

# Measurement Of Service Quality Using Servqual And Importance Performance Analysis Methods (Case Study: Umaha)

Gusti Adriansyah<sup>1</sup>, Ika Widya Ardhyani<sup>2</sup>, Dimas Setyawan<sup>3</sup>, Asri Dwi Puspita<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Universitas Maarif Hasyim Latif, Sidoarjo, Jawa Timur, Indonesia

## ARTICLE INFO

### Article history:

Received 7/10/2022

Revised 16/1/2022

Accepted 2/6/2022

**JEL Classification:** -

### Key words:

Service Quality, Servqual, IPA

### DOI:

<http://dx.doi.org/10.51804/iej.v4i2>

## ABSTRACT

*This study aims to determine the quality of research on student satisfaction services at the Faculty of Engineering, Economics and Law, Maarif Hasyim Latif University so that it is based on the results of the analysis of the Servqual model of five dimensions of service quality to create quality services and is expected to have an impact on student satisfaction. This study used a population of 1,719 students from the Faculty of Engineering, Economics, and Law with a sample consisting of 462 students using clustering sampling technique. The collected data were analyzed on a Servqual scale. Several dimensions of servqual which include responsiveness, empathy, assurance, tangible, reliability. According to the results obtained from the calculation of the SERVQUAL score, it was found that the expectations of the informants and all actual items had negative values, so that it could be interpreted that all items certainly did not meet student expectations. The quality of service at UMAHA has not been able to satisfy all students, from the results of the integration of the servqual method and the results of the Cartesian diagram measurement, the dominant attribute is in quadrant IV, which means that the performance of Umaha services is at a higher level, but the desire or expectation of students for this variable is low.*

## ABSTRAK

Dilakukannya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas penelitian pelayanan kepuasan mahasiswa di Fakultas Teknik, Ekonomi dan Hukum Universitas Maarif Hasyim Latif sehingga didasarkan pada hasil analisa model servqual lima dimensi kualitas layanan untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas dan diharapkan berdampak pada kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menggunakan jumlah populasi subjek dari mahasiswa Fakultas Teknik, Ekonomi, Hukum, sebanyak 1.719 mahasiswa dengan sampel terdiri 462 mahasiswa dengan menggunakan teknik clustering sampling data yang terkumpul dianalisa dalam skala servqual. Beberapa dimensi servqual yang meliputi responsiveness, empathy, assurance, tangible, reliability. Sesuai hasil yang didapat dari perhitungan skor SERVQUAL, diperoleh temuan bahwa harapan para narasumber serta seluruh item aktual memiliki nilai negatif, sehingga dapat diartikan seluruh item dipastikan belum memenuhi harapan mahasiswa. Kualitas pelayanan di UMAHA belum dapat memuaskan seluruh mahasiswa, dari hasil integrasi metode servqual dan hasil pengukuran diagram kartesius, atribut dominan berada pada kuadran IV yang artinya kinerja pelayanan UMAHA berada pada level yang lebih tinggi, namun keinginan atau harapan mahasiswa terhadap variabel ini rendah.

## 1. INTRODUCTION

Kondisi sektor bisnis sekarang ini sedang mengalami persaingan yang sangat ketat, sehingga harus disikapi dengan strategi yang efektif dan efisien agar segala rencana yang telah disusun dapat berjalan dengan baik. Kualitas dapat diartikan sebagai kemampuan yang diberikan kepada konsumen baik produk ataupun jasa. Dengan memberikan produk dan layanan berkualitas tinggi meletakkan dasar bagi kepuasan pelanggan. Dalam peningkatan kualitas perguruan tinggi dibuktikan dengan pencapaian akreditasi yang baik sehingga dapat menciptakan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik yang di berikan menurut (Sumarni, 2019).

Perguruan tinggi sebagai salah satu lembaga pendidikan yang membentuk karakter dan etika para mahasiswa agar lebih matang, perguruan tinggi juga memiliki peran besar saat ini, dengan banyaknya jumlah perguruan tinggi yang berdiri diberbagai wilayah secara merata akan sangat berdampak baik bagi kualitas ilmu pengetahuan mahasiswa. Setiap perguruan tinggi saat ini dituntut untuk terus memperbaiki berbagai fasilitas penunjang agar segala aktivitas pendidikan berjalan dengan lancar dan para mahasiswa dapat terus mengembangkan ilmu pengetahuan serta keterampilan yang dimiliki secara maksimal.

Kualitas layanan untuk pelanggan disebut mahasiswa, dimana yang memberikan efek loyalitas menjadi konsumen terhadap perguruan tinggi. Setiap perguruan tinggi akan berusaha untuk memenuhi ekspektasi masyarakat dengan selalu menjaga kualitas layanan yang diberikan kepada para mahasiswa, dengan selalu menjaga nama baik serta selalu berhati-hati dalam mengambil suatu keputusan dapat membantu perguruan tinggi untuk terus mendapat apresiasi dari masyarakat (Rahman, 2018). Oleh karena itu penilaian kepuasan mahasiswa berhubungan sangat erat dengan harapan terhadap kualitas pelayanan. Strategi yang bisa digunakan dalam menjaga konsistensi kualitas layanan yakni dengan terus memperbaiki segala komponen yang masih dianggap kurang maksimal. Para mahasiswa dapat memberi masukan kepada perguruan tinggi untuk terus memperbaiki sistem birokrasi yang saat ini sedang dijalankan (Firmansyah et al., 2018)

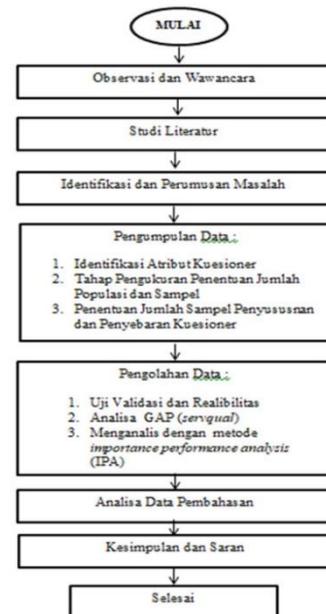
Pada riset ini membahas terkait kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan yang dilakukan di Fakultas Teknik, Ekonomi, Hukum

Universitas Maarif Hasyim Latif Sidoarjo terhadap pelayanan di beberapa program studi. Diketahui masih terdapat mahasiswa yang mengeluh atas prasarana dan sarana fasilitas yang tersedia. Keluhan tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan penunjang

Fakultas Teknik, Ekonomi, Hukum belum dapat memenuhi harapan, karena para mahasiswa ingin mendapatkan standard fasilitas layanan pendidikan yang paripurna. Sehingga penulis perlu melakukan pendalaman penelitian terkait kualitas pelayanan di Fakultas Teknik, Ekonomi, Hukum Universitas Maarif Hasyim Latif dalam metode penelitian menurut (Panjaitan & Yuliati, 2016), analisis tersebut dilakukan terhadap atribut pelayanan yang sudah di kategorikan ke dalam lima dimensi yaitu meliputi variable-variable *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *tangible* (bukti fisik).

Untuk menganalisis lebih lanjut penelitian menggunakan metode metode *Servqual* berguna untuk mengukur dari kuantitas layanan dan juga menganalisa data. Penelitian ini menganalisa kualitas layanan yang dilakukan di Fakultas Teknik, Ekonomi, Hukum UMAHA, guna untuk mengetahui seberapa besar tingkat kualitas layanan yang diinginkan mahasiswa serta mengetahui langkah perbaikan yang akan dilakukannya.

## METODE PENELITIAN



Gambar 1 Flowchart Penelitian

\* Corresponding author, email address: <sup>1</sup> gusti@dosen.umaha.ac.id, <sup>2</sup> ika\_widya@dosen.umaha.ac.id

**2. TAHAP IDENTIFIKASI**

Beberapa tahap persiapan dilakukan oleh penulis yakni dengan melaksanakan observasi dan wawancara hingga kesimpulan dan saran, identifikasi permasalahan, penentuan tujuan penelitian, studi literatur. Observasi dan wawancara berupa pengamatan kondisi yang berada pada lingkungan Universitas UMAHA. Perumusan masalah ditentukan setelah penulis mendapatkan gagasan ide dan fenomena masalah yang terjadi untuk diteliti lebih lanjut, setelah itu dilakukan pengidentifikasian masalah objek amatan yang diteliti. kemudian dilakukan penetapan area penelitian, yang meliputi batasan dan ruang lingkup permasalahan. Pada penelitian ini, yang menjadi objek amatan adalah Analisa kualitas pelayanan mahasiswa Universitas Maarif Hasyim Latif dengan menggunakan metode *Servoqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Dengan adanya permasalahan yang dihadapi dan kemudian menentukan tujuan penelitian.

**3. TAHAP PENGUKURAN**

Tahap pengukuran meliputi penentuan populasi dan sampel, pengumpulan data dan pengolahan data. Subjek penelitian yang digunakan ialah seluruh mahasiswa fakultas teknik, ekonomi dan hukum UMAHA yang tetap aktif dalam pelaksanaan KRS.

Untuk sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang masih aktif. Alat pengumpulan data yang digunakan dalam survei ini adalah kuesioner. Kuesioner ini dibagikan kepada kepada seluruh mahasiswa fakultas teknik, ekonomi dan hukum dengan menggunakan *google form*. Tingkat jawaban yang diberikan responden dalam koesioner diukur dengan menggunakan skala *Likert* 1 sampai dengan 5 :

- 1. Sangat Tidak Setuju = 1
- 2. Tidak Setuju = 2
- 3. Kurang setuju = 3
- 4. Setuju = 4
- 5. Sangat Setuju = 5

Draf koesioner terdiri dari identitas responden dan item item penelitian yang disajikan dalam bentuk pertanyaan. Draf koesioner terdiri dari identitas responden dan item pertanyaan (Pandita, 2017).

Dimensi	Item	Koefisien Validitas Tingkat Kenyataan	r Tabel	Keterangan
<i>Tangible</i>	KT1	0,720	0,0912	Valid
	KT2	0,687	0,0912	Valid
	KT3	0,741	0,0912	Valid
	KT4	0,642	0,0912	Valid
	KT5	0,657	0,0912	Valid
	KT6	0,688	0,0912	Valid
	KT7	0,748	0,0912	Valid
	KT8	0,743	0,0912	Valid
<i>Reliability</i>	KR1	0,718	0,0912	Valid
	KR2	0,737	0,0912	Valid
	KR3	0,662	0,0912	Valid
	KR4	0,742	0,0912	Valid
<i>Responsive</i>	KD1	0,614	0,0912	Valid
	KD2	0,693	0,0912	Valid
	KD3	0,734	0,0912	Valid
	KD4	0,613	0,0912	Valid
<i>Assurance</i>	KA1	0,611	0,0912	Valid
	KA2	0,581	0,0912	Valid
	KA3	0,658	0,0912	Valid
	KA4	0,617	0,0912	Valid
	KA5	0,606	0,0912	Valid
<i>Emphaty</i>	KE1	0,743	0,0912	Valid
	KE2	0,693	0,0912	Valid
	KE3	0,714	0,0912	Valid
	KE4	0,630	0,0912	Valid

Tabel 1 item-item pertanyaan

NO	PERNYATAAN
	<b>TANGIBLE (BUKTI FISIK)</b>
1	Ruangan kelas bersih
2	Pencahayaan ruang kelas terang
3	Kondisi meja dan kursi di ruang kelas baik
4	Tempat parkir mobil memadai
5	Tempat parkir motor memadai
6	Suhu ruangan kelas sejuk
7	Fasilitas wifi / internet cepat
8	Toilet bersih
<b>REABILITY (KEHANDALAN)</b>	
9	Penyampain informasi akademik cepat
10	Literatur buku/refrensi/jurnal diruang baca memadai
11	Materi perkuliahan diterima dengan baik
12	Akses journal online mudah dan cepat
<b>RESPONSIVE (DAYA TANGGAP)</b>	
13	Adanya kelas pengganti apabila dosen tidak hadir pada jam perkuliahan
14	Kesigapan karyawan (satpam) dalam mengatur parkir dan keamanan
15	Kesigapan karyawan (petugas kebersihan) dalam menjaga kebersihan toilet
16	Karyawan bersikap ramah kepada mahasiswa
<b>ASSURANCE (ASURANSI)</b>	
17	Karyawan bersedia memberikan informasi perkuliahan kepada mahasiswa
18	Jaminan kerahasiaan data mahasiswa
19	Kejelasan dalam memberikan informasi berkaitan dengan pembayaran kuliah dan kegiatan-kegiatan lainnya
20	Mahasiswa merasa aman selama mengikuti perkuliahan
21	Karyawan bersikap sopan kepada mahasiswa
<b>EMPHATY (EMPATI)</b>	
22	Keluhan mahasiswa ditanggapi dengan cepat
23	Kemudahan mahasiswa menyampaikan keluhan akademik
24	Kemudahan mahasiswa menyampaikan keluhan sarana dan prasarana
25	Adanya kotak saran untuk menampung keluhan dan dapat menyelesaikan keluhan mahasiswa

Uji validitas dan reliabilitas digunakan oleh penulis untuk mengolah data. Dalam mengukur kualitas layanan, penulis memakai bentuk model *SERVQUAL*. Salah satu ukuran kualitas layanan dengan menggunakan model *SERVQUAL* adalah menghitung selisih antara pasangan pertanyaan terkait kenyataan yang sebenarnya.

#### 4. DATA ANALYSIS AND DISCUSSION

Dalam pengumpulan data ini dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner yang dibagikan pada mahasiswa dalam periode bulan Februari – bulan Maret 2021, jenis kuesioner yang digunakan bersifat skala *likert*. Data sampel yang digunakan yaitu 462 orang dari 1.719 populasi mahasiswa yang masih aktif di UMAHA, jumlah sampel penelitian ini ditentukan dengan menggunakan tabel Cohen sehingga jumlah sampel yang harus diambil untuk tingkat kepercayaan 90%. Teknik pengumpulan sampel digunakan dalam penelitian ini adalah *clustering sampling*. *Clustering sampling* merupakan teknik pengambilan sampel secara random dimana populasi dibagi menjadi berbagai cluster dan masing-masing cluster merupakan kelompok individu yang homogen.

Tabel 2 Jumlah populasi dan sampel

No.	Responden Mahasiswa	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel
1	Teknik Industri	278	$(278/1.719) \times 462 = 74,71 \approx 75$
2	Teknik Informatika	211	$(211/1.719) \times 462 = 56,70 \approx 57$
3	Teknik Mesin	160	$(160/1.719) \times 462 = 43,00 \approx 43$
4	Teknik DKV	145	$(145/1.719) \times 462 = 38,87 \approx 39$
5	D3 Akuntansi	27	$(27/1.719) \times 462 = 7,25 \approx 7$
6	S1 Akuntansi	149	$(149/1.719) \times 462 = 40,04 \approx 40$
7	S1 Manajemen	511	$(511/1.719) \times 462 = 137,33 \approx 137$
8	S1 Kewirausahaan	10	$(10/1.719) \times 462 = 2,68 \approx 3$
9	D3 Komputer	39	$(39/1.719) \times 462 = 10,48 \approx 10$
10	Hukum	189	$(189/1.719) \times 462 = 50,79 \approx 51$

#### Uji Validitas

Tabel 3 Hasil uji validitas kuesioner harapan

Dimensi	Item	Koefisien Validitas Tingkat Harapan	r Tabel	Ket.
Tangible	HT1	0,499	0,091 2	Valid
	HT2	0,587	0,091 2	Valid

	HT3	0,624	0,091 2	Valid
	HT4	0,489	0,091 2	Valid
	HT5	0,509	0,091 2	Valid
	HT6	0,629	0,091 2	Valid
	HT7	0,637	0,091 2	Valid
	HT8	0,684	0,091 2	Valid
Reliability	HR1	0,611	0,091 2	Valid
	HR2	0,555	0,091 2	Valid
	HR3	0,557	0,091 2	Valid
	HR4	0,556	0,091 2	Valid
Respon- sive	HRD1	0,444	0,091 2	Valid
	HRD2	0,562	0,091 2	Valid
	HRD3	0,603	0,091 2	Valid
	HRD4	0,485	0,091 2	Valid
Assurance	HA1	0,601	0,091 2	Valid
	HA2	0,591	0,091 2	Valid
	HA3	0,555	0,091 2	Valid
	HA4	0,513	0,091 2	Valid
	HA5	0,538	0,091 2	Valid
Emphaty	HE1	0,659	0,091 2	Valid
	HE2	0,628	0,091 2	Valid
	HE3	0,633	0,091 2	Valid
	HE4	0,477	0,091 2	Valid

Berdasarkan tabel 3 hasil perhitungan uji validitas tingkat harapan bahwa diketahui nilai r hitung pada setiap atribut lebih besar (>) dari nilai r table 0,0912 dan disimpulkan semua pertanyaan sebanyak 25 dinyatakan valid.

Berdasarkan tabel 4 diatas hasil perhitungan uji validitas tingkat kenyataan bahwa diketahui nilai r hitung pada setiap atribut lebih besar (>) dari nilai r tabel 0,0912 dan disimpulkan semua pertanyaan sebanyak 25 dinyatakan valid.

### Uji Realiabilitas

Tabel 5 *Cronbach's Alpha* penilaian dari kuesioner harapan

Cronbach's Alpha	N of Items
.912	25

Dari pengujian data tingkat harapan menggunakan *software* SPSS nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,912 > 0,6 jadi dinyatakan realibilitas. Oleh karena itu data jawaban dari 462 responden terhadap 25 pertanyaan telah memenuhi persyaratan untuk dilakukan pengolahan data selanjutnya.

Tabel 6 *Cronbach's Alpha* penilaian dari kuesioner kenyataan

Cronbach's Alpha	N of Items
.950	25

Dari pengujian data tingkat kenyataan menggunakan *software* SPSS nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,950 > 0,6 jadi dinyatakan realibilitas. Oleh karena itu data jawaban dari 462 responden terhadap 25 pertanyaan telah memenuhi persyaratan untuk dilakukan pengolahan data selanjutnya.

### Perhitungan Skor *Servqual*

$Skor\ Servqual = Skor\ kenyataan - Skor\ harapan$

### Pembuatan matriks *Importance Performance Analysis*

Untuk Identifikasi atribut item pertanyaan untuk perbaikan layanan di UMAHA, (Aditya, 2019) perlu dilakukan analisa tentang betapa pentingnya atribut item dengan menggunakan bantuan matriks IPA. Analisa ini menggunakan data tingkat kepentingan Harapan dan tingkat kenyataan (persepsi) masing-masing item. Untuk mencari rumus pembuatan matriks IPA (Ardhyani & Singgih, 2017) ialah :



$$Tki = \frac{Xi}{Yi} * 100\% \quad (1)$$

Setelah mengukur tingkat konsistensi, langkah selanjutnya adalah menggambar lokasi *importance – performance* yang merupakan bentuk yang dibagi menjadi empat kuadran yang ditentukan dua garis berpotongan vertikal pada titik-titik sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N Xi}{k} \quad (2)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N Yi}{k} \quad (3)$$

Selain itu sumbu horizontal (X) akan diisi dengan skor level tingkat persepsi dan sumbu vertikal (Y) akan diisi dengan skor level skor tingkat harapan.

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad (4)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Xi}{n} \quad (5)$$

Pada analisis kinerja kepentingan, semua variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan dipetakan ke dalam 4 kuadran.

Cara menentukan perhitungan kordinat sumbu X dan Y diagram kartesius :

$$1) \quad \bar{X}_b = \frac{X_1+X_2+X_3+\dots+X_{460}+X_{461}+X_{462}}{462} \quad (6)$$

dimana :

$X_1$  = Diperoleh dari jawaban responden di dimensi tangible untuk item pertanyaan nomer 1.

$X_b$  = Ini diperoleh dari dimensi *tangible* item 1 untuk kenyataan (sumbu x)

$$\bar{Y}_b = \frac{Y_1+Y_2+Y_3+\dots+Y_{460}+Y_{461}+Y_{462}}{462} \quad (7)$$

$Y_1$  = Diperoleh dari jawaban responden di dimensi tangible untuk item pertanyaan nomer 1.

$Y_b$  = Ini diperoleh dari dimensi *tangible* item 1 untuk harapan (sumbu x)

$$2) \quad \bar{X} = \frac{\bar{X}_1+\bar{X}_2+\bar{X}_3+\dots+\bar{X}_{25}}{25} \quad (8)$$

$\bar{X}$  = nilai rata-rata kenyataan

$$\bar{Y} = \frac{\bar{Y}_1+\bar{Y}_2+\bar{Y}_3+\dots+\bar{Y}_{25}}{25} \quad (9)$$

$\bar{Y}$  = nilai rata-rata harapan responden.

### Analisa Diagram Kartesius

Cara menentukan perhitungan kordinat sumbu X dan Y diagram kartesius dimensi :

$$\bar{X}_1 = \frac{4+4+4+\dots+4+4+3}{462} = 3,535 \quad (10)$$

$X_1$  = Diperoleh dari jawaban responden di dimensi tangible untuk item

$Y_b$  = Ini diperoleh dari dimensi tangible item 1 untuk kenyataan (sumbu x)

$$\bar{Y}_1 = \frac{5+4+3+\dots+4+4+5}{462} = 4,3160 \quad (11)$$

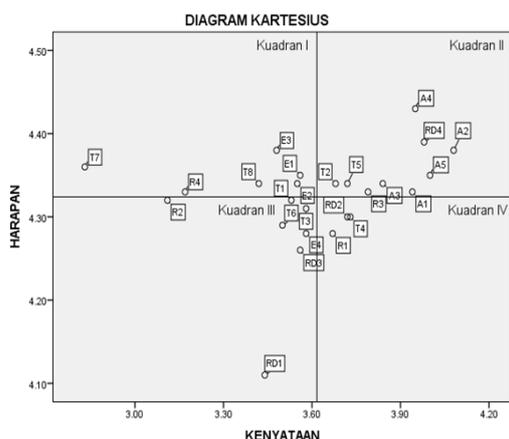
$Y_b$  = Ini diperoleh dari dimensi tangible item 1 untuk harapan (sumbu y)

$$\bar{X} = \frac{3,535+3,675+3,578+\dots+3,5770}{25} = 3,6154 \quad (12)$$

$$\bar{Y} = \frac{4,3160+4,3355+4,3139+\dots+4,2792}{25} = 4,3244 \quad (13)$$

Analisis data akan dilakukan dengan mengevaluasi hasil perhitungan skor *SERVQUAL* yang telah diselesaikan di tabel 7.

Selanjutnya, datanya akan menjadi bagan analisis kinerja penting untuk menganalisis menggunakan *Importance Performance Analysis*. Data Setiap item dalam setiap dimensi dibagi menjadi empat kuadran. Grafik tersebut disusun menurut garis horizontal (sumbu X), yang menggambarkan nilai rata-rata kenyataan dan garis vertikal (sumbu Y) mewakili nilai rata-rata harapan. Diagram kartesius ialah bentuk diagram yang dibagi menjadi empat bagian pada diagram ini terdapat bagian yang dibatasi 2 garis yang memotong titik ( $X^f$ ,  $Y^f$ ), di mana  $X^f$  nilai rata-rata persepsi semua item  $Y^f$  rata-rata dari nilai skor yang harapan. Semakin tinggi tingkat implementasi (kenyataan) dari item layanan dari  $X^f$ , maka semakin bernilai tinggi Implementasi (kenyataan) item-item layanan lebih berharga menurut ulasan pelanggan. Semakin rendah tingkat pelaksanaan (kenyataan) dari  $X^f$ , maka Implementasi item pelayanan (kenyataan) kurang baik menurut para pelanggan. Semakin tinggi tingkat harapan dari item-item layanan dari  $Y^f$ , maka semakin penting item-item layanan tersebut. Semakin kecil tingkat harapan item-item layanan dari  $Y^f$ , maka semakin tidak penting item-item layanan untuk pelanggan.



Gambar 2 Diagram Kartesius Harapan dan Kenyataan (persepsi)

Uraian tingkat kesengangan (gap) pada setiap kuadran dapat diketahui melalui gambar 2 diantaranya sebagai berikut :

1. Kuadran I, Item yang ditempatkan dalam kuadran ini merupakan item yang diinginkan oleh pelanggan, namun kondisi persepsi kinerja aktual yang sebenarnya terjadi masih saat ini belum memadai. Item pada kuadran I antara lain : (T7) fasilitas wifi/internet cepat, (T8) toilet bersih, (R4) akses jurnal online cepat, (R2) literatur buku/refrensi/jurnal diruang baca memadai,

(A4) mahasiswa merasa aman mengikuti perkuliahaan, (E3) kemudahan mahasiswa menyampaikan keluhan sarana dan prasarana.

2. Kuadran II, Item-item yang terletak dalam kuadran ini dianggap penting dan diharapkan sebagai item penunjang untuk kepuasan pelanggan. Item pada kuadran II antara lain : (T5) tempat parkir motor memadai, (T2) pencahayaan ruang kelas terang, (R3) materi perkuliahaan diterima dengan baik, (RD4) karyawan bersikap ramah kepada mahasiswa, (RD2) kesigapan karyawan (satpam) dalam mengatur parkir dan keamanan, (A2) jaminan kerahasiaan data mahasiswa, (E1) keluhan mahasiswa ditanggapi dengan cepat, (E2) kemudahan mahasiswa menyampaikan keluhan akademik.
3. Kuadran III, Item-item yang terdapat di kuadran tersebut memiliki tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan dianggap tidak terlalu penting dan atau diharapkan oleh pelanggan sehingga pihak institusi tidak perlu memberikan prioritas pada item-item tersebut. Item pada kuadran III antara lain : (RD3) kesigapan karyawan (petugas kebersihan) dalam menjaga kebersihan toilet, (RD1) adanya kelas pengganti apabila dosen tidak hadir pada jam perkuliahaan, (A3) kejelasan dalam memberikan informasi berkaitan pembayaran kuliah dan kegiatan-kegiatan lainnya, (A1) karyawan bersedia memberikan informai perkuliahaan kepada mahasiswa.
4. Kuadran IV, pada kuadran ini item dianggap tidak penting dan tidak diharapkan oleh pelanggan, jadi sebaiknya institusi lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan item tersebut ke item lain yang dengan prioritas lebih tinggi. Item pada kuadran IV antara lain : (T1) ruangan kelas bersih, (T3) kondisi meja dan kursi diruang kelas baik, (T4) tempat parkir mobil memadai, (T6) suhu ruangan kelas baik, (R1) penyampaian informasi akademik cepat, (A5) karyawan bersikap sopan kepada mahasiswa, (E4) adanya kotak saran yang dipergunakan sebagai penadah keluhan dan cepat menyelesaikan keluhan mahasiswa..

## 5. CONCLUSION

Dapat disimpulkan sesuai hasil yang didapat dari perhitungan skor *SERVQUAL*, diperoleh temuan bahwa harapan para narasumber serta seluruh item aktual memiliki nilai negatif, sehingga dapat diartikan seluruh item dipastikan belum memenuhi harapan mahasiswa.

## REFERENCES

- Aditya, N. (2019). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan PT. ISS Indonesia Dengan Metode Service Quality (Studi Kasus Universitas Bina Nusantara, Kampus Anggrek)*. <http://unugha.ac.id>.
- Ardhyani, I. W., & Singgih, M. L. (2017). PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN DENGAN HIGHER EDUCATION PERFORMANCE (HEdPERF) DAN HIGHER EDUCATION SERVICE QUALITY (HiEdQUAL). *Teknika: Engineering and Sains Journal*, 1(1), 25. <https://doi.org/10.51804/tesj.v1i1.65.25-32>
- Firmansyah, F., Swissia, P., & Pulungan, M. A. (2018). PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI IBI DARMAJAYA DENGAN METODE IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 9(2), 84–106.
- Pandita, A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Negeri Makassar*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265–289.
- Rahman, W. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Luwuk. *Jurnal Ilmiah Manajemen Emor (Ekonomi Manajemen Orientasi Riset)*, 1(2), 90–115.
- Sumarni, Y. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN BENGKULU. *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 3(1).