

**TEKNIK ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA DAN *IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS*
UNTUK MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP KINERJA LAYANAN AKADEMIK**

Ari Muhardono, Dwi Susilo

arimuhardono@unikal.ac.id , dwi077@yahoo.co.id

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pekalongan

ABSTRACT

One indicator of the success of managing a college is student satisfaction with the services carried out by the college in academic learning services and academic administration services.

This research is a descriptive study that aims to find out how much the level of student satisfaction with the services carried out in the academic field both educators and education staff at the Faculty of Economics, Pekalongan University. This study uses data analysis techniques of Multiple Linear Regression and Importance Performance Analysis (IPA). Multiple linear regression is used to determine the direction of the relationship between the independent variable and the dependent variable, while the Importance Performance Analysis (IPA) is used to determine the level of student satisfaction with academic services by measuring the level of importance and level of implementation.

Data obtained from questionnaires distributed to students using the dimensions of performance appraisal and expectations namely Tangible (physical evidence), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (assurance), and Emphaty (empathy).

The results showed that Performance and Expectations had a significant effect on Student Satisfaction. The results of the calculation of the student satisfaction index value of 0.70 it can be concluded that overall students of the Faculty of Economics, Pekalongan University feel "satisfied" for the services provided by the Academic Section of the Faculty of Economics, Pekalongan University

Keywords : Service satisfaction, Multiple Linear Regression, Important Performance Analysis

I. PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pasal 3, menjelaskan bahwa Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Fakultas Ekonomi sebagai bagian dari Universitas Pekalongan dan sebagai tanggung jawab kepada masyarakat sebagaimana tertuang dalam Undang undang No. 12 Tahun 2012 Pasal 4 tentang fungsi pendidikan tinggi pada "point a" ikut mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. Selain itu sesuai dengan tujuan Fakultas : (a) Menghasilkan sarjana ekonomi yang berkualitas, berdedikasi mandiri dan memiliki jiwa kewirausahaan (b) Mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi dibidang ekonomi dan (c) Membantu memecahkan permasalahan dibidang ekonomi dan kemasyarakatan.

Tujuan sebagaimana tersebut diatas dapat tercapai apabila pelayanan yang meliputi bidang administrasi akademik maupun dalam proses pembelajaran dapat berjalan

dengan baik, dan dapat memuaskan penggunanya, dalam hal ini adalah mahasiswa, kepuasan mahasiswa dapat mengindikasikan bahwa perguruan tinggi telah melaksanakan kerjanya dengan baik. Kualitas suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan mahasiswa. Perguruan tinggi sebagai industri jasa harus terus memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004).

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik sebagai pusat kegiatan di perguruan tinggi dapat dinilai dari beberapa aspek pelayanan. Kotler (2002) mengungkapkan lima faktor yang menentukan mutu layanan jasa meliputi : 1) *Tangibles* (Bukti Fisik) : meliputi ketersediaan sarana dan prasarana pendidikan, fasilitas perkuliahan dan media pembelajaran, 2) *Reliability* (Keandalan) : meliputi kehandalan dari tenaga pengajar (pendidik) dan staf administrasi akademik (non kependidikan) untuk melakukan pelayanan kepada mahasiswa, 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap) : meliputi daya tanggap dan kecepatan dari tenaga pengajar (pendidik) dan staf administrasi akademik (kependidikan) dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa, 4) *Assurance* (Jaminan) : meliputi kemampuan, kepribadian, kesopanan tenaga pengajar (pendidik) dan staf administrasi akademik (kependidikan) dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa, dan 5) Aspek *Empathy* (Empati) : meliputi pemahaman tenaga pengajar (pendidik) dan staf administrasi akademik (kependidikan) terhadap kepentingan mahasiswa dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa

Penelitian ini bertujuan untuk 1) Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pekalongan, 2) Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap setiap aspek (Dimensi) pelayanan, dan 3) Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap seluruh pelayanan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Hendro Widodo, tahun 2015, yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar, dengan menggunakan Regresi Linier Berganda penelitian tersebut menyimpulkan secara parsial diketahui bahwa dari lima dimensi pelayanan yaitu dimensi *tangible* dan dimensi *assurance* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi pendidikan guru Sekolah Dasar Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta, hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 sedangkan dimensi *reliability*, *responsiveness* dan

dimensi *empathy* mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05.

Penelitian yang dilakukan oleh Febriany Feibe Rosaline Tuerah dkk. tahun 2015 yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa, di Universitas Sam Ratulangi, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan Akademik dan Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa, hal ini ditunjukkan dari nilai nilai signifikansi kedua variabel pada tabel Coefficiens sebesar 0,000 dan 0,001.

Penelitian yang dilakukan oleh Ninik Zuroidah, tahun 2015 yang berjudul Implementasi *Importance Performance Analisis* (IPA) untuk Mengidentifikasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik di STAIN Kediri, dari hasil pengolahan data dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan mahasiswa (IKM) sebesar 57,72 hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh STAIN Kediri secara keseluruhan dianggap Cukup Puas oleh mahasiswa.

B. Landasan Teori

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan

Menurut (Kotler, 2002), Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah :

- a. Bukti langsung (*Tangible*), yaitu berupa bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*), salah satu ciri seorang profesional adalah memiliki daya tanggap yang cepat atau responsif. mahasiswa akan sangat terkenang dengan respon cepat dari bidang akademik atas kebutuhan yang dihadapinya.
- c. Keandalan (*Reliability*), kemampuan bidang akademik untuk memberikan layanan mahasiswa sesuai yang dijanjikan dengan akurat, cepat dan memuaskan.
- d. Empati (*Empaty*), yaitu suatu sikap, respon dan tindakan dimana bidang akademik dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh mahasiswa. meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan.
- e. Jaminan (*Assurance*)
Mencakup antara lain kemampuan, pengetahuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya oleh staf, sehingga pemakai akan merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan bidang akademik.

2. Pengukuran Kepuasan Konsumen

Kotler (2002) mengatakan bahwa ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen, yaitu:

- a. Sistem keluhan dan saran
- b. Survey kepuasan konsumen
- c. *Ghost Shopping*
- d. *Lost Customer Analysis*

III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan. sudah sesuaikah dengan harapan mahasiswa serta untuk mengetahui pelayanan administrasi dan akademik seperti apakah yang diharapkan oleh para mahasiswa Fakultas Ekonomi Unviersitas Pekalongan.

B. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan data sekunder, yaitu dari Kuesioner yang dibagikan kepada sampel mahasiswa. Data yang terkumpul diolah dengan menggunakan alat analisis deskriptif dan kuantitatif. Teknik analisa yang dipergunakan untuk menganalisis data adalah analisis Regresi Linier Berganda dan *Important Performance Analysis (IPA)*.

C. Populasi, Sampel dan Metode Penarikan Sampling

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa aktif semester III dan V yang terdaftar di Fakultas Ekonomi Universitas Pekalongan Semester Ganjil Tahun Akademik 2018/2019 yang berjumlah 1.048 mahasiswa.

2. Sampel

Sampel penelitian ini menggunakan rumus slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{(1 + N e^2)} = \frac{1.048}{(1 + 1.048 (0.10^2))} = 91,29$$

Dimana :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = *error tolerance* (toleransi terjadinya galat sebesar 10%)

Besarnya sampel berdasarkan rumus slovin adalah sebesar = 91,29 atau dibulatkan menjadi 100 mahasiswa.

3. Teknik Analisis Data

a. Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes atau instrumen pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut (Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, 1995:137). Untuk menguji validitas dapat digunakan rumus teknik korelasi Product Moment, yaitu :

$$r = \frac{n(\sum xy) - \sum x \sum y}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Dimana

- r = koefisien korelasi
- x = skor tiap butir pertanyaan
- y = skor total tiap responden
- n = jumlah sampel

Dengan taraf signifikansi (α) sebesar 5% dapat diketahui apabila nilai signifikansi pada tabel “*Correlations*” lebih kecil dari 0,05, maka berarti bahwa butir pertanyaan tersebut adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Untuk mengukur reliabilitas digunakan rumusan formula umum koefisien alpha, yaitu:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_j^2}{S_x^2} \right)$$

Dimana:

- k = banyaknya belahan tes atau butir pertanyaan
- S_j^2 = varians belahan j; j = 1,2,3,...,k

Apabila nilai koefisien alpha atau “Cronbach Alfa” yang diperoleh lebih besar dari 0,60 (*Nunnally*), maka jawaban pertanyaan dapat dikatakan reliable.

c. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Model yang digunakan untuk menguji pengaruh variabel-variabel Harapan Mahasiswa Tingkat Kepentingan Mahasiswa secara spesifik terhadap Kepuasan Mahasiswa, dalam penelitian ini dinyatakan dalam persamaan regresi dibawah ini :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Mahasiswa

α = Konstanta

β = Koefisien variabel

X1 = Harapan Mahasiswa

X2 = Tingkat Kepentingan Mahasiswa

ε = Error Term, yaitu tingkat kesalahan penduga dalam penelitian.

d. *Importance Performace Analysis* (IPA)

Metode Importance Performance Analysis (Tjiptono, 2002) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kepentingan diukur dengan menggunakan skala likert dengan menggunakan 5 tingkat yaitu : (5) sangat penting, (4) penting, (3) Netral, (2) tidak penting dan (1) sangat tidak penting. Sedangkan tingkat pelaksanaan juga diukur dengan skala likert yang juga menggunakan 5 tingkat yaitu : (5) Sangat baik, (4) baik, (3) netral, (2) Tidak baik dan (1) sangat tidak baik.

Dalam Importance Performance Analysis, terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana ; X merupakan tingkat kinerja pelayanan bidang akademik baik tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan yang dapat memberikan kepuasan para pengunjung, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan mahasiswa. Dengan mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya, maka dapat diukur tingkat kesesuaian dengan cara : membandingkan antara skor kinerja atau pelaksanaan dengan skor kepentingan atau harapan.

1) Tingkat Kesesuaian Responden

Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan.

Rumus yang digunakan adalah :

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

Di mana :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan

Yi = Skor penilaian kepentingan

Kriteria pengujian :

Apabila Tki < 100 %, berarti pelayanan belum memuaskan

Apabila Tki = 100 %, berarti pelayanan telah memuaskan

Apabila Tki > 100 %, berarti pelayanan sangat memuaskan

2) Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang terdiri dari dua sumbu yang yaitu sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat

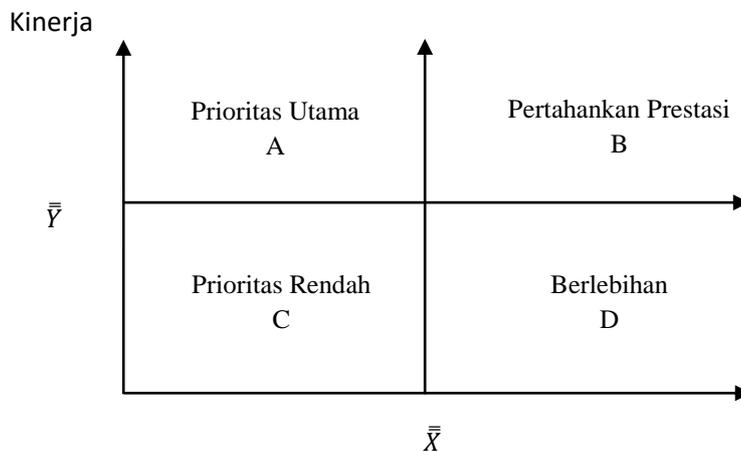
pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dan dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}) dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pengunjung seluruh faktor atau atribut dan \bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung.

Untuk menentukan \bar{X} yang merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pengunjung seluruh faktor atau atribut dan \bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung dapat digunakan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

di mana :

- \bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan / kepuasan
- \bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan
- n = Jumlah responden



Gambar 1. Diagram Katesius

Keterangan :

- A = Menunjukkan faktor pelayanan atau atribut yang dianggap penting bagi kepuasan responden, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan responden. Sehingga masih mengecewakan / tidak puas.

- B = Menunjukkan faktor pelayanan jasa yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan, dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C = Menunjukkan beberapa faktor pelayanan yang kurang penting bagi responden, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja, dianggap kurang penting dan tidak memuaskan.
- D = Menunjukkan faktor pelayanan yang kurang penting bagi responden, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan, dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

3) Indeks Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Index*)

Pengukuran terhadap indeks kepuasan pelanggan *Customer Satisfaction Index* diperlukan karena hasil dari pengukuran tersebut dapat digunakan untuk menentukan sasaran sasaran ditahun tahun mendatang. Tanpa adanya indeks kepuasan pelanggan tidak mungkin top manajemen dapat menentukan target dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu indeks kepuasan pelanggan diperlukan karena proses pengukuran kepuasan pelanggan bersifat kontinyu. Cara menghitung indeks kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Unikal adalah :

a) Menentukan *Mean Important Score* (MIS)

MIS adalah nilai rata-rata harapan mahasiswa tiap variabel atau atribut yang dapat dihitung dengan menggunakan persamaan

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

Dimana

n = Jumlah Responden

Yi = Nilai harapan atribut Y ke i

b) Menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

MSS adalah nilai rata-rata kenyataan/kinerja yang dirasakan mahasiswa tiap variabel atau atribut yang dapat dihitung dengan menggunakan persamaan

$$MIS_i = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Dimana

n = Jumlah Responden

Yi = Nilai harapan atribut X ke i

c) Membuat *Weight Factor* (WF)

Bobot ini merupakan nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

WF ini dapat dicari dengan menggunakan persamaan :

$$WF_i = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i}$$

d) Membuat *Weight Score* (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kenyataan pelayanan yang dirasakan mahasiswa sebagai MSS (Mean Satisfaction Score). Persamaan yang digunakan adalah :

$$WS_i = WF_i + MSS_i$$

e) Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Persamaan yang digunakan untuk menentukan CSI adalah sebagai berikut :

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

Dimana :

P = atribut kepentingan ke -p

HS = *Highest Scale* yaitu skala maksimum yang digunakan

Tingkat kepuasan pelanggan (pengunjung) secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pengunjung dengan criteria sebagai berikut :

Tabel 1. Kriteria Tingkat Kepuasan

No	Skore Nilai	Kesimpulan
1	0,81 – 1,00	Sangat Puas
2	0,66 – 0,80	Puas
3	0,51 – 0,65	Cukup Puas
4	0,35 – 0,50	Kurang Puas
5	0,00 – 0,34	Tidak Puas

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil pengujian validitas dan realibilitas menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan dari variabel variable *Tangible, Responsivenes, Reliability, Assurance* dan *Empathy* adalah valid dan reliabel sehingga dapat digunakan untuk mengumpulkan data.

B. Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Melalui table coefficients sebagai berikut :

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	58.153	2.072		28.060	.000
1 Kinerja	18.496	.171	1.068	108.110	.000
Harapan	-10.757	.410	-.259	-26.250	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dari table Coefficients dapat diketahui persamaan regresi berganda sebagai berikut :
 Kepuasan = a + B1 Kinerja – B2 Harapan, yang dapat didefinisikan bahwa semakin tinggi harapan mahasiswa tanpa diikuti oleh kinerja pegawai Unikal maka akan berakibat menurunnya kepuasan mahasiswa.

1. Pengujian Hipotesis

a. Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui secara bersama-sama apakah variabel Kinerja dan Harapan berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel Kepuasan. Pengujian Simultan dapat dilihat pada tabel Anova sebagai berikut :

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1191.957	2	595.979	5972.756	.000 ^b
1 Residual	2.594	26	.100		
Total	1194.552	28			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Harapan, Kinerja

Kinerja dan Harapan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan apabila nilai Sig. dari Anova lebih kecil dari 0,05. Dari table Anova tersebut diatas dihasilkan nilai sig. 0,000. Nilai ini lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan “Kinerja dan Harapan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa”

b. Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui secara parsial atau sendiri sendiri apakah variabel Kinerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan dan apakah variabel Harapan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan. Variabel Kinerja dan Kepuasan secara Parsial terhadap Variabel Kepuasan apabila nilai Sig. pada Coefficient lebih kecil dari 0,05. Hasil pengujian Parsial dapat dilihat pada tabel Coefficients sebagai berikut :

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	58.153	2.072		28.060	.000
1 Kinerja	18.496	.171	1.068	108.110	.000
Harapan	-10.757	.410	-.259	-26.250	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dari table Coefficients tersebut diatas diketahui nilai sig. untuk variabel Kinerja sebesar 0,000 dan nilai sig. untuk variabel Harapan sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa secara Parsial variabel “Kinerja

berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa dan variable Harapan juga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa”

C. Importance Performace Analysis

1. Tingkat Kesesuaian Respondem

Hasil Tingkat Kesesuaian Responden atau Mahasiswa dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Penilaian Tingkat Kesesuaian Mahasiswa

Variabel/ Dimensi	Pertanyaan	No. Urut	Rata-Rata Kinerja	Rata-Rata Harapan	Tingkat Kesesuaian
X1 Bukti Fisik (Tangible)	P1-1	1	2,13	4,24	0,50
	P1-2	2	2,47	4,11	0,60
	P1-3	3	3,28	4,02	0,82
	P1-4	4	3,48	4,09	0,85
	P1-5	5	3,28	4,04	0,81
	P1-6	6	2,76	4,20	0,66
	P1-7	7	2,80	4,13	0,68
	P1-8	8	3,42	4,07	0,84
X2 Daya Tanggal (Responsive)	P2-1	9	3,26	3,94	0,83
	P2-2	10	3,05	3,98	0,77
	P2-3	11	3,27	4,00	0,82
	P2-4	12	3,72	4,14	0,90
	P2-5	13	3,73	4,13	0,90
X3 Kehandalan (Reliabilitiy)	P3-1	14	3,20	4,11	0,78
	P3-2	15	3,64	3,98	0,91
	P3-3	16	3,32	3,98	0,83
	P3-4	17	3,42	3,91	0,87
	P3-5	18	3,56	4,02	0,89
	P3-6	19	3,45	3,94	0,88
	P3-7	20	3,33	3,93	0,85
X4 Empati (Emphaty)	P4-1	21	3,12	3,88	0,80
	P4-2	22	3,38	4,05	0,83
	P4-3	23	3,39	4,00	0,85
	P4-4	24	3,21	3,87	0,83
X5 Jaminan (Assurance)	P5-1	25	3,35	3,88	0,86
	P5-2	26	3,07	3,93	0,78
	P5-3	27	3,21	4,00	0,80
	P5-4	28	3,22	4,01	0,80
	P5-5	29	3,34	3,99	0,84

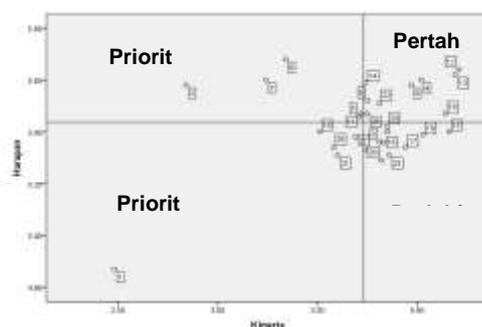
Dari table Tingkat Kesesuaian Mahasiswa dapat diketahui bahwa untuk setiap item kepuasan, besarnya Tingkat Kesesuaian Mahasiswa lebih kecil dari 1 atau 100% yang berarti bahwa mahasiswa Belum Puas atas Pelayanan Bidang Akademik yang dilakukan Fakultas Ekonomi untuk setiap item pelayanan yang dilakukan, namun demikian apabila dilihat dari nilai kesesuaian terdapat nilai yang mendekati kepuasan yaitu untuk item :

- Dosen Wali membantu kesulitan mahasiswa yang mengalami masalah akademik, dengan nilai tingkat kesuaian sebesar = 90%
- Dosen Pengampu memberikan kuliah dengan jelas dan menyenangkan, dengan nilai tingkat kesuaian sebesar = 90%

- c. Dosen memberikan penilaian secara obyektif dan mengembalikan hasil ujian kepada mahasiswa, dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar = 88%
- d. Dosen menjelaskan materi secara keseluruhan diawal kuliah, dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar = 89%
- e. Karyawan memiliki kemampuan untuk melayani mahasiswa dengan baik

2. Diagram Kartesius

Dari hasil kinerja dan harapan tingkat pelayanan yang dilakukan oleh bagian akademik Fakultas Ekonomi, dapat digambarkan dalam diagram kartesius sebagai pada Gambar berikut ini :



Gambar 2. Diagram Cartesius

Keterangan :

- a. Prioritas Utama (A) : yaitu Mahasiswa mengharap Kinerja Pelayanan Bidang Akademik yang tinggi akan tetapi Bagian Pelayanan tidak dapat memberikan pelayan sesuai harapan mahasiswa atau kinerja bagian pelayanan rendah, item pelayanan tersebut meliputi pelayanan :
 - 1) Ketersediaan ruang bebas untuk santai dan belajar
 - 2) Ketersediaan papan petunjuk informasi akademik yang memadai
 - 3) Tersedia ruang laboratorium computer yang memadai
 - 4) Tersedia fasilitas kamar mandi dan kamar kecil yang bersih dan nyaman
 - 5) Karyawan bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan
- b. Pertahankan Prestasi (B) : yaitu Kinerja Pelayanan Bidang Akademik yang tinggi dan Mahasiswa berharap Bagian Pelayanan memberikan pelayan secara baik atau pelayanan yang dilakukan tersebut maksimal, item pelayanan tersebut meliputi pelayanan :
 - 1) Ruang kuliah tertata dengan baik, bersih dan nyaman
 - 2) Sarana dan prasarana perkuliahan untuk proses pembelajaran tersedia dalam keadaan baik
 - 3) Tersedia layanan system informasi akademik berbasis online
 - 4) Dosen Wali memberikan bantuan bimbingan konseling kepada mahasiswa

- 5) Dosen Wali membantu kesulitan mahasiswa yang mengalami masalah akademik
 - 6) Dosen pengampu memberikan kuliah dengan jelas dan menyenangkan
 - 7) Dosen Pengampu mata kuliah sesuai dengan bidang keahliannya
 - 8) Dosen Wali memonitor perkembangan mahasiswa bimbingannya
 - 9) Dosen menyampaikan materi kuliah dengan baik dalam suasana yang menyenangkan
- c. Prioritas Rendah (C) : yaitu Kinerja Pelayanan Bidang Akademik yang dilakukan rendah dan Harapan mahasiswa terhadap Bagian Pelayanan memberikan pelayanan juga rendah, item pelayanan tersebut meliputi pelayanan :
- 1) Ketersediaan tempat parkir yang luas dan memadai
 - 2) Karyawan memberikan pelayanan administrasi dengan segera dan cepat
 - 3) Dosen dan Karyawan peduli dan memahami kesulitan yang dihadapi mahasiswa
 - 4) Permasalahan dan keluhan mahasiswa ditangani dengan baik dan bijaksana
 - 5) Dosen mengembalikan tugas mahasiswa dan memberikan ujian perbaikan bagi mahasiswa yang nilainya kurang
- d. Prioritas Rendah (C) : yaitu Kinerja Pelayanan Bidang Akademik yang dilakukan maksimal akan tetapi Mahasiswa kurang memerlukan pelayanan tersebut atau Harapan mahasiswa terhadap Bagian Pelayanan memberikan pelayanan rendah, item pelayanan tersebut meliputi pelayanan :
- 1) Karyawan memberikan pelayanan akademik sesuai aturan yang telah ada
 - 2) Dosen memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk berdiskusi
 - 3) Dosen memberikan penilaian secara objektif dan mengembalikan hasil ujian kepada mahasiswa
 - 4) Dosen datang dan pulang tepat waktu saat proses pembelajaran
 - 5) Dosen menjelaskan materi secara keseluruhan diawal kuliah
 - 6) Karyawan memiliki kemampuan untuk melayani mahasiswa dengan baik
 - 7) Dosen Pengampu peduli dan bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam kuliah
 - 8) Dosen Pengampu kooperatif dan terbuka terhadap mahasiswa, baik didalam maupun diluar ruang kuliah
 - 9) Karyawan santun dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa
 - 10) Mahasiswa diberikan kebijakan dispensasi pada saat mengalami masalah pembayaran uang kuliah

3. Indeks Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Index*)

Hasil dari perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Tabel Hasil Perhitungan Nilai Kepuasan Mahasiswa

No.	Mean Satisfaction Score (MSS)	Mean Important Score (MSS)	Weight Factor (WF)	Weight Score (WS)
	Kinerja	Harapan	Harapan	Kinerja
1	2,48	4,87	0,04	0,09
2	2,84	4,74	0,04	0,10
3	3,71	4,64	0,03	0,13
4	4,02	4,76	0,04	0,14
5	3,75	4,69	0,03	0,13
6	3,34	4,83	0,04	0,12
7	3,24	4,76	0,04	0,11
8	3,97	4,74	0,04	0,14
9	3,81	4,56	0,03	0,13
10	3,51	4,59	0,03	0,12
11	3,72	4,65	0,03	0,13
12	4,21	4,79	0,04	0,15
13	4,19	4,78	0,04	0,15
14	3,74	4,75	0,04	0,13
15	4,16	4,59	0,03	0,14
16	3,83	4,56	0,03	0,13
17	3,94	4,54	0,03	0,13
18	4,14	4,65	0,03	0,14
19	4,03	4,58	0,03	0,14
20	3,82	4,50	0,03	0,13
21	3,60	4,51	0,03	0,12
22	3,81	4,68	0,03	0,13
23	3,85	4,61	0,03	0,13
24	3,74	4,53	0,03	0,13
25	3,86	4,51	0,03	0,13
26	3,58	4,54	0,03	0,12
27	3,69	4,57	0,03	0,13
28	3,75	4,65	0,03	0,13
29	3,85	4,59	0,03	0,13
	108,18	134,76	1,00	3,73
	1,08	1,35	0,01	0,04

Customer Satisfaction Index (CSI)

$$CSI = \frac{\sum WS}{HS} \times 100\% = \frac{3,73}{5} \times 100\% = 0,75$$

Kesimpulan : Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks kepuasan mahasiswa maka dapat diketahui nilai indeks kepuasan sebesar 0,75 dan apabila dimasukkan dalam tabel maka dapat disimpulkan secara keseluruhan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pekalongan merasa **"PUAS"** atas pelayanan yang oleh Bagian Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Pekalongan.

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kinerja dan Harapan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa, secara parsial Variabel Kinerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa dan variable Harapan juga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.
2. Hasil perhitungan nilai indeks kepuasan mahasiswa menunjukkan hasil indeks kepuasan sebesar 0,75 dapat disimpulkan secara keseluruhan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pekalongan merasa **"PUAS"** atas pelayanan yang oleh Bagian Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Pekalongan

B. Saran

Pengelola Fakultas Ekonomi Universitas mempertahankan kinerja item pelayanan yang sudah maksimal, dan memperbaiki kinerja item pertanyaan yang diharapkan mahasiswa maksimal, akan tetapi pengelola belum dapat memenuhinya.

VI. Referensi

- Barry Render dan Jay Heizer, (2001) *Prinsip-prinsip Manajemen Operasi*, Jakarta, Penerbit Salemba Empat
- Fandy Tjiptono. 2002. *Manajemen Jasa*. Edisi II. Yogyakarta : ANDI
- Febriany Feibe Rosaline Tuerah dkk, (2015), *Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa*, Manado, Universitas Sam Ratulangi.
- Hendro Widodo, 2015, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, Jogjakarta, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Ahmad Dahlan.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Milenium. Jakarta : Prenhalindo
- Imam Ghozali, (2011) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ninik Zuroidah, (2015), *Implementasi Importance Performance Analisis (IPA)* Kediri, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN),
- Rangkuti, Freddy (2004), *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta Gramedia Pustaka Utama,
- Siti Nurhayati, 2012, *Metodologi Penelitian Praktis*, Pekalongan, Unikal Press.