

Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa STIE Gentiaras Bandar Lampung

Theresia Dhian Kusumawati

Program Studi Manajemen, STIE Gentiaras Bandar Lampung

e-mail: theresiadhiank@gmail.com

ABSTRACT

Fulfillment of customer needs is carried out by companies with the aim of creating satisfaction for consumers or customers who consume these goods or services. Fulfillment of consumer or customer needs is also carried out by tertiary institutions, which in fact are higher education service institutions for students as the main customers of educational services. STIE Gentiaras is one of the private universities in the city of Bandar Lampung which plays a role in educating the nation's children by providing higher education services in Lampung Province. In order to meet the needs and expectations of students as internal customers, learning evaluation is very important to be carried out by STIE Gentiaras as an educational service provider. Collecting data in this study using a questionnaire. The questionnaire was distributed according to the distribution of the sample. Respondents in this study were active students at STIE Gentiaras. Determining the number of samples in this study using quote sampling or limiting the number of samples to 100 respondents. The data analysis method used in this research is the analysis using the Customer Satisfaction Index and Importance Performance Analysis. Based on the results of measuring the satisfaction level of STIE Gentiaras students using the CSI method, the calculation results were 79.7%, which was included in the satisfied category. Based on the results of the IPA analysis, there are several attributes that need to be prioritized in the distribution of educational services at STIE Gentiaras including: careful academic services, accuracy of information related to academic services (assessment process and lecture scheduling), security of prospective college graduates in getting post-taking jobs higher education.

Keywords: Satisfaction, CSI, IPA

Abstrak

Pemenuhan kebutuhan pelanggan yang dilakukan oleh perusahaan dengan tujuan menciptakan kepuasan bagi konsumen atau pelanggan yang mengkonsumsi barang atau jasa tersebut. Pemenuhan kebutuhan konsumen atau kepelanggan juga dilakukan oleh Perguruan Tinggi yang notabnya sebagai lembaga jasa layanan pendidikan tinggi kepada mahasiswa sebagai pelanggan utama jasa pelayanan pendidikan. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gentiaras merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di Kota Bandar Lampung yang berperan dalam mencerdaskan anak bangsa dengan menyediakan jasa layanan pendidikan tinggi di Provinsi Lampung. Guna memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa sebagai pelanggan internal, evaluasi pembelajaran sangat penting dilakukan oleh STIE Gentiaras sebagai penyedia jasa layanan pendidikan.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner disebar sesuai sebaran sampel. Responden dalam penelitian ini adalah Mahasiswa aktif di STIE Gentiaras. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan quote sampling atau membatasi jumlah sampel sebesar 100 responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis menggunakan *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*. Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa STIE Gentiaras menggunakan metode CSI didapatkan hasil perhitungan sebesar 79,7% dimana masuk kedalam kategori puas. Berdasarkan hasil analisis IPA terdapat beberapa atribut yang perlu di prioritaskan dalam penyaluran jasa layanan pendidikan di STIE Gentiaras diantaranya : Pelayanan Akademik yang cermat, Ketepatan informasi terkait dengan layanan akademik (Proses penilaian dan penjadwalan perkuliahan), Keterjaminan calon lulusan perguruan tinggi dalam mendapatkan pekerjaan pasca menempuh pendidikan tinggi.

Kata Kunci : Kepuasan, CSI, IPA

1. PENDAHULUAN

Tingginya tingkat persaingan saat ini menjadi sebuah tantangan bagi perusahaan dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Pemenuhan kebutuhan konsumen atau pelanggan yang dilakukan oleh perusahaan dengan tujuan menciptakan kepuasan bagi konsumen atau pelanggan yang mengkonsumsi barang atau jasa tersebut. Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan saat kebutuhan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk dan jasa yang di konsumsi (Farliana, 2017). Teori lain mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan akan dapat terpenuhi atau terlampaui melalui suatu transaksi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang terus berlanjut (Satria Wijaya, 2017). Pemenuhan kebutuhan konsumen atau kepelanggan juga dilakukan oleh Perguruan Tinggi sebagai lembaga jasa layanan pendidikan tinggi kepada mahasiswa sebagai pelanggan utama jasa pelayanan pendidikan. Kepuasan mahasiswa terkait erat dengan kesesuaian antara harapan dan kenyataan dari kualitas pelayanan pendidikan yang didapat dari kampus tersebut (Yonas Boky, 2016)

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gentiaras merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di Kota Bandar Lampung yang menyediakan 2 (dua) program studi antara lain Program Studi S1 (Strata 1) Manajemen dan S1 (Strata 1) Akuntansi. Sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang pendidikan, STIE Gentiaras sangat berfokus dalam penyediaan fasilitas layanan pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen dalam hal ini mahasiswa sebagai pelanggan internal utama jasa layanan pendidikan sehingga menghasilkan lulusan yang berkompeten sesuai dengan bidangnya. Evaluasi pembelajaran sangat penting dilakukan oleh STIE Gentiaras sebagai penyedia jasa layanan pendidikan. Pelaksanaan evaluasi pembelajaran menekankan pada evaluasi proses pembelajaran dan evaluasi hasil belajar. Kedua jenis evaluasi tersebut merupakan komponen sistem pembelajaran yang sangat penting yang dapat dipergunakan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan pelaksanaan dan hasil pembelajaran. Selanjutnya digunakan sebagai bahan dan dasar peningkatan kualitas proses pembelajaran menuju perbaikan kualitas hasil pembelajaran (Tim Pekerti-AA, 2007).

Penilaian tingkat kepuasan mahasiswa yang merupakan salah satu aspek penilaian terhadap kualitas pelayanan pendidikan, memiliki arti penting bagi kelangsungan sistem pendidikan. Hasil penilaian tingkat kepuasan mahasiswa dapat digunakan untuk mengarahkan sistem pendidikan yang lebih baik (Widarti, dkk, 2008). Saat ini kita berada dalam masa pandemi Covid 19 dimana kegiatan belajar mengajar dilakukan secara online/daring atau pembelajaran jarak jauh. Tetapi dengan program pemerintah yaitu prioritas vaksinasi bagi para Tenaga Pendidik dan kependidikan diharapkan kegiatan pembelajaran/ perkuliahan bisa dilaksanakan secara tatap muka ataupun bisa secara hybrid atau blended learning yaitu perpaduan antara tatap muka dan online. Oleh karena itu STIE Gentiaras juga perlu melakukan evaluasi terkait kegiatan pembelajaran yang selama ini telah dilaksanakan untuk menentukan strategi kedepannya.

Evaluasi terkait dengan pembelajaran yang diberikan guna memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen dalam hal ini kepuasan mahasiswa atas jasa layanan pendidikan STIE Gentiaras menjadi urgensi atau kepentingan dilakukan sebuah penelitian yang dapat menghasilkan sebuah informasi guna meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan utama perguruan tinggi.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner disebarakan sesuai sebaran sampel. Responden dalam penelitian ini adalah Mahasiswa aktif di STIE Gentiaras. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan quote sampling atau membatasi jumlah sampel dengan kuota 100 Responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Kepuasan

Kepuasan atau ketidak puasan adalah perasaan senang kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang di harapkan, *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan alat analisis yang dapat menunjukkan tingkat kepuasan STIE Gentiaras atas jasa layanan yang diberikan yang telah ditentukan dalam penelitian ini.

A. Perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

1. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)*

Menentukan *Mean Importance Score (MIS)*

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

Rumus :

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

Keterangan :

- n : Jumlah responden
Y_i : Harapan atribut ke i

Tabel 1
Hasil Nilai Rata-rata Tingkat Harapan (MIS)

Pernyataan	Jawaban						Nilai Rata-rata Tingkat Harapan (MIS)
	SP -5	P -4	N -3	TP -2	STP -1	Jumlah	
1	245	140	36	4	2	427	4.27
2	210	144	48	6	3	411	4.11
3	200	144	48	4	2	398	3.98
4	225	180	21	0	3	429	4.29
5	205	200	18	2	2	427	4.27
6	180	192	36	8	0	416	4.16
7	155	184	60	4	1	404	4.04
8	160	180	54	6	2	402	4.02
9	165	164	66	4	2	401	4.01
10	190	184	39	4	1	418	4.18
11	180	192	39	4	1	416	4.16
12	160	216	30	6	1	413	4.13

13	125	220	33	6	1	385	3.85
14	150	220	33	6	1	410	4.1
15	180	184	39	2	2	407	4.07
16	140	216	42	6	1	405	4.05
17	145	200	54	6	0	405	4.05
18	220	180	21	2	3	426	4.26
19	190	188	36	4	1	419	4.19
20	235	156	30	2	3	426	4.26
21	185	184	45	2	1	417	4.17
22	165	204	36	4	2	411	4.11
23	215	152	51	0	2	420	4.2
TOTAL						9493	94.93

Sumber : Data diolah 2021

Pada tabel 1 nilai rata – rata tingkat harapan (MIS) berdasarkan perhitungan diatas didapat nilai rata – rata tertinggi sebesar 4,29 pada pernyataan nomor 4.

2. Menentukan Mean satisfaction score (MSS)

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

Rumus :

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

Keterangan :

n : jumlah responden

Xi : nilai kinerja atribut ke i

Tabel 2
Hasil Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja (MSS)

Pernyataan	Jawaban						Rata-rata Tingkat Kinerja (MSS)
	SP -5	P -4	N -3	TP -2	STP -1	Jumlah	
1	175	196	42	2	1	416	4.16
2	85	180	72	26	1	364	3.64
3	120	188	60	16	1	385	3.85
4	215	160	42	2	2	421	4.21
5	160	212	39	2	1	414	4.14
6	150	200	51	6	0	407	4.07
7	140	200	48	10	1	399	3.99
8	125	168	66	18	2	379	3.79
9	105	152	87	20	2	366	3.66
10	120	216	54	6	1	397	3.97
11	125	220	42	10	1	398	3.98
12	125	200	63	6	1	395	3.95
13	125	200	60	8	1	394	3.94

14	100	224	57	10	0	391	3.91
15	150	172	63	8	2	395	3.95
16	125	208	54	8	1	396	3.96
17	125	184	78	6	0	393	3.93
18	190	192	27	6	2	417	4.17
19	165	184	45	8	2	404	4.04
20	225	168	27	4	2	426	4.26
21	125	224	54	2	0	405	4.05
22	125	200	63	6	1	395	3.95
23	145	172	72	6	1	396	3.96
TOTAL						9153	91.53

Sumber : Data diolah 2021

Pada tabel 2 nilai rata – rata tingkat kinerja (MSS) berdasarkan perhitungan diatas didapat nilai rata – rata tertinggi sebesar 4,26 pada pernyataan nomor 20.

3. Menentukan Weight Factor (WF)

Menentukan *Weight Factor* (WF), skor ini merupakan presentase nilai MIS peratribut terhadap total MIS seluruh atribut dengan menggunakan rumus :

Rumus :

$$(1). \sum_{i=1}^n MIS_i = MIS_1 + MIS_2 + MIS_3 + \dots + MIS_{23}$$

$$(2). WF = \frac{MIS}{\sum_{i=1}^P MIS_i}$$

Keterangan :

- P : jumlah atribut kepentingan (k = 23)
- i : atribut pelayanan ke – i

Tabel 3
Hasil Nilai Weight Factor

Pernyataan	Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja (MSS)	Nilai WF
1	4.16	0.0454
2	3.64	0.0398
3	3.85	0.0421
4	4.21	0.0460
5	4.14	0.0452
6	4.07	0.0445
7	3.99	0.0436
8	3.79	0.0414
9	3.66	0.0400
10	3.97	0.0434
11	3.98	0.0435



12	3.95	0.0432
13	3.94	0.0430
14	3.91	0.0427
15	3.95	0.0432
16	3.96	0.0433
17	3.93	0.0429
18	4.17	0.0456
19	4.04	0.0441
20	4.26	0.0465
21	4.05	0.0442
22	3.95	0.0432
23	3.96	0.0433
Total	91.53	1.0000

Sumber : Data diolah 2021

4. Menentukan Weight Score (WS)

5.

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

Rumus :

$$WS_i = WFi \times MSS_i$$

Keterangan :

i : atribut pelayanan

Tabel 4
Hasil Nilai Weight Score

Pernyataan	Mean Satisfaction Score (MSS)	Weight Factor (WF)	Wight Score (WS)
1	4.16	0.0454	0.1891
2	3.64	0.0398	0.1448
3	3.85	0.0421	0.1619
4	4.21	0.0460	0.1936
5	4.14	0.0452	0.1873
6	4.07	0.0445	0.1810
7	3.99	0.0436	0.1739
8	3.79	0.0414	0.1569
9	3.66	0.0400	0.1464
10	3.97	0.0434	0.1722
11	3.98	0.0435	0.1731
12	3.95	0.0432	0.1705
13	3.94	0.0430	0.1696
14	3.91	0.0427	0.1670
15	3.95	0.0432	0.1705

16	3.96	0.0433	0.1713
17	3.93	0.0429	0.1687
18	4.17	0.0456	0.1900
19	4.04	0.0441	0.1783
20	4.26	0.0465	0.1983
21	4.05	0.0442	0.1792
22	3.95	0.0432	0.1705
23	3.96	0.0433	0.1713
Total Weight Score			3.985

Sumber : Data diolah 2021

6. Menentukan Customer Satisfaction Index (CSI)

Skala kepuasan konsumen yang umum dipakai dalam interpretasi indeks adalah skala nol (0) sampai satu (1) atau nol (0) sampai seratus (100).

Rumus :

$$\sum_{i=1}^n WSi = WS_1 + WS_2 + WS_3 + \dots + WS_{23}$$

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

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

Menurut Fitriana, et.al (2014) mengatakan bahwa *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperlukan karena proses pengukuran kepuasan pelanggan bersifat kontinu. Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi menjadi 5 kategori mulai dari tidak puas sampai dengan sangat puas, berikut ini 5 kategori tersebut :

Tabel 5
Skala Customer Satisfaction Index (CSI)

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

Sumber: Fitriana, et.al (2014:287)

Berdasarkan data diatas yang sudah diolah maka dapat dibuat tabel *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebagai berikut :

$$CSI = \frac{3.985}{5} \times 100\% = 79,7\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan CSI yang disesuaikan dengan tabel skala CSI pada tabel 6 menunjukkan hasil perhitungan kepuasan mahasiswa STIE Gentiaras berada pada rentang skala puas dengan nilai perhitungan CSI sebesar 79,7%.

B. Perhitungan *Important Performance Analysis* (IPA)

1. Perhitungan Tingkat Kesesuaian (TKi) antara tingkat kinerja dan harapan

Berdasarkan hasil kuesioner yang sudah di olah maka peneliti mendapatkan data olahan yang siap untuk dianalisis menggunakan diagram kartesius sebagai berikut :

Berdasarkan rumus perhitungan tersebut dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

$$Tki = \frac{416}{427} \times 100\% = 97,42\%$$

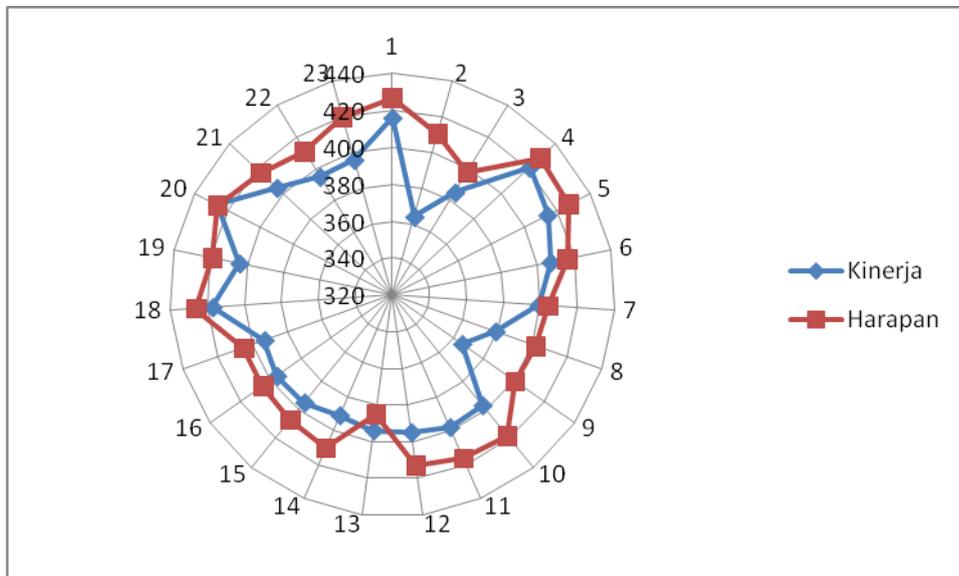
Tabel 6
Penilaian Tingkat Kesesuaian Kinerja Yang Dilakukan Dengan Harapan Pelanggan

Pernyataan	Kinerja (X)	Harapan (Y)	Tingkat Kesesuaian (%)
1	416	427	97%
2	364	411	89%
3	385	398	97%
4	421	429	98%
5	414	427	97%
6	407	416	98%
7	399	404	99%
8	379	402	94%
9	366	401	91%
10	397	418	95%
11	398	416	96%
12	395	413	96%
13	394	385	102%
14	391	410	95%
15	395	407	97%
16	396	405	98%
17	393	405	97%
18	417	426	98%
19	404	419	96%
20	426	426	100%
21	405	417	97%
22	395	411	96%
23	396	420	94%

Sumber : Data diolah tahun 2021

Berikut hasil perbandingan kinerja dan harapan menggunakan Diagram Radar (Peta laba-laba).

Gambar 1
Diagram Radar (Peta Laba-laba)



Sumber : Data diolah

Berdasarkan tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan dapat diketahui rentang yang paling tinggi antara harapan dan kinerja yaitu sebesar 89% pada item 2 yaitu ketersediaan fasilitas yang memadai (ruang kuliah dan ruang diskusi yang nyaman, kelengkapan peralatan praktikum, taman, tempat parkir, tempat olah raga, perpustakaan, fasilitas air bersih, sistem akademik online). Dan kinerja yang diberikan STIE Gentiaras sudah sesuai harapan mahasiswa (100%) adalah pada Item 20 yaitu keterjaminan selama berada di area kampus. Dan kinerja yang diberikan STIE Gentiaras yang sudah melampaui harapan mahasiswa (102%) yaitu pada Item 13 yaitu kesiapan dan ketepatan waktu dosen dan staf pengajar (karyawan) dalam memberikan pelayanan akademik. Namun hal-hal ini akan lebih difokuskan pada strategi IPA dimana akan dibahas lebih lanjut mengenai hal-hal yang harus diprioritaskan, dipertahankan, prioritas rendah dan prioritas berlebihan.

2. Perhitungan rata-rata kinerja dan harapan seluruh pelanggan

Dibawah ini disajikan tabel rata – rata variabel kinerja dan harapan untuk mencapai kepuasan pelanggan :

Berdasarkan rumus perhitungan tersebut dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{416}{100} = 4,16 \quad \bar{Y} = \frac{427}{100} = 4,27$$

3. Perhitungan rata-rata kinerja dan harapan seluruh atribut

Tabel 7

Perhitungan Rata – Rata Dari Penilaian Kinerja Dan Penilaian Harapan Mahasiswa terhadap jasa layanan STIE Gentiaras

Pernyataan	Kinerja	Harapan	\bar{X}	\bar{Y}
1	416	427	4.16	4.27
2	364	411	3.64	4.11
3	385	398	3.85	3.98
4	421	429	4.21	4.29
5	414	427	4.14	4.27
6	407	416	4.07	4.16
7	399	404	3.99	4.04
8	379	402	3.79	4.02
9	366	401	3.66	4.01
10	397	418	3.97	4.18
11	398	416	3.98	4.16
12	395	413	3.95	4.13
13	394	385	3.94	3.85
14	391	410	3.91	4.1
15	395	407	3.95	4.07
16	396	405	3.96	4.05
17	393	405	3.93	4.05
18	417	426	4.17	4.26
19	404	419	4.04	4.19
20	426	426	4.26	4.26
21	405	417	4.05	4.17
22	395	411	3.95	4.11
23	396	420	3.96	4.2
Jumlah	9153	9493	91.53	94.93
Rata-Rata	397.95652	412.73913	3.979565	4.127391

Sumber : Data Diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel perhitungan terdapat rata – rata \bar{X} sebesar 3,97 dan rata – rata \bar{Y} sebesar 4,12.

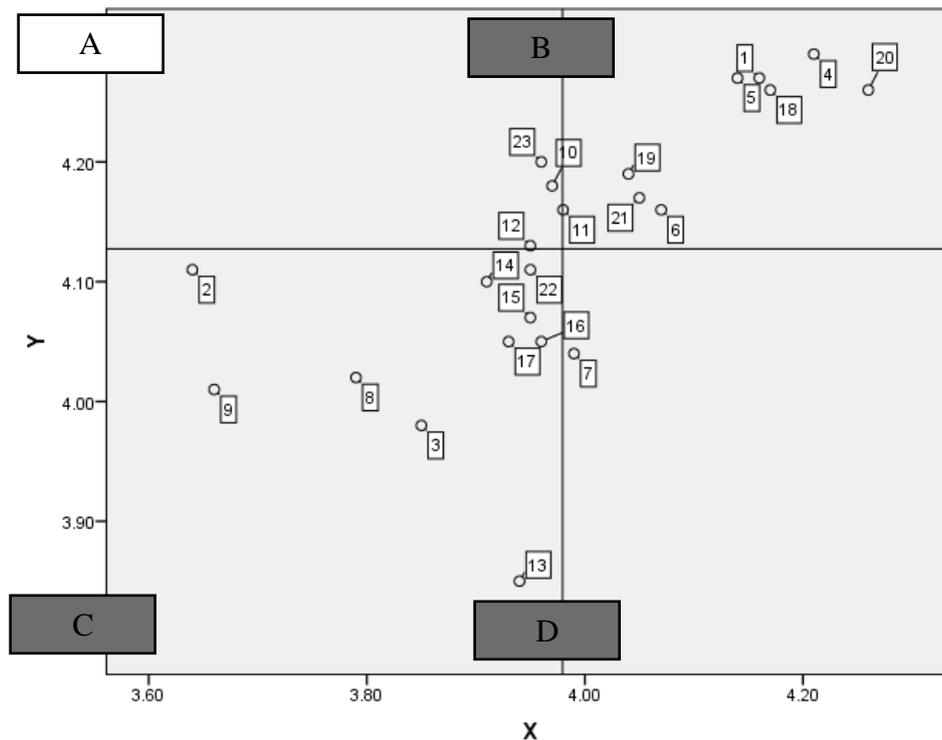
$$\bar{X} = \frac{91,53}{23} = 3,97 \quad \bar{Y} = \frac{94,93}{23} = 4,12$$

Berdasarkan hasil kuesioner yang sudah diolah maka peneliti mendapatkan diagram kartesius sebagai berikut :

Gambar 2



Diagram Kartesius



Dari diagram kartesius diatas, menunjukkan bahwa letak unsur – unsur kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa STIE Gentiaras yang terbagi menjadi 4 bagian sebagai berikut:

Kuadran A :

Atribut yang termasuk dalam kuadran ini sebagai berikut :

- a. Pelayanan Akademik yang cermat (Item 10)
- b. Ketepatan informasi terkait dengan layanan akademik (Proses penilaian dan penjadwalan perkuliahan) (Item 12)
- c. Keterjaminan calon lulusan perguruan tinggi dalam mendapatkan pekerjaan pasca menempuh pendidikan tinggi (Item 23)

Kuadran B :

Atribut yang berada dalam kuadran B sebagai berikut :

- a. Kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan lingkungan kampus Gentiaras (Item 1)
- b. Kurikulum yang di tawarkan bermanfaat untuk menghadapi dunia kerja (Item 4)
- c. Materi pembelajaran yang berbobot (Item 5)
- d. Komposisi pembelajaran dilengkapi dengan studi kasus terkait dengan penelitian dan pengabdian yang melibatkan mahasiswa (item 6)
- e. Prosedur pelayanan pendidikan cepat (Item 11)
- f. Dosen memiliki kemampuan dan wawasan yang baik dalam penyampaian materi perkuliahan (Item 18)
- g. Staf pengajar (karyawan) memperhatikan keramahan dan perhatian dalam melayani mahasiswa (Item 19)
- h. Keterjaminan keamanan selama di area kampus (Item 20)
- i. Staf pengajar (karyawan) terampil dalam memberikan pelayanan (item 21)

Kuadran C :

- a. Atribut yang termasuk dalam kuadran C sebagai berikut :
- b. Ketersediaan Fasilitas yang memadai (ruang kuliah dan ruang diskusi yang nyaman, kelengkapan peralatan praktikum, taman, tempat parkir, tempat olah raga, perpustakaan, fasilitas air bersih, sistem akademik online) (*item 2*)
- c. Ketersediaan prasarana perkuliahan (papan tulis, komputer, LCD, Wifi, Genset, literatur pembelajaran) yang memadai (*item 3*)
- d. Dosen, staf pengajar (karyawan) cepat tanggap menangani keluhan mahasiswa (Item 8)
- e. Dosen dan staf pengajar memahami keinginan mahasiswa (Item 9)
- f. Kesiapan dan ketepatan waktu dosen dan staf pengajar (karyawan) dalam memberikan pelayanan akademik (Item 13)
- g. Responsif terhadap proses pembelajaran (Item 14)
- h. Kemudahan berkomunikasi dengan dosen konsultasi maupun bimbingan (Item 15)
- i. Kesigapan dalam mempersiapkan fasilitas pembelajaran (Ruang Kelas) (*item 17*)
- j. Informasi akademik terlaksana secara tepat waktu dan relevan (Pengumuman nilai, penjadwalan dan informasi akademik lain) (Item 22)

Kuadran D :

Atribut yang ada di kuadran D sebagai berikut :

- a. Dosen dan staf pengajar (karyawan) memberikan perhatian secara khusus kepada mahasiswa (*item 7*)

Pembahasan

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gentiaras merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di Kota Bandar Lampung yang berperan dalam mencerdaskan anak bangsa dengan menyediakan jasa layanan pendidikan tinggi di Provinsi Lampung. Sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang pendidikan, STIE Gentiaras sangat berfokus dalam penyediaan fasilitas layanan pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen dalam hal ini mahasiswa sebagai pelanggan internal utama jasa layanan pendidikan sehingga menghasilkan lulusan yang berkompoten sesuai dengan bidangnya. Evaluasi sangat penting terkait dengan pembelajaran yang diberikan guna memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen dalam hal ini kepuasan mahasiswa atas jasa layanan pendidikan STIE Gentiaras menjadi urgensi atau kepentingan. Berdasarkan hasil penelitian hasil analisa data yang disebar melalui kuisioner kepada responden dalam hal ini kepuasan mahasiswa atas jasa pelayanan pendidikan di STIE Gentiaras dengan menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) kepuasan pengguna dari responden yang diteliti diperoleh angka 79,7 % yang dapat disimpulkan mahasiswa STIE Gentiaras Puas atas jasa layanan pendidikan yang diberikan.

Berdasarkan Diagram Radar (peta-laba-laba) yang kinerjanya masih sangat rendah jauh dari harapan adalah ketersediaan fasilitas yang memadai (ruang kuliah dan ruang diskusi yang nyaman, kelengkapan peralatan praktikum, taman, tempat parkir, tempat olah raga, perpustakaan, fasilitas air bersih, sistem akademik online).

Kinerja STIE Gentiaras yang sudah sesuai dengan harapan mahasiswa (100%) adalah keterjaminan keamanan selama di area kampus.

Dan berdasarkan hasil kuisioner kinerja STIE Gentiaras sudah melampaui harapan (102%) adalah pada kesiapan dan ketepatan waktu dosen dan staf pengajar (karyawan) dalam memberikan pelayanan akademik.

Namun sebagai dasar penyusunan strategi oleh pihak STIE Gentiaras mengenai layanan pendidikan STIE Gentiaras dapat menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan memperhatikan lebih lanjut mengenai perbandingan kinerja dan harapan mahasiswa. Terdapat beberapa hal yang *urgent* atau perlu diperhatikan dan harus diprioritaskan dalam perbaikan pemberian jasa layanan pendidikan di STIE Gentiaras yaitu sebagai berikut :

- a. Pelayanan Akademik yang cermat (Item 10)

- b. Ketepatan informasi terkait dengan layanan akademik (Proses penilaian dan penjadwalan perkuliahan) (Item 12)
- c. Keterjaminan calon lulusan perguruan tinggi dalam mendapatkan pekerjaan pasca menempuh pendidikan tinggi (Item 23)

Selain itu guna mendorong tingkat kepuasan mahasiswa STIE Gentiaras, ada beberapa atribut yang perlu dipertahankan oleh STIE Gentiaras, yaitu :

- a. Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan lingkungan kampus Gentiaras (Item 1)
- b. Kurikulum yang di tawarkan bermanfaat untuk menghadapi dunia kerja (Item 4)
- c. Materi pembelajaran yang berbobot (Item 5)
- d. Komposisi pembelajaran dilengkapi dengan studi kasus terkait dengan penelitian dan pengabdian yang melibatkan mahasiswa (Item 6)
- e. Prosedur pelayanan pendidikan cepat (Item 11)
- f. Dosen memiliki kemampuan dan wawasan yang baik dalam penyampaian materi perkuliahan (Item 18)
- g. Staf pengajar (karyawan) memperhatikan keramahan dan perhatian dalam melayani mahasiswa (Item 19)
- h. Keterjaminan keamanan selama di area kampus (Item 20)
- i. Staf pengajar (karyawan) terampil dalam memberikan pelayanan (Item 21)

Dan juga ada hal yang sudah dianggap baik bahkan melampaui harapan mahasiswa yang diberikan oleh STIE Gentiaras kepada mahasiswa adalah :

- a. Dosen dan staf pengajar (karyawan) memberikan perhatian secara khusus kepada mahasiswa (Item 7).

Dan berdasarkan hasil tersebut STIE Gentiaras perlu melakukan strategi terbaik dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi guna memenuhi harapan mahasiswa STIE Gentiaras sehingga menciptakan kepuasan mahasiswa STIE Gentiaras.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data pada bab sebelumnya penelitian ini dapat disimpulkan :

- a. Kepuasan mahasiswa atas jasa pelayanan pendidikan di STIE Gentiaras dengan menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) kepuasan pengguna dari responden yang diteliti diperoleh angka 79,7 % yang dapat disimpulkan mahasiswa STIE Gentiaras Puas atas jasa layanan pendidikan yang diberikan.
- b. Hasil analisis kepuasan mahasiswa atas jasa layanan pendidikan STIE Gentiaras menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat beberapa yang perlu di perhatikan atau yang harus di prioritaskan dalam penyaluran jasa layanan pendidikan di STIE Gentiaras yaitu Pelayanan Akademik yang cermat (Item 10), Ketepatan informasi terkait dengan layanan akademik (Proses penilaian dan penjadwalan perkuliahan) (Item 12) dan Keterjaminan calon lulusan perguruan tinggi dalam mendapatkan pekerjaan pasca menempuh pendidikan tinggi (Item 23)

5. DAFTAR PUSTAKA

- Arief, M. 2007. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan, Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan. Malang: Bayumedia.
- Boky, Yonas. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar. Jurnal Jaffray, 14(2), 269-290.

- Irawan, H. 2003. Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler Philip, dan Gary Armstrong 2012. Principles Of Marketing, Global Edition, 14 Edition, Pearson Education.
- Muin, Rahmawati. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Kampus. Jurnal ASSETS, 4 (1).
- Nasution, MN. 2001. Manajemen Mutu Terpadu. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A., Zeithaml V. A., dan Berry L.L. 1994. "Servqual: Alternative Scales for Measuring Service Quality? A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria." *Journal of Retailing*, Vol. 70, No. 1, hal. 193-199.
- Rangkuti, F. 2006. Measuring Customer Satisfaction. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Siyanto, Yudi. 2017. Kualitas Pelayanan Bank dengan menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* Vol 03, No. 01 hal. 63-76.
- Sumarwan, U. 2011. Riset Pemasaran dan Konsumen. Bogor: IPB Press.
- Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar (Cet. III). Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutariah, Farliana. (2017). Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Lembaga Pendidikan Tinggi ABC di Cikarang. *Formatif: Jurnal Ilmiah Pendidikan MIPA*, 7(1).
- Tim PEKERTI-AA. 2007. Panduan Evaluasi Pembelajaran. Surakarta : UNS.
- Tjiptono. 2012. Service Management: Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: ANDI.
- Udiutomo, P. 2011. Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan Program Smart Ekselensia Indonesia. *Jurnal Pendidikan Dompot Dhuafa*. Edisi 1.
- Widarti, Ari, I. A Eka Padmiari dan Ketuk Lilik Arwati. 2008. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Belajar Mengajar di Jurusan Gizi POLTEKKES DEPKES Denpasar. *Jurnal Skala Husada*. Vol.5. No.2. 163 – 167.
- Wijaya, Satria. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bagian Keuangan Dengan Metode Customer Satisfaction Index. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(1), 11-17.