
Rp. 4.000.000 - Rp. 6.000.000	34	50,7%
Rp. 6.000.000 - Rp. 8.000.000	6	9,0%
Total	67	100%

Sumber: Data Diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa pengeluaran perbulan yang paling banyak pada mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya sebesar Rp. 4.000.000 - Rp. 6.000.000, sebanyak 34

responden atau 50,7%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya pada penelitian ini, memiliki pengeluaran perbulan sebesar Rp. 4.000.000 - Rp. 6.000.000

#### 4. Kota Atau Kabupaten

Gambaran umum mengenai mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya, berdasarkan kota atau kabupaten adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.4**

**Berdasarkan Kota Atau Kabupaten**

<b>Kota Atau Kabupaten</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Bandar Lampung	42	62,7%
Lampung Barat	2	3,0%
Lampung Selatan	4	6,0%
Lampung Tengah	6	9,0%
Lampung Timur	3	4,5%
Lampung Utara	5	7,5%
Metro	1	1,5%
Pesisir Barat	1	1,5%
Pringsewu	2	3,0%
Tanggamus	1	1,5%
Total	67	100%

Sumber: Data Diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dilihat bahwa kota atau kabupaten asal yang paling banyak pada mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya berasal dari kota Bandar Lampung, sebanyak 18 responden atau 62,7%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya pada penelitian ini, berasal dari kota Bandar Lampung

#### 4.1.2 Deskripsi Jawaban responden

Tabel 4.5

#### Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Kinerja

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Sangat Setuju	
		Sangat Tidak Setuju	1	2	3	4		5
1	Kebersihan ruangan kelas baik	Sangat Tidak Setuju	0	7	14	36	10	Sangat Setuju
2	Tata letak ruangan rapi	Sangat Tidak Setuju	1	4	12	33	17	Sangat Setuju
3	Setiap ruangan terpasang AC yang bekerja dengan baik	Sangat Tidak Setuju	2	2	6	18	39	Sangat Setuju
4	Sarana pembelajaran kursi, meja, proyektor dan papan tulis dalam kondisi yang baik	Sangat Tidak Setuju	0	13	3	30	21	Sangat Setuju
5	Tempat parkir luas	Sangat Tidak Setuju	1	6	14	30	16	Sangat Setuju
6	Akses Internet cepat	Sangat Tidak Setuju	5	7	16	34	5	Sangat Setuju
7	Toilet yang disediakan bersih	Sangat Tidak Setuju	0	6	12	38	11	Sangat Setuju
8	Ruangan nyaman untuk dijadikan tempat belajar	Sangat Tidak Setuju	0	5	7	35	20	Sangat Setuju
9	Gedung magister manajemen terlihat megah	Sangat Tidak Setuju	4	2	12	24	25	Sangat Setuju
10	Staf magister manajemen menggunakan pakaian yang rapi	Sangat Tidak Setuju	0	5	3	37	22	Sangat Setuju
11	Dosen memberikan perhatian kepada mahasiswa	Sangat Tidak Setuju	3	6	12	29	17	Sangat Setuju
12	Dosen mendukung mahasiswa dalam mengasah kemampuan Softskill	Sangat Tidak Setuju	7	8	15	34	3	Sangat Setuju
13	Dosen dan staf meluangkan waktu jika mahasiswa ingin berkonsultasi	Sangat Tidak Setuju	6	6	41	12	2	Sangat Setuju
14	Staf melayani dengan sangat baik	Sangat Tidak Setuju	2	12	28	25	0	Sangat Setuju

15	Staf selalu memberikan salam kepada mahasiswa	Sangat Tidak Setuju	2	10	22	31	2	Sangat Setuju
16	Kesediaan petugas layanan membantu mahasiswa ketika mengalami kesulitan Akademik	Sangat Tidak Setuju	2	7	8	23	27	Sangat Setuju
17	Dosen selalu datang tepat waktu	Sangat Tidak Setuju	2	2	6	32	25	Sangat Setuju
18	Dosen menyampaikan materi dengan baik	Sangat Tidak Setuju	0	2	6	38	21	Sangat Setuju
19	Dosen memberikan penilaian secara objektif	Sangat Tidak Setuju	0	6	6	28	27	Sangat Setuju
20	Materi yang disampaikan dosen sesuai dengan mata kuliah	Sangat Tidak Setuju	0	0	18	28	21	Sangat Setuju
21	Staf akademik mampu dalam melayani kepentingan mahasiswa	Sangat Tidak Setuju	1	4	14	34	14	Sangat Setuju
22	Staf akademik tepat waktu dalam melayani mahasiswa	Sangat Tidak Setuju	1	5	26	21	14	Sangat Setuju
23	Staf akademik memberikan informasi secara akurat	Sangat Tidak Setuju	1	14	10	26	16	Sangat Setuju
24	Prosedur layanan mahasiswa tidak berbelit belit	Sangat Tidak Setuju	0	11	6	12	38	Sangat Setuju
25	Dosen dapat melayani komplain nilai dari mahasiswa dengan cepat	Sangat Tidak Setuju	0	0	15	35	17	Sangat Setuju
26	Program studi magister manajemen merespon dengan cepat kebutuhan dan keluhan dari mahasiswa	Sangat Tidak Setuju	1	2	10	27	27	Sangat Setuju
27	Dosen menjawab pertanyaan dari mahasiswa baik di kelas maupun di luar kelas	Sangat Tidak Setuju	0	0	7	32	28	Sangat Setuju
28	Layanan administrasi mahasiswa di lakukan dengan cepat	Sangat Tidak Setuju	0	0	2	31	34	Sangat Setuju
29	Dosen magister manajemen memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang ilmunya	Sangat Tidak Setuju	0	0	18	24	25	Sangat Setuju
30	Ada jaminan bisa lulus dengan cepat (18 Bulan)	Sangat Tidak Setuju	0	0	15	33	19	Sangat Setuju

31	Alumni magister manajemen dijamin mampu mendapatkan karir yang lebih baik setelah menyelesaikan studi	Sangat Tidak Setuju	1	6	24	17	19	Sangat Setuju
32	Adanya jaminan kecepatan lulus	Sangat Tidak Setuju	1	15	11	24	16	Sangat Setuju
33	Adanya jaminan kurikulum mampu membuat mahasiswa untuk membuat mahasiswa lebih berkompeten	Sangat Tidak Setuju	0	11	18	17	21	Sangat Setuju

Sumber: Data Diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.6 jawaban responden diatas pernyataan yang paling besar dan mendekati sangat setuju pada jawaban sangat setuju, terdapat pada pernyataan 3 yaitu setiap ruangan terpasang AC yang bekerja dengan baik, sebanyak 39 responden, untuk pernyataan yang paling kecil dan mendekati sangat setuju terdapat pada pernyataan 14 yaitu staf melayani dengan sangat baik sebanyak 0 responden

**Tabel 4.6**

**Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Kepentingan**

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Sangat Penting	
		Sangat Tidak Penting	1	2	3	4		5
1	Kebersihan ruangan kelas baik	Sangat Tidak Penting	0	3	7	36	21	Sangat Penting
2	Tata letak ruangan rapi	Sangat Tidak Penting	2	2	16	31	16	Sangat Penting
3	Setiap ruangan terpasang AC yang bekerja dengan baik	Sangat Tidak Penting	1	3	7	33	23	Sangat Penting
4	Sarana pembelajaran kursi, meja, proyektor dan papan tulis dalam kondisi yang baik	Sangat Tidak Penting	1	4	15	34	13	Sangat Penting
5	Tempat parkir luas	Sangat Tidak Penting	2	3	18	19	25	Sangat Penting
6	Akses Internet cepat	Sangat Tidak Penting	1	5	13	25	23	Sangat Penting

7	Toilet yang disediakan bersih	Sangat Tidak Penting	1	4	13	30	19	Sangat Penting
8	Ruangan nyaman untuk dijadikan tempat belajar	Sangat Tidak Penting	2	1	6	33	25	Sangat Penting
9	Gedung magister manajemen terlihat megah	Sangat Tidak Penting	0	3	9	31	24	Sangat Penting
10	Staf magister manajemen menggunakan pakaian yang rapi	Sangat Tidak Penting	0	4	5	32	26	Sangat Penting
11	Dosen memberikan perhatian kepada mahasiswa	Sangat Tidak Penting	1	5	6	27	28	Sangat Penting
12	Dosen mendukung mahasiswa dalam mengasah kemampuan Softskill	Sangat Tidak Penting	4	7	12	30	14	Sangat Penting
13	Dosen dan staf meluangkan waktu jika mahasiswa ingin berkonsultasi	Sangat Tidak Penting	2	16	7	22	20	Sangat Penting
14	Staf melayani dengan sangat baik	Sangat Tidak Penting	3	9	22	21	12	Sangat Penting
15	Staf selalu memberikan salam kepada mahasiswa	Sangat Tidak Penting	5	8	13	29	12	Sangat Penting
16	Kesediaan petugas layanan membantu mahasiswa ketika mengalami kesulitan Akademik	Sangat Tidak Penting	0	3	14	32	18	Sangat Penting
17	Dosen selalu datang tepat waktu	Sangat Tidak Penting	0	2	10	29	26	Sangat Penting
18	Dosen menyampaikan materi dengan baik	Sangat Tidak Penting	0	1	9	31	26	Sangat Penting
19	Dosen memberikan penilaian secara objektif	Sangat Tidak Penting	4	2	20	32	9	Sangat Penting
20	Materi yang disampaikan dosen sesuai dengan mata kuliah	Sangat Tidak Penting	0	4	15	33	15	Sangat Penting
21	Staf akademik mampu dalam melayani kepentingan mahasiswa	Sangat Tidak Penting	0	2	18	26	21	Sangat Penting
22	Staf akademik tepat waktu dalam melayani mahasiswa	Sangat Tidak Penting	3	12	7	26	19	Sangat Penting
23	Staf akademik memberikan informasi secara akurat	Sangat Tidak Penting	3	15	11	24	14	Sangat Penting
24	Prosedur layanan mahasiswa tidak berbelit belit	Sangat Tidak Penting	0	1	15	32	19	Sangat Penting

		Penting						
25	Dosen dapat melayani komplain nilai dari mahasiswa dengan cepat	Sangat Tidak Penting	2	2	18	35	10	Sangat Penting
26	Program studi magister manajemen merespon dengan cepat kebutuhan dan keluhan dari mahasiswa	Sangat Tidak Penting	0	4	11	29	23	Sangat Penting
27	Dosen menjawab pertanyaan dari mahasiswa baik di kelas maupun di luar kelas	Sangat Tidak Penting	1	4	12	28	22	Sangat Penting
28	Layanan administrasi mahasiswa di lakukan dengan cepat	Sangat Tidak Penting	2	3	22	24	16	Sangat Penting
29	Dosen magister manajemen memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang ilmunya	Sangat Tidak Penting	2	7	18	16	24	Sangat Penting
30	Ada jaminan bisa lulus dengan cepat (18 Bulan)	Sangat Tidak Penting	1	8	11	27	20	Sangat Penting
31	Alumni magister manajemen dijamin mampu mendapatkan karir yang lebih baik setelah menyelesaikan studi	Sangat Tidak Penting	0	2	3	34	28	Sangat Penting
32	Adanya jaminan kecepatan lulus	Sangat Tidak Penting	0	0	1	44	22	Sangat Penting
33	Adanya jaminan kurikulum mampu membuat mahasiswa untuk membuat mahasiswa lebih berkompeten	Sangat Tidak Penting	0	2	6	31	28	Sangat Penting

Sumber: Data Diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.6 jawaban responden diatas pernyataan yang paling besar dan mendekati sangat setuju pada jawaban sangat setuju, terdapat pada pernyataan 31 dan yaitu alumni magister manajemen dijamin mampu mendapatkan karir yang lebih baik setelah menyelesaikan studi sebanyak 16 responden, untuk pernyataan yang paling kecil dan mendekati sangat setuju terdapat pada pernyataan 19 yaitu dosen memberikan penilaian secara objektif sebanyak 0 responden



## 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 terhadap 30 responden dengan menggunakan aplikasi SPSS. Hasil pengujian validitas menggunakan kriteria pengujian untuk uji ini adalah apabila  $Sig < 0.05$ . maka valid dan apabila  $Sig > 0.05$  maka tidak valid.

**Tabel 4.7**

#### Hasil Uji Validitas Kuisisioner Berdasarkan Kinerja

Pernyataan	Atribut	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan
P1	Kebersihan Kelas	0,001	0,05	Sig<alpha	Valid
P2	Kerapian Ruangan	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P3	Ruangan Ber-AC	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P4	Sarana Pembelajaran	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P5	Tempat Parkir	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P6	Akses Internet	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P7	Kondisi Toilet	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P8	Kenyamanan Ruangan	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P9	Kondisi Gedung	0,003	0,05	Sig<alpha	Valid
P10	Cara Berpakaian Staf	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P11	Perhatian Dosen	0,021	0,05	Sig<alpha	Valid
P12	Dukungan Dosen	0,002	0,05	Sig<alpha	Valid
P13	Waktu Konsultasi	0,001	0,05	Sig<alpha	Valid
P14	Pelayanan Staff	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P15	Pemberian Salam	0,001	0,05	Sig<alpha	Valid
P16	Kesediaan Pelayanan Akademik	0,006	0,05	Sig<alpha	Valid
P17	Ketepatan Waktu Dosen	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P18	Penyampaian Materi Dosen	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P19	Penilaian Dosen	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P20	Kesesuaian Materi	0,001	0,05	Sig<alpha	Valid
P21	Kemapauan Staf	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P22	Ketepatan Waktu Staf	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P23	Pemberian Informasi	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P24	Prosedur Layanan	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P25	Dosen Menangani Komplain	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P26	Cepat Dalam Melayani Keluhan	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P27	Kesediaan Dosen Menjawab Pertanyaan	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P28	Layanan Administrasi	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P29	Kompetensi Dosen	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid

P30	Jaminan Kelulusan 18 Bulam	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P31	Karir Mahasiswa	0,002	0,05	Sig<alpha	Valid
P32	Kecepatan Lulus	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P33	Kurikulum	0,001	0,05	Sig<alpha	Valid

Sumber: Data Diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.7 hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kinerja dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai variabel harapan. Hasil yang didapatkan yaitu nilai Sig < Alpha. Dengan demikian seluruh item pernyataan variabel kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kinerja dinyatakan valid.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Validitas Kuisisioner Berdasarkan Kepentingan**

Pernyataan	Atribut	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan
P1	Kebersihan Kelas	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P2	Kerapian Ruangan	0,001	0,05	Sig<alpha	Valid
P3	Ruangan Ber-AC	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P4	Sarana Pembelajaran	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P5	Tempat Parkir	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P6	Akses Internet	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P7	Kondisi Toilet	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P8	Kenyamanan Ruangan	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P9	Kondisi Gedung	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P10	Cara Berpakaian Staf	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P11	Perhatian Dosen	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P12	Dukungan Dosen	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P13	Waktu Konsultasi	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P14	Pelayanan Staff	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P15	Pemberian Salam	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P16	Kesediaan Pelayanan Akademik	0,001	0,05	Sig<alpha	Valid
P17	Ketepatan Waktu Dosen	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P18	Penyampaian Materi Dosen	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P19	Penilaian Dosen	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P20	Kesesuaian Materi	0,001	0,05	Sig<alpha	Valid
P21	Kemampuan Staf	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P22	Ketepatan Waktu Staf	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P23	Pemberian Informasi	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P24	Prosedur Layanan	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P25	Dosen Menangani Komplain	0,003	0,05	Sig<alpha	Valid

P26	Cepat Dalam Melayani Keluhan	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P27	Kesediaan Dosen Menjawab Pertanyaan	0,016	0,05	Sig<alpha	Valid
P28	Layanan Administrasi	0,003	0,05	Sig<alpha	Valid
P29	Kompetensi Dosen	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P30	Jaminan Kelulusan 18 Bulam	0,009	0,05	Sig<alpha	Valid
P31	Karir Mahasiswa	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P32	Kecepatan Lulus	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
P33	Kurikulum	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid

Sumber: Data Diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.8 hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai variabel harapan. Hasil yang didapatkan yaitu nilai Sig < Alpha. Dengan demikian seluruh item pernyataan variabel kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dinyatakan valid.

#### 4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas maka penguji kemudian melakukan uji realibilitas terhadap masing-masing instrumen variabel kepentingan dan variabel kinerja menggunakan rumus Alpha Cronbach dengan bantuan program SPSS, maka dapat dilihat hasil pengujian sebagai berikut :

**Tabel 4.9**

#### **Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Koefisien Cronbach Alpha	Koefisien r	Simpulan
Tingkat Kinerja	0,953	0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
Tingkat Kepentingan	0,962	0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi

Sumber: Data Diolah, 2021

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel 4.9 nilai cronbach's alpha, untuk variabel kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kinerja sebesar 0,953 dengan tingkat reliabilitas sangat tinggi dan untuk variabel kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan sebesar 0,962. dengan tingkat reliabilitas sangat tinggi

### 4.3 Hasil Analisis Data

Untuk mengukur kepuasan mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya alat analisis data 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 konsumen atas kualitas pelayanan Program pendidikan Pascasarjana Magister Manajemen IIB Darmajaya. 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 4.10**

**Penilaian Tingkat Kesesuaian Kinerja Dan Kepentingan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Program Pendidikan Pascasarjana Magister Manajemen IIB Darmajaya**

Pernyataaan	Atribut	Skor Kinerja	Skor Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
P1	Kebersihan Kelas	250	276	91%
P2	Kerapian Ruangan	262	258	102%
P3	Ruangan Ber-AC	291	275	106%
P4	Sarana Pembelajaran	260	255	102%
P5	Tempat Parkir	255	263	97%
P6	Akses Internet	228	265	86%
P7	Kondisi Toilet	255	263	97%
P8	Kenyamanan Ruangan	271	279	97%
P9	Kondisi Gedung	265	277	96%
P10	Cara Berpakaian Staf	277	281	99%
P11	Perhatian Dosen	252	277	91%
P12	Dukungan Dosen	219	244	90%
P13	Waktu Konsultasi	199	243	82%

P14	Pelayanan Staff	210	231	91%
P15	Pemberian Salam	222	236	94%
P16	Kesediaan Pelayanan Akademik	267	266	100%
P17	Ketepatan Waktu Dosen	277	280	99%
P18	Penyampaian Materi Dosen	279	283	99%
P19	Penilaian Dosen	277	241	115%
P20	Kesesuaian Materi	271	260	104%
P21	Kemapauan Staf	257	267	96%
P22	Ketepatan Waktu Staf	243	247	98%
P23	Pemberian Informasi	243	232	105%
P24	Prosedur Layanan	278	270	103%
P25	Dosen Menangani Komplain	270	250	108%
P26	Cepat Dalam Melayani Keluhan	278	272	102%
P27	Kesediaan Dosen Menjawab Pertanyaan	289	267	108%
P28	Layanan Administrasi	300	250	120%
P29	Kompetensi Dosen	275	254	108%
P30	Jaminan Kelulusan 18 Bulam	272	258	105%
P31	Karir Mahasiswa	248	289	86%
P32	Kecepatan Lulus	240	289	83%
P33	Kurikulum	249	286	87%
Total		8529	8684	98%

Sumber: Data Diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.10 penilaian tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan konsumen pada kualitas pelayanan program pendidikan Pascasarjana Magister Manajemen IIB Darmajaya, memiliki nilai total tingkat kesesuaian pada seluruh item pernyataan sebesar 98%

**Table 4.11**

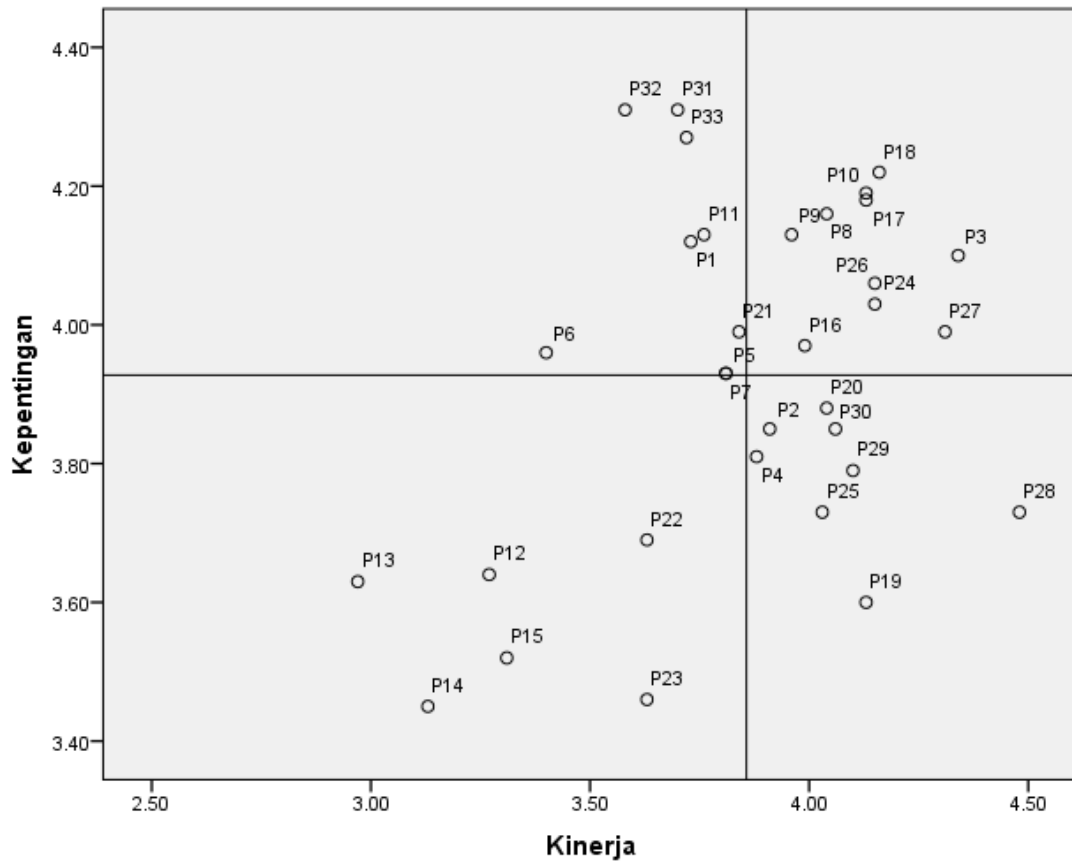
**Perhitungan Rata - Rata Dari Penilaian Kinerja Dan Penilaian Kepentingan Pada Kualitas Pelayanan Program Pendidikan Pascasarjana Magister Manajemen IIB Darmajaya**

Pernyataan	Atribut	Rata- Rata Skor Kinerja	Rata- Rata Skor Kepentingan
P1	Kebersihan Kelas	3,73	4,12
P2	Kerapian Ruangan	3,91	3,85
P3	Ruangan Ber-AC	4,34	4,1
P4	Sarana Pembelajaran	3,88	3,81
P5	Tempat Parkir	3,81	3,93
P6	Akses Internet	3,4	3,96
P7	Kondisi Toilet	3,81	3,93
P8	Kenyamanan Ruangan	4,04	4,16
P9	Kondisi Gedung	3,96	4,13
P10	Cara Berpakaian Staf	4,13	4,19
P11	Perhatian Dosen	3,76	4,13
P12	Dukungan Dosen	3,27	3,64
P13	Waktu Konsultasi	2,97	3,63

P14	Pelayanan Staff	3,13	3,45
P15	Pemberian Salam	3,31	3,52
P16	Kesediaan Pelayanan Akademik	3,99	3,97
P17	Ketepatan Waktu Dosen	4,13	4,18
P18	Penyampaian Materi Dosen	4,16	4,22
P19	Penilaian Dosen	4,13	3,6
P20	Kesesuaian Materi	4,04	3,88
P21	Kemampuan Staf	3,84	3,99
P22	Ketepatan Waktu Staf	3,63	3,69
P23	Pemberian Informasi	3,63	3,46
P24	Prosedur Layanan	4,15	4,03
P25	Dosen Menangani Komplain	4,03	3,73
P26	Cepat Dalam Melayani Keluhan	4,15	4,06
P27	Kesediaan Dosen Menjawab Pertanyaan	4,31	3,99
P28	Layanan Administrasi	4,48	3,73
P29	Kompetensi Dosen	4,1	3,79
P30	Jaminan Kelulusan 18 Bulam	4,06	3,85
P31	Karir Mahasiswa	3,7	4,31
P32	Kecepatan Lulus	3,58	4,31
P33	Kurikulum	3,72	4,27
Total		127,3	129,61
Rata –Rata		3,86	3,93

Sumber: Data Diolah, 2021

Berdasarkan Table 4.11 mengenai perhitungan rata - rata dari penilaian kinerja dan penilaian kepentingan pada kualitas pelayanan program pendidikan Pascasarjana Magister Manajemen IIB Darmajaya, dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai kinerja dan kepentingan, diperoleh nilai rata-rata pada tingkatan kinerja sebesar 3,86 dan tingkat kepentingan sebesar 3,93



**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 pada tingkatan kinerja sebesar 3,85 dan tingkatan kepentingan sebesar 4,01. 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 konsumen dan dianggap sangat penting tetapi perusahaan belum dapat melaksanakan sesuai keinginan konsumen. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

1. Atribut P1: kebersihan ruangan kelas merupakan atribut yang dianggap penting bagi mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya dikarenakan dengan kebersihan yang baik akan meningkatkan kenyamanan dalam belajar
2. Atribut P5: setiap perguruan tinggi harus memiliki tempat parkir yang luas, dikarenakan tempat parkir merupakan suatu kebutuhan bagi pemilik kendaraan, mengingat IIB Darmajaya mengharapkan terus meningkatnya jumlah mahasiswa tentunya kebutuhan parkirpun perlu diprioritaskan, mengingat lahan parkir IIB Darmajaya masih tergabung dengan lapangan olahraga.
3. Atribut P6: Akses Internet cepat merupakan atribut yang dianggap penting bagi mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya dikarenakan dengan akses internet yang cepat dapat mendukung aktivitas pembelajaran.
4. Atribut P7: Toilet yang disediakan bersih menunjukkan lingkungan yang sehat pada perguruan tinggi, dianggap penting bagi mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya dikarenakan toilet yang bersih mencerminkan lingkungan sehat dan jauh dari penyakit.
5. Atribut P11: Dosen memberikan perhatian kepada mahasiswa merupakan atribut yang dianggap penting bagi mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya dikarenakan hal tersebut menunjukkan kepedulian kepada mahasiswa.
6. Atribut P21: staf akademik mampu dalam melayani kepentingan mahasiswa merupakan atribut yang dianggap penting karena dengan hal tersebut menunjukkan bahwa staf peduli akan kebutuhan akademik mahasiswa, mengingat mahasiswa Magister Manajemen IIB sudah bekerja
7. Atribut P31: Alumni magister manajemen dijamin mampu mendapatkan karir yang lebih baik setelah menyelesaikan studi atribut yang dianggap penting bagi mahasiswa Magister



Manajemen IIB Darmajaya dikarenakan mahasiswa merasa dengan berkuliah di Magister Manajemen IIB Darmajaya dapat menunjang karir diperusahaan.

8. Atribut P32: adanya jaminan kecepatan lulus merupakan atribut yang dianggap penting bagi mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya dikarenakan hal tersebut akan menghilangkan kekawatiran mahasiswa jika proses kuliah akan memerlukan waktu yang lama.
9. Atribut P33: adanya jaminan kurikulum mampu membuat mahasiswa untuk membuat mahasiswa lebih berkompeten atribut yang dianggap penting bagi mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya dikarenakan mahasiswa memiliki harapan jika kurikulum yang di susun oleh Magister Manajemen IIB Darmajaya dapat meningkatkan pengetahuan, kemampuan dan keterampilan.

## **2. Kuadran B**

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

1. Atribut P3: setiap ruangan terpasang AC yang bekerja dengan baik, ruangan ber AC sudah menjadi fasilitas yang dijanjikan, hal tersebut sudah dilakukan oleh pihak Magister Manajemen IIB Darmajaya dan memenuhi harapan dari Mahasiswa
2. Atribut P8: ruangan nyaman untuk dijadikan tempat belajar merupakan hal yang patut dimiliki oleh setiap perguruan tinggi dikarenakan mahasiswa akan lebih fokus dalam belajar, hal tersebut sudah dilakukan oleh pihak Magister Manajemen IIB Darmajaya dan memenuhi harapan dari Mahasiswa
3. Atribut P9: gedung magister manajemen terlihat megah, dianggap penting karena menunjukkan kredibilitas sebuah perguruan tinggi

hal tersebut sudah dilakukan oleh pihak Magister Manajemen IIB Darmajaya dan memenuhi harapan dari Mahasiswa, namun pembangunan Gedung tetap harus dilakukan

4. Atribut P10: staf perguruan tinggi harus berpakaian rapih karena dapat menunjukkan budaya yang baik pada perguruan tinggi, hal tersebut sudah dilakukan oleh pihak Magister Manajemen IIB Darmajaya dan memenuhi harapan dari Mahasiswa
5. Atribut P16: kesediaan petugas layanan membantu mahasiswa ketika mengalami kesulitan akademi merupakan atribut yang dianggap penting karena menunjukkan kepedulian kepada mahasiswa hal tersebut sudah dilakukan oleh pihak Magister Manajemen IIB Darmajaya dan memenuhi harapan dari Mahasiswa
6. Atribut P17: Dosen selalu datang tepat waktu merupakan atribut yang dianggap penting karena menunjukkan sikap profesional seorang dosen, hal tersebut sudah dilakukan oleh pihak Magister Manajemen IIB Darmajaya dan memenuhi harapan dari Mahasiswa
7. Atribut P18: Dosen menyampaikan materi dengan baik merupakan atribut yang dianggap penting karena dengan hal tersebut mahasiswa dalam lebih memahami mata kuliah yang diambil, hal tersebut sudah dilakukan oleh pihak Magister Manajemen IIB Darmajaya dan memenuhi harapan dari Mahasiswa
8. Atribut P24: Prosedur layanan mahasiswa tidak berbelit belit merupakan atribut yang dianggap penting karena dapat mempermudah prosedur perkuliahan mahasiswa, hal tersebut sudah dilakukan oleh pihak Magister Manajemen IIB Darmajaya dan memenuhi harapan dari Mahasiswa
9. Atribut P26: program studi magister manajemen merespon dengan cepat kebutuhan dan keluhan dari mahasiswa merupakan atribut yang dianggap penting karena menunjukkan kinerja dari perguruan

tinggi, hal tersebut sudah dilakukan oleh pihak Magister Manajemen IIB Darmajaya dan memenuhi harapan dari Mahasiswa

10. Atribut P27: Dosen menjawab pertanyaan dari mahasiswa baik di kelas maupun di luar kelas, dianggap penting oleh mahasiswa karena hal tersebut menunjukkan kualitas komunikasi dosen dan mahasiswa hal tersebut sudah dilakukan oleh pihak Magister Manajemen IIB Darmajaya dan memenuhi harapan dari Mahasiswa

### **3. Kuadran C**

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

1. Atribut P12: dosen mendukung mahasiswa dalam mengasah kemampuan softskill merupakan atribut yang dianggap kurang penting karena tugas seorang dosen adalah mengajar mahasiswa
2. Atribut P13: dosen dan staf meluangkan waktu jika mahasiswa ingin berkonsultasi, merupakan atribut yang dianggap kurang penting karena bagi mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya dikarenakan waktu berkonsultasi mahasiswa sudah disesuaikan dengan jam pekerjaan
3. Atribut P14: staf melayani dengan sangat baik merupakan atribut yang dianggap kurang penting karena sebuah keharusan setiap staf memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa, namun hal tersebut tetap harus dilakukan
4. Atribut P15: staf selalu memberikan salam kepada mahasiswa merupakan atribut yang dianggap kurang penting karena hal tersebut tidak cukup memberikan kepuasan pada sebuah layanan, namun hal tersebut tetap harus dilakukan

5. Atribut P22: Staf akademik tepat waktu dalam melayani mahasiswa merupakan atribut yang dianggap kurang penting, namun hal tersebut tetap harus dilakukan, karena ketepatan waktu dapat mencerminkan sikap disiplin dalam memberikan layanan kepada Mahasiswa
6. Atribut P23: Staf akademik memberikan informasi secara akurat merupakan atribut yang dianggap kurang penting, karena informasi terkait aktivitas perkuliahan selalu diberitahukan kepada mahasiswa baik personal dosen maupun surat keputusan melalui media sosial sehingga mahasiswa mengetahui segala informasi, namun hal tersebut tetap harus dilakukan, karena akan menimbulkan kepercayaan pada sebuah layanan

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

Kuadran D menunjukkan variabel yang kurang penting, tetapi pelaksanaan terlalu berlebihan oleh konsumen. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

1. Atribut P2: tata letak ruangan rapi karena hampir setiap perguruan tinggi memiliki hal tersebut
2. Atribut P4: salam aktivitas perkuliahan harus didukung oleh sarana pembelajaran yang baik seperti kursi, meja, proyektor dan papan tulis, hal tersebut sudah dilakukan oleh pihak Magister Manajemen IIB Darmajaya dan memenuhi harapan dari Mahasiswa
3. Atribut P19: dosen memberikan penilaian secara objektif, perilaku seperti ini sudah seharusnya dimiliki oleh seorang dosen, sehingga dinilai tidak terlalu penting oleh mahasiswa
4. Atribut P20: Materi yang disampaikan dosen sesuai dengan mata kuliah, hal tersebut sudah menjadi ketentuan dalam pembelajaran, sehingga dinilai tidak terlalu penting oleh mahasiswa

5. Atribut P25: dosen dapat melayani komplain nilai dari mahasiswa dengan cepat, dinilai tidak terlalu penting oleh mahasiswa karena proses komplain sudah ditentukan waktunya
6. Atribut P28: layanan administrasi mahasiswa dilakukan dengan cepat, dinilai tidak terlalu penting oleh mahasiswa karena sudah menjadi sebuah kewajiban dalam pelayanan
7. Atribut P29: dosen magister manajemen memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang ilmunya kurang penting karena mahasiswa memiliki kepercayaan bahwa dosen yang menajar adalah dosen yang berkompeten dibidangnya, namun hal tersebut tetap harus dilakukan
8. Atribut P30: Ada jaminan bisa lulus dengan cepat (18 Bulan) merupakan atribut yang dianggap kurang penting karena mahasiswa meranggapan bahwa lulus dengan cepat ditentukan oleh faktor individu

#### 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:

Keterangan:

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

n : Jumlah responden

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

**Table 4.12**  
**Hasil Skor Rata-Rata Harapan (MIS)**

<b>Pernyataan</b>	<b>Atribut</b>	<b>Skor Kepentingan</b>	<b>Skor Rata -Rata Kepentingan</b>
P1	Kebersihan Kelas	276	4,12
P2	Kerapian Ruangan	258	3,85
P3	Ruangan Ber-AC	275	4,1
P4	Sarana Pembelajaran	255	3,81
P5	Tempat Parkir	263	3,93
P6	Akses Internet	265	3,96
P7	Kondisi Toilet	263	3,93
P8	Kenyamanan Ruangan	279	4,16
P9	Kondisi Gedung	277	4,13
P10	Cara Berpakaian Staf	281	4,19
P11	Perhatian Dosen	277	4,13
P12	Dukungan Dosen	244	3,64
P13	Waktu Konsultasi	243	3,63
P14	Pelayanan Staff	231	3,45
P15	Pemberian Salam	236	3,52
P16	Kesediaan Pelayanan Akademik	266	3,97
P17	Ketepatan Waktu Dosen	280	4,18
P18	Penyampaian Materi Dosen	283	4,22
P19	Penilaian Dosen	241	3,6
P20	Kesesuaian Materi	260	3,88
P21	Kemapuan Staf	267	3,99
P22	Ketepatan Waktu Staf	247	3,69
P23	Pemberian Informasi	232	3,46
P24	Prosedur Layanan	270	4,03
P25	Dosen Menangani Komplain	250	3,73
P26	Cepat Dalam Melayani Keluhan	272	4,06
P27	Kesediaan Dosen Menjawab Pertanyaan	267	3,99
P28	Layanan Administrasi	250	3,73
P29	Kompetensi Dosen	254	3,79
P30	Jaminan Kelulusan 18 Bulam	258	3,85
P31	Karir Mahasiswa	289	4,31
P32	Kecepatan Lulus	289	4,31
P33	Kurikulum	286	4,27
<b>Total</b>		<b>8684</b>	<b>129,61</b>

Sumber: Data Diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.12 mengenai hasil skor rata-rata kepentingan (MIS) dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan. Diperoleh seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai kepentingan terdapat total hasil rata-rata (MIS) sebesar 129,61 dan yang tertinggi pada pertanyaan (31) dan (32) sebesar 4,31

**Table 4.13**  
**Hasil Skor Rata-Rata Kinerja (MSS)**

<b>Pernyataan</b>	<b>Atribut</b>	<b>Skor Kinerja</b>	<b>Skor Rata -Rata Kinerja</b>
P1	Kebersihan Kelas	250	3,73
P2	Kerapian Ruangan	262	3,91
P3	Ruangan Ber-AC	291	4,34
P4	Sarana Pembelajaran	260	3,88
P5	Tempat Parkir	255	3,81
P6	Akses Internet	228	3,4
P7	Kondisi Toilet	255	3,81
P8	Kenyamanan Ruangan	271	4,04
P9	Kondisi Gedung	265	3,96
P10	Cara Berpakaian Staf	277	4,13
P11	Perhatian Dosen	252	3,76
P12	Dukungan Dosen	219	3,27
P13	Waktu Konsultasi	199	2,97
P14	Pelayanan Staff	210	3,13
P15	Pemberian Salam	222	3,31
P16	Kesediaan Pelayanan Akademik	267	3,99
P17	Ketepatan Waktu Dosen	277	4,13
P18	Penyampaian Materi Dosen	279	4,16
P19	Penilaian Dosen	277	4,13
P20	Kesesuaian Materi	271	4,04
P21	Kemampuan Staf	257	3,84
P22	Ketepatan Waktu Staf	243	3,63
P23	Pemberian Informasi	243	3,63
P24	Prosedur Layanan	278	4,15
P25	Dosen Menangani Komplain	270	4,03
P26	Cepat Dalam Melayani Keluhan	278	4,15
P27	Kesediaan Dosen Menjawab Pertanyaan	289	4,31
P28	Layanan Administrasi	300	4,48
P29	Kompetensi Dosen	275	4,1
P30	Jaminan Kelulusan 18 Bulam	272	4,06
P31	Karir Mahasiswa	248	3,7
P32	Kecepatan Lulus	240	3,58
P33	Kurikulum	249	3,72
Total		8529	127,3

Sumber: Data Diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.13 mengenai hasil skor rata-rata kinerja (MSS) dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan. Diperoleh seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai kinerja terdapat total hasil rata-rata (MIS) sebesar 127,30 dan yang tertinggi pada pertanyaan (28) sebesar 4,48

## 2. 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=33)

i : Atribut pelayanan ke-i

**Table 4.14**

### Hasil Nilai *Weight Factor*

Pernyataan	Atribut	Nilai MIS	Nilai WF
P1	Kebersihan Kelas	4,12	3,18
P2	Kerapian Ruangan	3,85	2,97
P3	Ruangan Ber-AC	4,1	3,17
P4	Sarana Pembelajaran	3,81	2,94
P5	Tempat Parkir	3,93	3,03
P6	Akses Internet	3,96	3,05
P7	Kondisi Toilet	3,93	3,03
P8	Kenyamanan Ruangan	4,16	3,21
P9	Kondisi Gedung	4,13	3,19
P10	Cara Berpakaian Staf	4,19	3,24
P11	Perhatian Dosen	4,13	3,19
P12	Dukungan Dosen	3,64	2,81
P13	Waktu Konsultasi	3,63	2,8
P14	Pelayanan Staff	3,45	2,66
P15	Pemberian Salam	3,52	2,72
P16	Kesediaan Pelayanan Akademik	3,97	3,06
P17	Ketepatan Waktu Dosen	4,18	3,22
P18	Penyampaian Materi Dosen	4,22	3,26
P19	Penilaian Dosen	3,6	2,78
P20	Kesesuaian Materi	3,88	2,99
P21	Kemapauan Staf	3,99	3,07
P22	Ketepatan Waktu Staf	3,69	2,84
P23	Pemberian Informasi	3,46	2,67
P24	Prosedur Layanan	4,03	3,11
P25	Dosen Menangani Komplain	3,73	2,88
P26	Cepat Dalam Melayani Keluhan	4,06	3,13
P27	Kesediaan Dosen Menjawab Pertanyaan	3,99	3,07
P28	Layanan Administrasi	3,73	2,88
P29	Kompetensi Dosen	3,79	2,92
P30	Jaminan Kelulusan 18 Bulam	3,85	2,97



P31	Karir Mahasiswa	4,31	3,33
P32	Kecepatan Lulus	4,31	3,33
P33	Kurikulum	4,27	3,29
Total		129,61	3,03

Sumber: Data Diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.14 mengenai hasil *wieght factor* (WF) dari seluruh hasil indikator kualitas pelayanan diperoleh rata – rata *wieght factor* (WF) sebesar 3.03

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

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

$$WS_i = WFi \times MSS_i$$

**Table 4.15**

#### **Hasil Nilai *Weight Score***

<b>Pernyataan</b>	<b>Atribut</b>	<b>Nilai WF</b>	<b>Nilai MSS</b>	<b>Nilai WS</b>
P1	Kebersihan Kelas	3,18	3,73	11,86
P2	Kerapian Ruangan	2,97	3,91	11,62
P3	Ruangan Ber-AC	3,17	4,34	13,75
P4	Sarana Pembelajaran	2,94	3,88	11,4
P5	Tempat Parkir	3,03	3,81	11,53
P6	Akses Internet	3,05	3,4	10,38
P7	Kondisi Toilet	3,03	3,81	11,53
P8	Kenyamanan Ruangan	3,21	4,04	13,00
P9	Kondisi Gedung	3,19	3,96	12,62
P10	Cara Berpakaian Staf	3,24	4,13	13,38
P11	Perhatian Dosen	3,19	3,76	12,00
P12	Dukungan Dosen	2,81	3,27	9,18
P13	Waktu Konsultasi	2,8	2,97	8,31
P14	Pelayanan Staff	2,66	3,13	8,34
P15	Pemberian Salam	2,72	3,31	9,00
P16	Kesediaan Pelayanan Akademik	3,06	3,99	12,21
P17	Ketepatan Waktu Dosen	3,22	4,13	13,33
P18	Penyampaian Materi Dosen	3,26	4,16	13,57
P19	Penilaian Dosen	2,78	4,13	11,47
P20	Kesesuaian Materi	2,99	4,04	12,11
P21	Kemapauan Staf	3,07	3,84	11,79
P22	Ketepatan Waktu Staf	2,84	3,63	10,32
P23	Pemberian Informasi	2,67	3,63	9,69
P24	Prosedur Layanan	3,11	4,15	12,9
P25	Dosen Menangani Komplain	2,88	4,03	11,6
P26	Cepat Dalam Melayani Keluhan	3,13	4,15	13,00
P27	Kesediaan Dosen Menjawab Pertanyaan	3,07	4,31	13,26

P28	Layanan Administrasi	2,88	4,48	12,89
P29	Kompetensi Dosen	2,92	4,1	12,01
P30	Jaminan Kelulusan 18 Bulan	2,97	4,06	12,06
P31	Karir Mahasiswa	3,33	3,7	12,32
P32	Kecepatan Lulus	3,33	3,58	11,92
P33	Kurikulum	3,29	3,72	12,24
Weight Total (WT)				386,58

Sumber: Data Diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.15 mengenai hasil *wieght score* (WS) dari seluruh hasil indikator kualitas pelayanan diperoleh total *wieght score* (WS) sebesar 386,58

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

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

Dimana:

p = Atribut kepentingan

HS = (Highest Scale)

Skala maksimum yang digunakan (skala5)

$$CSI = \frac{386,58}{5} \times 100\% = 77,32\%$$

**Tabel 4.16**

#### Kriteria nilai indeks kepuasan Konsumen

Nilai Indeks	Kategori
81% - 100%	Sangat Puas
66% - 80%	Puas
51% - 65%	Cukup Puas
35% - 50%	Kurang Puas
0% - 34%	Tidak Puas

Sumber : Widodo Dan Sutopo (2018)

Dari hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 77,32%, berdasarkan kriteria nilai indeks kepuasan konsumen nilai tersebut berada di rentan 66% - 80%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya pada kualitas pelayanan Program pendidikan Pascasarjana Magister Manajemen IIB Darmajaya berada pada kategori puas

## 4.4 Pembahasan

### 4.4.1 Pembahasan Kuadran A

Atribut yang terdapat pada kuadran A adalah atribut yang menjadi prioritas mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya, dimana atribut yang dianggap penting oleh mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya, namun kinerjanya masih kurang baik. Atribut – atribut tersebut antara lain:

1. Atribut P1: kebersihan ruangan kelas merupakan atribut yang dianggap penting bagi mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya dikarenakan dengan kebersihan yang baik akan meningkatkan kenyamanan dalam belajar
2. Atribut P5: setiap perguruan tinggi harus memiliki tempat parkir yang luas, dikarenakan tempat parkir merupakan suatu kebutuhan bagi pemilik kendaraan, mengingat IIB Darmajaya mengharapakan terus meningkatnya jumlah mahasiswa tentunya kebutuhan parkirpun perlu diprioritaskan, mengingat lahan parkir IIB Darmajaya masih tergabung dengan lapangan olahraga.
3. Atribut P6: Akses Internet cepat merupakan atribut yang dianggap penting bagi mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya dikarenakan dengan akses internet yang cepat dapat mendukung aktivitas pembelajaran.
4. Atribut P7: Toilet yang disediakan bersih menunjukkan lingkungan yang sehat pada perguruan tinggi, dianggap penting bagi mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya dikarenakan toilet yang bersih mencerminkan lingkungan sehat dan jauh dari penyakit.
5. Atribut P11: Dosen memberikan perhatian kepada mahasiswa merupakan atribut yang dianggap penting bagi mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya dikarenakan hal tersebut menunjukkan kepedulian kepada mahasiswa.
6. Atribut P21: staf akademik mampu dalam melayani kepentingan mahasiswa merupakan atribut yang dianggap penting karena dengan

hal tersebut menunjukkan bahwa staf peduli akan kebutuhan akademik mahasiswa, mengingat mahasiswa Magister Manajemen IIB sudah bekerja

7. Atribut P31: Alumni magister manajemen dijamin mampu mendapatkan karir yang lebih baik setelah menyelesaikan studi atribut yang dianggap penting bagi mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya dikarenakan mahasiswa merasa dengan berkuliah di Magister Manajemen IIB Darmajaya dapat menunjang karir diperusahaan.
8. Atribut P32: adanya jaminan kecepatan lulus merupakan atribut yang dianggap penting bagi mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya dikarenakan hal tersebut akan menghilangkan kekawatiran mahasiswa jika proses kuliah akan memerlukan waktu yang lama.
9. Atribut P33: adanya jaminan kurikulum mampu membuat mahasiswa untuk membuat mahasiswa lebih berkompeten atribut yang dianggap penting bagi mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya dikarenakan mahasiswa memiliki harapan jika kurikulum yang di susun oleh Magister Manajemen IIB Darmajaya dapat meningkatkan pengetahuan, kemampuan dan keterampilan.

Karena atribut pada kuadran A dianggap sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa namun dari pihak Magister Manajemen IIB Darmajaya belum melaksanakannya sesuai harapan, sebaiknya dari pihak Magister Manajemen IIB Darmajaya secepatnya melakukan perbaikan pada atribut atribut pada kuadran A, sehingga mahasiswa dapat merasa puas

#### 4.4.2 Pembahasan Kuadran B

Atribut yang terdapat pada kuadran B adalah atribut- atribut yang dianggap penting oleh mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya dan pelaksanaan kinerjanya sudah sesuai dengan yang diharapkan. Atribut –atribut tersebut antara lain:

1. Atribut P3: setiap ruangan terpasang AC yang bekerja dengan baik, ruangan ber AC sudah menjadi fasilitas yang dijanjikan, hal tersebut sudah dilakukan oleh pihak Magister Manajemen IIB Darmajaya dan memenuhi harapan dari Mahasiswa
2. Atribut P8: ruangan nyaman untuk dijadikan tempat belajar merupakan hal yang patut dimiliki oleh setiap perguruan tinggi dikarenakan mahasiswa akan lebih fokus dalam belajar, hal tersebut sudah dilakukan oleh pihak Magister Manajemen IIB Darmajaya dan memenuhi harapan dari Mahasiswa
3. Atribut P9: gedung magister manajemen terlihat megah, dianggap penting karena menunjukkan kredibilitas sebuah perguruan tinggi hal tersebut sudah dilakukan oleh pihak Magister Manajemen IIB Darmajaya dan memenuhi harapan dari Mahasiswa, namun pembangunan Gedung tetap harus dilakukan
4. Atribut P10: staf perguruan tinggi harus berpakaian rapih karena dapat menunjukkan budaya yang baik pada perguruan tinggi, hal tersebut sudah dilakukan oleh pihak Magister Manajemen IIB Darmajaya dan memenuhi harapan dari Mahasiswa
5. Atribut P16: kesediaan petugas layanan membantu mahasiswa ketika mengalami kesulitan akademi merupakan atribut yang dianggap penting karena menunjukkan kepedulian kepada mahasiswa hal tersebut sudah dilakukan oleh pihak Magister Manajemen IIB Darmajaya dan memenuhi harapan dari Mahasiswa
6. Atribut P17: Dosen selalu datang tepat waktu merupakan atribut yang dianggap penting karena menunjukkan sikap profesional seorang

dosen, hal tersebut sudah dilakukan oleh pihak Magister Manajemen IIB Darmajaya dan memenuhi harapan dari Mahasiswa

7. Atribut P18: Dosen menyampaikan materi dengan baik merupakan atribut yang dianggap penting karena dengan hal tersebut mahasiswa dalam lebih memahami mata kuliah yang diambil, hal tersebut sudah dilakukan oleh pihak Magister Manajemen IIB Darmajaya dan memenuhi harapan dari Mahasiswa
8. Atribut P24: Prosedur layanan mahasiswa tidak berbelit belit merupakan atribut yang dianggap penting karena dapat mempermudah prosedur perkuliahan mahasiswa, hal tersebut sudah dilakukan oleh pihak Magister Manajemen IIB Darmajaya dan memenuhi harapan dari Mahasiswa
9. Atribut P26: program studi magister manajemen merespon dengan cepat kebutuhan dan keluhan dari mahasiswa merupakan atribut yang dianggap penting karena menunjukkan kinerja dari perguruan tinggi, hal tersebut sudah dilakukan oleh pihak Magister Manajemen IIB Darmajaya dan memenuhi harapan dari Mahasiswa
10. Atribut P27: Dosen menjawab pertanyaan dari mahasiswa baik di kelas maupun di luar kelas, dianggap penting oleh mahasiswa karena hal tersebut menunjukkan kualitas komunikasi dosen dan mahasiswa hal tersebut sudah dilakukan oleh pihak Magister Manajemen IIB Darmajaya dan memenuhi harapan dari Mahasiswa

Karena atribut pada kuadran B dianggap sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan dalam pelaksanaannya pihak Magister Manajemen IIB Darmajaya sudah memenuhi harapan dari mahasiswa, sebaiknya atribut - atribut di kuadran ini harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan karena merupakan keunggulan dari pelayanan yang diberikan, sehingga mahasiswa dapat merasa puas

#### 4.4.3 Pembahasan Kuadran C

Atribut yang terdapat pada kuadran C adalah atribut yang dianggap oleh mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya tidak terlalu penting dan dirasa kurang memuaskan, Atribut – atribut tersebut antara lain:

1. Atribut P12: dosen mendukung mahasiswa dalam mengasah kemampuan softskill merupakan atribut yang dianggap kurang penting karena tugas seorang dosen adalah mengajar mahasiswa
2. Atribut P13: dosen dan staf meluangkan waktu jika mahasiswa ingin berkonsultasi, merupakan atribut yang dianggap kurang penting karena bagi mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya dikarenakan waktu berkonsultasi mahasiswa sudah disesuaikan dengan jam pekerjaan
3. Atribut P14: staf melayani dengan sangat baik merupakan atribut yang dianggap kurang penting karena sebuah keharusan setiap staf memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa, namun hal tersebut tetap harus dilakukan
4. Atribut P15: staf selalu memberikan salam kepada mahasiswa merupakan atribut yang dianggap kurang penting karena hal tersebut tidak cukup memberikan kepuasan pada sebuah layanan, namun hal tersebut tetap harus dilakukan
5. Atribut P22: Staf akademik tepat waktu dalam melayani mahasiswa merupakan atribut yang dianggap kurang penting, namun hal tersebut tetap harus dilakukan, karena ketepatan waktu dapat mencerminkan sikap disiplin dalam memberikan layanan kepada Mahasiswa
6. Atribut P23: Staf akademik memberikan informasi secara akurat merupakan atribut yang dianggap kurang penting, karena informasi terkait aktivitas perkuliahan selalu diberitahukan kepada mahasiswa baik personal dosen maupun surat keputusan melalui media sosial sehingga mahasiswa mengetahui

segala informasi, namun hal tersebut tetap harus dilakukan, karena akan menimbulkan kepercayaan pada sebuah layanan

Karena atribut pada kuadran C dianggap kurang penting dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan dalam pelaksanaannya pihak Magister Manajemen IIB Darmajaya kurang memuaskan, sebaiknya atribut - atribut di kuadran ini tetap dipertimbangkan karena tidak menutup kemungkinan pada waktu yang akan datang menjadi perhatian yang penting oleh mahasiswa

#### **4.4.4 Pembahasan Kuadran D**

Atribut yang terdapat pada kuadran D adalah atribut yang dianggap oleh mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya tidak terlalu penting dan dalam pelaksanaannya berlebihan. Atribut – atribut tersebut antara lain:

1. Atribut P2: tata letak ruangan rapi karena hampir setiap perguruan tinggi memiliki hal tersebut
2. Atribut P4: salam aktivitas perkuliahan harus didukung oleh sarana pembelajaran yang baik seperti kursi, meja, proyektor dan papan tulis, hal tersebut sudah dilakukan oleh pihak Magister Manajemen IIB Darmajaya dan memenuhi harapan dari Mahasiswa
3. Atribut P19: dosen memberikan penilaian secara objektif, perilaku seperti ini sudah seharusnya dimiliki oleh seorang dosen, sehingga dinilai tidak terlalu penting oleh mahasiswa
4. Atribut P20: Materi yang disampaikan dosen sesuai dengan mata kuliah, hal tersebut sudah menjadi ketentuan dalam pembelajaran, sehingga dinilai tidak terlalu penting oleh mahasiswa
5. Atribut P25: dosen dapat melayani keluhan nilai dari mahasiswa dengan cepat, dinilai tidak terlalu penting oleh mahasiswa karena proses keluhan sudah ditentukan waktunya



6. Atribut P28: layanan administrasi mahasiswa di lakukan dengan cepat, dinilai tidak terlalu penitng oleh mahasiswa karena sudah menajdi sebuah kewajiban dalam pelayanan
7. Atribut P29: dosen magister manajemen memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang ilmunya kurang penting karena mahasiswa memiliki kepercayaan bahwa dosen yang menajar adalah dosen yang berkompeten dibidangnya, namun hal tersebut tetap harus dilakukan
8. Atribut P30: Ada jaminan bisa lulus dengan cepat (18 Bulan) merupakan atribut yang dianggap kurang penting karena mahasiswa meranggapan bahwa lulus dengan cepat ditentukan oleh faktor individu

Karena atribut pada kuadran D dianggap kurang penting dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan dalam pelaksanaannya pihak Magister Manajemen IIB Darmajaya sudah baik, namu dilakukan secara berlebihan, sebaiknya atribut - atribut di kuadran ini tetap dipertahankan, sehingga tidak menimbulkan hal-hal baru yang dinilai tidak memuaskan mahasiswa di waktu yang akan datang

#### **4.4.5 Pembahasan *Customer Satisfaction Index* (CSI)**

Nilai kepuasan konsumen dengan menggunakan model *Customer Satisfaction Index* (CSI) mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya, secara umum indeks kepuasan konsumen untuk atribut-atribut yang diuji dan diperoleh hasil dengan lima kategorin yang pertama sangat puas yang artinya kinerja yang dilakukan sudah melewati harapan konsumen, puas yang artinya kinerja yang dilakukan sudah lebih dar cukup dengan harapan konsumen, cukup puas artinya sudah sesuai dengan apa yang di harapan oleh konsumen, tidak puas artinya sudah kinerja perusahaan tidak sesuai dengan harapan konsumen dan sangat tidak puas artinya

kinerja perusahaan sangat jauh dengan harapan konsumen. Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan, nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya mendapatkan skor sebesar sebesar 77,32% berada di rentan 66% - 80%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya pada kualitas pelayanan Program pendidikan Pascasarjana Magister Manajemen IIB Darmajaya berada pada kategori puas, Meskipun berdasarkan hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada pascasarjana Magister Manajemen IIB Darmajaya dikategorikan puas, masih ada beberapa atribut yang harus dipertahankan serta ditingkatkan pada kuadran A dan B agar pelayanan yang diberikan lebih optimal sehingga nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya meningkat atau mendekati 100%