

STUDENT SATISFACTION THROUGH ANALYSIS APPROACH OF IMPORTANCE-PERFORMANCE

Analisis Kepuasan Mahasiswa Dengan Pendekatan *Analysis Approach Of Importance-Performance*

Dina Lusianti

Universitas Muria Kudus

Email : dina.lusianti@umk.ac.id

ABSTRACT

The quality of service even though intangible, remains a crucial thing. As set forth in Law Number 20 Year 2003 regarding National Education System and Government Regulation Number 19 Year 2005 regarding National Education Standards stating that quality assurance is mandatory both internal and external. So it is deemed necessary for an educational institution to analyze how well the performance performed by the staff both in terms of administration and the process of teaching and learning activities.

Faculty of Economics and bussiness Muria Kudus University as a faculty that has the largest number of students in the campus of Muria Kudus University is also necessary to examine further how the level of student satisfaction and what concrete steps need to be done in order to improve the performance of education services.

This study uses Importance-Performance Analysis with the number of respondents as many as 215 students of management registered actively. The expected result satisfaction index and attribute that need to be followed up in an effort to improve the quality of education service of Economics Faculty of Muria Kudus University.

Keywords: *Service Quality, Education, Importance-Performance Analysis*

ABSTRAKSI

Kualitas layanan jasa meskipun tidak berwujud, tetap menjadi hal yang krusial. Begitu pula pada layanan pendidikan. Sebagaimana yang termaktub pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan yang menyatakan bahwa penjaminan mutu adalah wajib baik internal maupun eksternal. Maka dipandang perlu bagi sebuah lembaga pendidikan untuk melakukan analisa telah seberapa baik kinerja yang dilakukan oleh Staf baik pada hal administrasi maupun proses kegiatan belajar mengajar.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus sebagai fakultas yang memiliki jumlah mahasiswa terbanyak di lingkungan kampus Universitas Muria Kudus ini juga perlu untuk mengkaji lebih jauh bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa serta langkah konkrit apa yang perlu dilakukan guna meningkatkan kinerja jasa layanan pendidikan.

Penelitian ini menggunakan *Importance-Performance Analysis* dengan jumlah responden sebanyak 225 mahasiswa manajemen Fakultas Ekonomi Muria Kudus yang terdaftar aktif. Hasil yang diharapkan dari penelitian ini diperoleh adalah angka indeks kepuasan mahasiswa dan atribut yang perlu ditindaklanjuti dalam upaya meningkatkan kualitas jasa layanan pendidikan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Kata kunci : kualitas layanan, pendidikan, analisis kinerja dan kepentingan

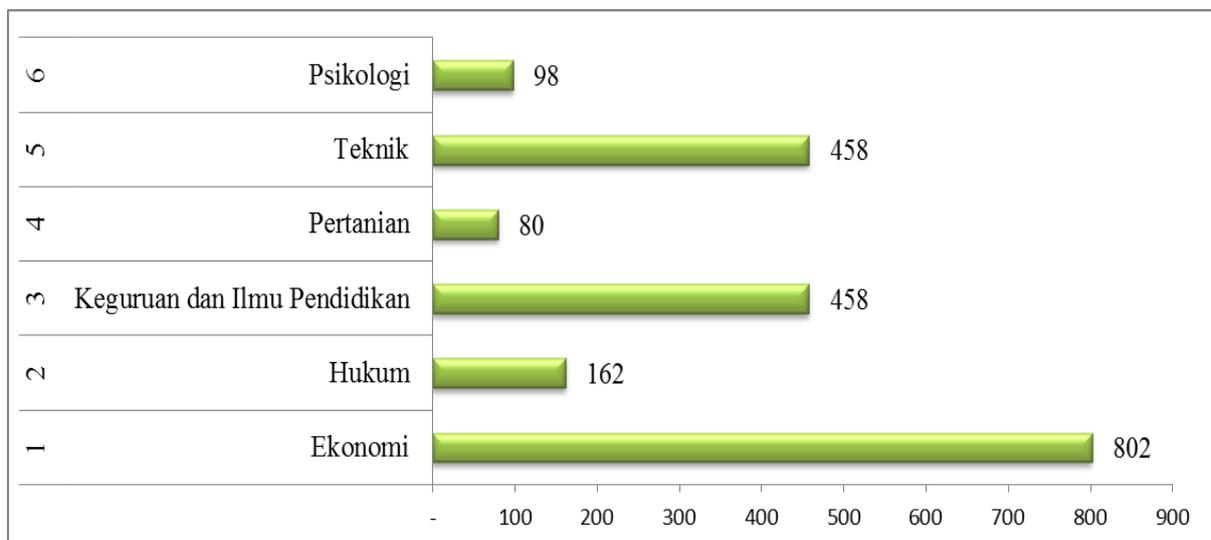
A. PENDAHULUAN

Pelayanan yang diberikan kepada konsumen merupakan noktah penting dalam eksistensi suatu unit usaha. Dengan pelayanan yang prima dan tuntas akan membentuk konsumen yang merasa puas sehingga berujung pada loyalitas. Semakin banyak pelanggan yang merekomendasikan kepada orang lain akan berdampak positif terhadap keberadaan perusahaan dalam keunggulan bersaingnya.

Semua perusahaan baik yang bergerak di bidang manufaktur maupun jasa senantiasa mengedepankan dimensi-dimensi pelayanan untuk meraih kepuasan pelanggan. Hal ini juga berlaku bagi dunia pendidikan. Meskipun tidak semata-mata mengejar keuntungan, layanan mutu juga perlu diperhatikan. Sebagaimana yang telah tercantum dalam UU No 20 Tahun 2003 dan PP No 19 Tahun 2005.

Merujuk pada kualifikasi penjaminan mutu layanan pendidikan, maka seluruh penyelenggaraan pendidikan mulai dari sistem administrasi hingga layanan yang diberikan kepada Dosen dan Tenaga Pengajar menjadi perhatian khusus. Terlebih bagi Universitas swasta dengan program studi yang memiliki mahasiswa dalam jumlah yang besar. Kepuasan mahasiswa menjadi kunci berkembangnya sebuah program studi.

Gambar 1
Jumlah Mahasiswa Baru
Universitas XXXX
Tahun 2017



Sumber : BAAK Universitas XXXX, 2018

Program studi yang memiliki peminat paling banyak berdasar gambar 1 adalah program studi Manajemen sebesar 802 mahasiswa. Angka ini mengindikasikan bahwa program studi manajemen di Universitas XXXX menjadi program studi favorit. Adapun alasan mahasiswa baru memilih program studi dikarenakan beberapa alasan diantaranya keberlanjutan pemanfaatan ilmu yang diperoleh dengan lapangan pekerjaan yang tersedia serta fasilitas dan kemudahan proses pembelajaran yang diberikan oleh civitas akademika.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1) *Kualitas Layanan Jasa*

Kualitas pelayanan sebagai sikap konsumen yang berkaitan dengan hasil perbandingan antara harapan dari layanan dengan persepsinya terhadap kinerja aktual (Chaniotakis dan Lympelopoulos, 2009). Mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan / kepentingan pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Menurut Lovelock and Waright (2007) kualitas pelayanan jasa menjadi bahan evaluasi kognitif secara jangka panjang pelanggan terhadap penyerahan jasa suatu perusahaan.

2) *Kepuasan Pelanggan*

Kepuasan pelanggan merupakan keseluruhan dari sikap pelanggan terhadap suatu bentuk sebagai reaksi setelah mengkonsumsi produk tersebut (Suprapti, 2010). Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, barang atau jasa yang ditawarkan satu organisasi atau perusahaan harus berkualitas. Kualitas mencerminkan semua dimensi pelayanan yang menghasilkan manfaat (*benefit*) bagi pelanggan. Lebih lanjut konsep kepuasan pelanggan memuat dua elemen yang mempengaruhi yaitu harapan dan kinerja (Lusianti, 2017). Kinerja adalah persepsi konsumen terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk (barang atau jasa). Harapan adalah perkiraan konsumen tentang apa yang akan diterima apabila mengkonsumsi produk (barang atau jasa).

3) *Importance-Performance Analysis*

Tjiptono (2011) menyampaikan bahwa metode *Importance Performance Analysis* (IPA) awal mulanya dikembangkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 yang dipublikasikan melalui *Journal of Marketing*. Pendekatan IPA dilakukan dengan menganalisa tanggapan responden dalam mengemukakan tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan yang kemudian dianalisis pada *Importance Performance Matrix* (Ong dan Pambudi, 2014).

Lebih lanjut dengan pendekatan IPA tidak hanya diketahui berapa besaran kepuasan dari pelanggan namun juga atribut apa saja yang masuk dalam kriteria untuk ditingkatkan layanannya, tetap dipertahankan, memungkinkan untuk dikurangi karena dianggap tidak perlu. Hal ini tentu saja dapat memberikan rancangan strategi bagi unit usaha untuk melakukan langkah penting dalam pengambilan keputusan.

C. METODA PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini mencoba untuk menggali seberapa besar kepuasan mahasiswa program studi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas XXXX terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Pemberi layanan jasa pendidikan sebagai program studi yang memiliki jumlah mahasiswa baru yang paling banyak jumlah peminatnya. Sekaligus mengembangkan atribut-atribut yang perlu dikaji dalam upaya meningkatkan kualitas jasa layanan pendidikan.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan Data melalui teknik wawancara, kuesioner (angket) dan studi pustaka. Wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara penanya dan pewawancara guna memperoleh informasi akurat yang dapat digunakan dalam penelitian.

Kuesioner berisi pernyataan sejumlah sembilanbelas butir pernyataan yang mengindikasikan dimensi kualitas pelayanan jasa. Adapun penggunaan kuesioner ini untuk

melihat antara tingkat kepuasan dibandingkan dengan tingkat kepentingan. Sedangkan studi pustaka dilakukan dengan rujukan bahan literasi perihal penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Sampel dan Teknik Sampling

Jumlah populasi telah diketahui sejumlah 802 mahasiswa sehingga berdasar perhitungan rumus Slovin besarnya sampel yang dipilih sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persentase tingkat signifikansi

$$n = \frac{802}{1 + 802 (0,05)^2}$$

$$n = 267$$

Penelitian ini menggunakan sampel sejumlah 267 responden dengan menggunakan teknik *random sampling*. Sampel dipilih secara acak dan berdasar kemudahan penemuan responden di lapangan.

D. HASIL

Penelitian mengenai kepuasan mahasiswa program studi manajemen universitas XXXX diperoleh hasil bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebesar 62 persen. Kondisi ini juga mencerminkan bahwa dominasi mahasiswa baru berjenis kelamin perempuan. Adapun distribusi responden berdasarkan jenis kelamin nampak pada tabel 1.

Tabel 1
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	102	38
Perempuan	165	62
Total	267	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Tabel 2 **Ikhtisar Perhitungan Tingkat Harapan dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa**

No	Pernyataan	Tingkat Harapan	Tingkat Kepuasan	CSI
1A	Dosen dan karyawan Ramah	4,48	3,88	86,55
2A	Kemampuan Dosen untuk memotivasi	4,36	3,82	87,70
3A	Dosen dan karyawan bersikap santun	4,46	3,90	87,42
1B	Dosen hadir tepat waktu	4,45	3,73	83,99
2B	Dosen memberikan respon bila dihub	4,37	3,74	85,60
3B	Kelonggaran waktu bimbingan	4,25	3,54	83,33
4B	Dosen dapat menerima kritik dan saran	4,26	3,62	84,89
1C	Dosen dapat menciptakan suasana kelas kondusif	4,38	3,59	81,97
2C	Dosen tidak membedakan	4,56	3,88	85,05
1D	Pengetahuan Dosen terkini dan luas	4,35	3,74	86,26
2D	Bahasa yang mudah dipahami	4,38	3,78	86,31
3D	Keluhan mahasiswa ditanggapi dengan baik	4,16	3,54	85,05
1E	Penampilan dosen menarik	4,25	3,62	85,20
2E	Lokasi kampus mudah dijangkau angkutan	4,45	3,75	84,27
3E	Ruang kelas nyaman	4,30	3,33	77,35
4E	Ketersediaan Presensi Kehadiran	4,48	3,81	85,03
5E	Fasilitas kampus memadai	4,33	3,55	82,09
6E	Sarana kemudahan mencari informasi	4,21	3,70	87,82
7E	Kebersihan kelas	4,46	3,51	78,74
Total		82,94	70,03	84,43

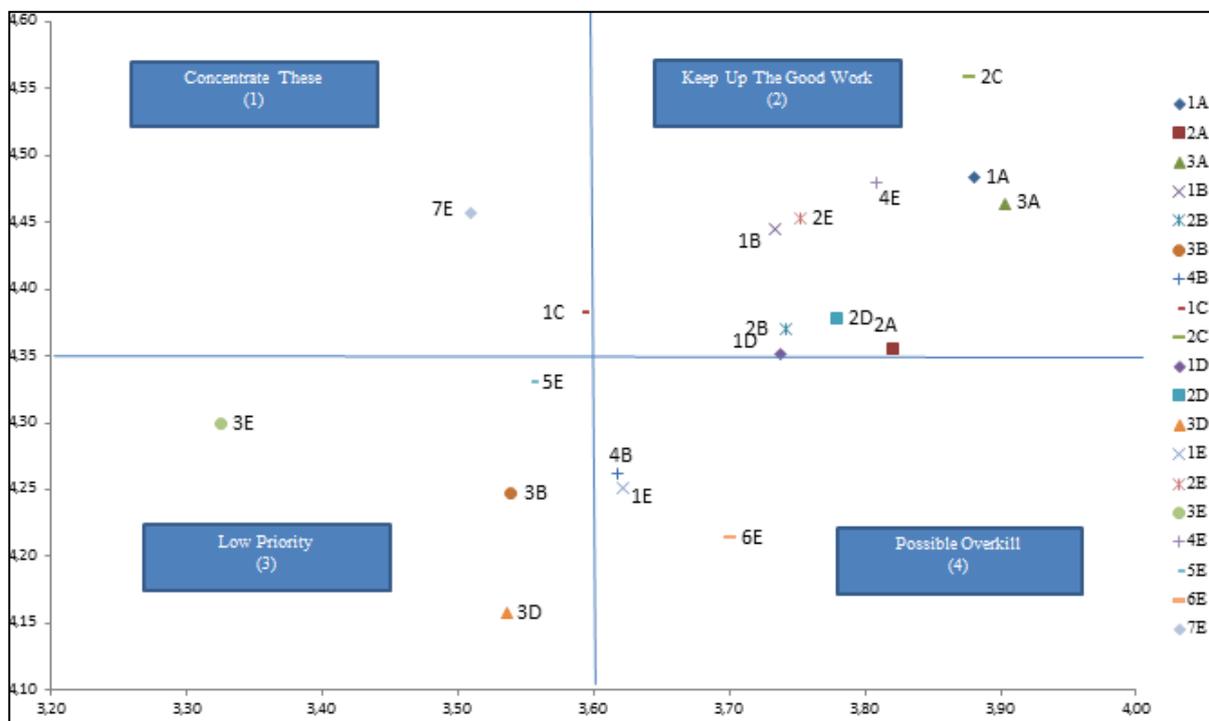
Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Merujuk pada hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) mahasiswa baru program studi manajemen Universitas XXXX diperoleh nilai yang paling besar pada variabel *emphaty*, yakni sebesar 87,22 persen. Mahasiswa baru telah merasakan kepuasan atas keramahan dosen dan karyawan, kemampuan dosen untuk memotivasi dan kesantunan dari dosen serta karyawan.

Indeks kepuasan terendah dari keseluruhan dimensi pelayanan yang telah diberikan oleh program studi manajemen Universitas XXXX adalah variabel bukti fisik sebesar 82,91. Variabel ini memberikan definisi tentang kemampuan program studi dalam menunjukkan penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik. Disampaikan oleh responden bahwa terdapat keluhan mengenai fasilitas perkuliahan. Seperti ruang kelas yang belum nyaman, ac tidak terlalu dingin dan kelas yang belum terjaga kebersihannya.

Secara keseluruhan dari variabel *emphaty*, *responsiveness*, *assurance*, *reliability* dan *tangible* diperoleh nilai CSI sebesar 84,43. Angka ini mengindikasikan bahwa rata-rata secara umum mahasiswa baru telah merasa puas. Namun demikian perlu dikaji hal-hal apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan atau bahkan dikurangi pemberian pelayanan karena dianggap tidak menjadi hal yang terlalu penting bagi mahasiswa. Langkah ini selanjutnya akan disebut sebagai strategi implementasi peningkatan kualitas layanan pendidikan berdasarkan pendekatan *importance-performance analysis*.

Gambar 2
Kuadran IPA



Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Melalui pendekatan IPA diperoleh empat kuadran, yakni *concentrate these*, *keep up the good work*, *low priority*, dan *possible overkill*. Dimana sumbu X menandakan tingkat kepuasan dan sumbu Y menandakan tingkat kepentingan. Kuadran pertama yang menjadi perhatian adalah kuadran *concentrate these*. Kuadran ini memberikan gambaran bahwa mahasiswa belum merasa puas sementara mahasiswa menganggap hal ini atribut yang penting. Adapun atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah dosen dapat menciptakan suasana kelas yang kondusif dan kebersihan kelas. Dari hasil wawancara diperoleh informasi bahwa mahasiswa berharap dosen dapat memberikan suasana kelas yang serius tapi tetap santai agar mahasiswa tidak merasa takut dan tegang serta dapat menyampaikan sasaran dan gagasan dengan baik. Demikian pula pada hal kondisi kelas yang belum terjaga kebersihan dan kerapihannya.

Kuadran yang kedua, kuadran yang dianggap oleh mahasiswa hal yang penting dan telah dirasakan puas atas kinerjanya yakni kuadran *keep up the good work*. Mayoritas atribut telah masuk dalam kuadran ini mulai dari keramahan dan kesantunan dosen, ketepatan waktu dalam dosen mengajar, dosen memberikan respon ketika dihubungi baik melalui telepon, sms atau media yang lainnya hingga fasilitas fisik kampus seperti lokasi kampus dan adanya presensi kehadiran.

Kuadran selanjutnya adalah kuadran *possible overkill* dan kuadran *low priority*. Kedua kuadran ini merupakan kuadran yang dianggap mahasiswa tidak begitu penting namun tetap perlu diperhatikan oleh Pimpinan Fakultas. Kuadran *possible overkill* merupakan kuadran yang menggambarkan kepuasan mahasiswa namun ini tidak menjadi hal yang begitu penting bagi mahasiswa. Adapun atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah penerimaan dosen atas kritik dan saran, penampilan dosen dan sarana informasi.

E. KONKLUSI

Pendekatan IPA selain dapat digunakan untuk mengetahui besaran kepuasan juga dapat diketahui pula atribut apa saja yang perlu ditingkatkan, dipertahankan dan bahkan perlu dikurangi sebagai langkah efisiensi. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan :

1. Kepuasan mahasiswa baru program studi manajemen universitas XXXX sebesar 84,43 persen.
2. Kemampuan dosen dalam menciptakan suasana yang kondusif serta kebersihan kelas menjadi hal penting yang perlu diperhatikan oleh jajaran Pimpinan Fakultas guna mempertahankan sekaligus meningkatkan kepuasan mahasiswa.

REFERENCE

- Chaniotakis, Ioannis. E. And Constantine Lymperopoulos. 2009. Service Quality Effect on Satisfaction and Word of Mouth in The Health Care Industry. *Journal Managing Service Quality*, 2 (19) pp 229-242
- Dirgantara, Harya Bima, Aryo Tri Sambodo. 2015. Penerapan Model Imporatnce Performance Analysis dalam Studi Kasus : Analisis Kepuasan Konsumen Bhinneka.com. *Kalbis Scientia Jurnal Sains dan Teknologi Vol 2 No 1 hal 52-62*
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19* (edisi kelima.). Semarang: Universitas Diponegoro
- Indrawati, Aniek. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis Th 16 No 1*
- Istianto, John Hendra dan Maria Josephine Tyra. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto Pelmbang. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*, 1 (3), hal 275-293
- Joung, Hyun-Woo etc. 2014. Evaluation of the On-Campus Dining Services Using Importance-Performance Analysis. *Journal of Foodservice Business Research* 17:136-146
- Kotler, P. and Keller, K. 2009. *Marketing management*. 13th ed. Upper Saddle River
- Lusianti, Dina. 2017. Pengukuran Kepuasan Peserta Jkn Melalui Pendekatan Importance-Performance Analysis. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, [S.l.], v. 16, n. 1, p. 17-25, june 2017. ISSN 2580-118X. Available at: <<https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jspi/article/view/14565>>. Date accessed: 07 july. 2018. doi:<http://dx.doi.org/10.14710/jspi.v16i1.17-25>.
- Lovelock, Christopher H and Lauren K Waright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan II. Jakarta : Salemba Empat
- Nugraha, Rizal, Ambar Harsono, Hari Adianto. 2014. Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Reka Integra No 3 Vol 01*

- Ong, Johan Oscar dan Jati Pambudi. 2014. Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero). *J@TI Undip Vol IX No 1 hal 1-10*
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
- Pijoh, Hannah Nadia, Linda Lambey. 2016. The Importance-Performance Analysis of Service Quality at Aquarius Car Wash. *Jurnal EMBA Vol 4 No 2 Hal 475-484*
- Rangkuti, Freddy, 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Rizal Nugraha dkk, 2014. Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD Sumber Motor Karawang. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional No 03 Vol 01*
- Suhardan, Dadang. 2011. *Supervisi Profesional Layanan Meningkatkan Mutu Pembelajaran di Era Otonomi Daerah*, Bandung : Alfabeta
- Suprpti, Sri. 2010. *Perilaku Konsumen*. Udayana University Press
- Suryana, 2010. *Metodologi Penelitian : Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Universitas Pendidikan Indonesia
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia Publising
- Utami, Ida Ayu Inten Surya dan I Made Jatra. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *E-Jurnal Manajemen Unud, Vol 4 No 7 hal 1984-2000*
- Vrankis, S., Chatzoglou P. And Mpaloukas A. 2012. Customer Satisfaction of Greek Mobile Phone Service. *International Journal of managing Value and Supply Chains*3 (4) pp 43-54
- Windu gata, Oryza Gilang. 2017. Analysis of Information System Quality of Service on BSI Academy’s Environment Using Webqual Methods, Importance Performance Analysis and Fishbone. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology Vol 95 No 2*
- Wong, Meng Seng, Nishimoto Hideki, Philip George. 2011. The Use of Importance-Performance Anaysis (IPA) in Evaluating Japan’s E-Government Services. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research Vol 6 page 17-30*
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional