

PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN DENGAN *HIGHER EDUCATION PERFORMANCE (HEdPERF)* DAN *HIGHER EDUCATION SERVICE QUALITY (HiEdQUAL)*

Ika Widya Ardhyani¹, Moses Laksono Singgih²

¹Teknik Industri, Fakultas Teknik
Universitas Maarif Hayim Latif, Sidoarjo, Indonesia
e-mail :ika.widya.ardhyani@gmail.com

²Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri
Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya, Indonesia
e-mail : moseslinggih@ie.its.ac.id

Diterima: 21 Maret 2017. Disetujui : 18 Mei 2017. Dipublikasikan : 1 Juni 2017



©2017 –TESJ Fakultas Teknik Universitas Maarif Hasyim Latif. Ini adalah artikel dengan akses terbuka di bawah lisensi CC BY 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

ABSTRAK

Kualitas layanan merupakan kunci sukses dalam pemasaran dan bisnis strategi. Peningkatan kualitas layanan terhadap perguruan tinggi merupakan hal yang perlu mendapatkan prioritas, karena kualitas layanan berhubungan erat dengan peningkatan keuntungan kompetitif. UMAHA merupakan universitas swasta di Sidoarjo. Sejak didirikan tahun 1998 hingga 2015 animo masyarakat terhadap UMAHA terus mengalami peningkatan hal ini ditunjukkan dengan semakin meningkatnya jumlah mahasiswa yang mendaftar. Namun disisi lain masih terjadi keluhan-keluhan terhadap pelayanan akademik. Berdasarkan hal tersebut, maka pengukuran kualitas layanan pendidikan yang akurat sangat penting dilakukan untuk mendapatkan gambaran yang lebih baik dan menjadi pedoman dalam melakukan suatu perbaikan. Item-item dalam penelitian ini diadaptasi dari instrumen HEdPERF dan HiEdQUAL. Pengukuran kualitas layanan dalam penelitian ini akan dilakukan dengan responden dosen, staf administrasi dan mahasiswa sebagai pelanggan perguruan tinggi. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data, berupa harapan dan persepsi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cluster sampling*. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Kualitas layanan akan diukur dengan menggunakan model diskonfirmasi SERVQUAL, yang mendefinisikan kualitas dalam hal perbedaan yang muncul antara harapan pelanggan dan persepsi layanan yang sebenarnya. Hasil perhitungan skor SERVQUAL untuk ketiga responden, menunjukkan masing-masing item belum dapat memenuhi harapan pelanggan. Hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan semua item yang bernilai negatif.

Kata Kunci: *HEdPERF, HiEdQUAL, Kualitas Layanan, SERVQUAL*

PENDAHULUAN

Dalam Tjiptono (2011) menyatakan kualitas jasa atau layanan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap penciptaan *positioning*, differensiasi dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik untuk penyedia jasa atau layanan maupun perusahaan manufaktur.

Faganel (2010) menyatakan, dalam rangka untuk mena-rik mahasiswa, melayani kebutuhan mahasiswa serta mempertahankan mahasiswa, perguruan tinggi harus secara aktif terlibat dalam proses memahami harapan dan persepsi mahasiswa mengenai kualitas layanan. Brochado (2009) menyatakan bahwa identifikasi dan implementasi alat ukur yang tepat akan mendapatkan pemaha-

man yang lebih baik dalam menghadapi permasalahan kualitas layanan mahasiswa. Bahkan, penggunaan alat ukur yang tepat akan membantu institusi dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga didapatkan hasil yang memiliki kemampuan untuk mendisain pelayanan yang lebih baik. Menurut Tjiptono (2004) tanpa pengukuran, suatu institusi atau perusahaan tidak akan dapat memahami dengan akurat apa yang terjadi pada sikap, persepsi dan perilaku konsumen sebagai respon terhadap aktivitas pemasaran yang dilakukan. Pengukuran kualitas layanan yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan serta *gap* diantara keduanya dalam dimensi utama kualitas layanan, merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan

penyampaiannya untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Tjiptono (2011), keunggulan dari suatu layanan diharapkan dapat memuaskan pelanggan, meningkatkan penjualan produk dan jasa dari suatu perusahaan, serta dapat meningkatkan pendapatan perusahaan.

UMAHA merupakan universitas muslim swasta di bawah naungan Lembaga Pendidikan Tinggi Nahdlatul Ulama' (LPTNU) wilayah Sidoarjo. UMAHA merupakan penggabungan dari beberapa Sekolah Tinggi dan Akademi di lingkungan Yayasan Pendidikan dan Sosial Ma'arif (YPM) Sidoarjo dan baru disahkan menjadi Universitas pada 28 November 2014. UMAHA mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Oleh sebab itu, UMAHA terus mengembangkan sumberdayanya. Namun di sisi lain masih terjadi beberapa permasalahan yang dihadapi, di antaranya adalah keluhan-keluhan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Salim (2011) dalam penelitiannya, menyatakan bahwa kualitas layanan institusi yang masih rendah dapat menyebabkan kehilangan pelanggan. Berdasarkan hal tersebut, maka pengukuran kualitas layanan pendidikan yang akurat sangat penting dilakukan untuk mendapatkan gambaran yang lebih baik dan menjadi pedoman dalam melakukan suatu perbaikan.

Item-item dalam penelitian ini akan mengadopsi *item-item* dari instrumen HEDPERF dan HiEdQUAL dalam pengukuran kualitas layanan di UMAHA. Evaluasi kualitas layanan akan menggunakan model SERVQUAL mencakup perhitungan perbedaan di antara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasangan pernyataan yang berkaitan dengan harapan dan persepsi pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan atas beberapa tahap, yaitu tahap identifikasi masalah dan tahap pengukuran.

Tahap Identifikasi

Tahap ini terdiri dari beberapa langkah, yaitu: *preliminary literatur study*, studi literatur, studi lapangan identifikasi permasalahan, penentuan tujuan penelitian. *Preliminary literatur study* dilakukan dengan membaca berbagai referensi, baik berupa jurnal, buku, skripsi, tesis dan artikel publikasi yang berhubungan dengan penelitian. Studi literatur ini dilakukan dengan tujuan agar penelitian yang dilakukan lebih terarah karena memiliki dasar dan pedoman yang kuat dalam menyelesaikan masalah dan mencapai tujuan penelitian. Studi lapangan dilakukan dengan cara melakukan pengamatan pada objek amatan. Studi lapangan yang dilakukan berupa pengamatan

kondisi layanan pendidikan di Fakultas Teknik Universitas Maarif Hasyim Latif (UMAHA) Sidoarjo. Setelah mendapatkan topik dan permasalahan yang akan diteliti, kemudian dilakukan pengidentifikasian masalah. Pada tahap ini dilakukan penetapan objek amatan yang digunakan untuk melakukan penelitian. Setelah didapatkan objek amatan, maka identifikasi permasalahan-permasalahan yang akan diselesaikan. Pada tahap ini juga dilakukan penetapan area penelitian, yang meliputi batasan dan ruang lingkup permasalahan. Dengan adanya permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh objek amatan, kemudian ditentukan tujuan dari penelitian yang dilakukan.

Tahap Pengukuran

Pada tahap ini, akan dilakukan penentuan sampel penelitian, pengambilan data, dan pengolahan data.

Populasi dalam penelitian ini adalah dosen, staf administrasi dan mahasiswa di Fakultas Teknik UMAHA Sidoarjo. Data di kumpulkan dari dosen, staf administrasi dan mahasiswa yang telah menyelesaikan setidaknya satu tahun masa mengajar, bekerja dan pendidikan per November 2015. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *cluster sampling*. Dalam penelitian ini pengambilan data diperoleh dari penyebaran kuesioner. *Item-item* pernyataan diperoleh dari penggabungan antara instrumen *Higher Education Performance (HEDPERF)* dan *Higher Education Service Quality (HiEdQUAL)*. Penelitian ini menggunakan 7 dimensi dengan 38 *item* penelitian. Kualitas layanan dinilai dengan skala likert 5 poin, untuk tingkat kepentingan 1=sangat tidak setuju, 2=tidak setuju, 3=kurang setuju, 4=setuju, 5=sangat setuju.

Tabel 1. *Item-item* penelitian

| NO. | <i>Item-Item</i> Penelitian |
|-----------------------------|---|
| ASPEK AKADEMIS | |
| 1. | Dosen memberikan umpan balik untuk kemajuan mahasiswa |
| 2. | Dosen mempunyai pengetahuan yang memadai dalam menjawab pertanyaan mahasiswa, yang berhubungan dengan materi kuliah |
| 3. | Dosen menyediakan program dengan silabus yang lengkap |
| 4. | Dosen mengajar sesuai dengan jadwal |
| 5. | Alokasi waktu mengajar dosen sesuai dengan alokasi waktu yang ditentukan |
| 6. | Dosen mudah untuk dihubungi |
| 7. | Dosen menyampaikan materi dengan baik |
| 8. | Dosen memberikan materi sesuai dengan program dan silabus |
| 9. | UMAHA menginformasikan jadwal kuliah, jadwal ujian, hasil ujian, dll. |
| 10. | Dosen menyelesaikan silabus tepat waktu |
| 11. | UMAHA memiliki dosen yang memadai |
| LAYANAN ADMINISTRASI | |
| 12. | Staf administrasi menunjukkan rasa simpati dalam memecahkan masalah mahasiswa |
| 13. | Staf administrasi merespon permintaan bantuan dengan |

| NO. | Item-Item Penelitian |
|-----|---|
| | cepat |
| 14. | Staf administrasi menyediakan dan memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan |
| 15. | Staf administrasi dapat berkomunikasi dengan baik |
| 16. | Staf administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang sistem atau prosedur institusi |
| 17. | Staf administrasi bekerja sesuai dengan waktu dan lokasi yang ditentukan |
| 18. | Administrasi menerima dan mencatat transaksi dengan akurat |

Tabel 1. Item-item penelitian(lanjutan)

| NO. | Item-Item Penelitian |
|-----------------------------|---|
| REPUTASI | |
| 19. | Mahasiswa diberikan kebebasan dalam memperoleh hak dan kewajibannya |
| 20. | UMAHA menjaga kerahasiaan informasi mahasiswa |
| 21. | UMAHA mempertimbangkan umpan balik dari mahasiswa untuk memperbaiki kinerja layanan |
| 22. | UMAHA memiliki dan menerapkan standar pelayanan dengan baik |
| 23. | UMAHA memiliki langkah-langkah keselamatan dan keamanan |
| ISU PROGRAM | |
| 24. | UMAHA memiliki program pengembangan kampus |
| 25. | UMAHA mempunyai prodi yang dibutuhkan di dunia kerja dan masyarakat |
| FASILITAS AKADEMIK | |
| 26. | Ukuran kelas sesuai untuk proses belajar mengajar |
| 27. | Ruang kelas dilengkapi dengan alat bantu pengajaran |
| 28. | UMAHA memiliki cukup ruang kelas |
| 29. | UMAHA memiliki auditorium dan ruang konferensi yang memadai |
| 30. | Perpustakaan memiliki fasilitas akademik / pembelajaran yang memadai |
| 31. | Laboratorium komputer memiliki peralatan dan fasilitas internet yang memadai |
| 32. | UMAHA menyediakan laboratorium teknik yang memadai |
| INFRASTRUKTUR KAMPUS | |
| 33. | UMAHA memiliki fasilitas yang memadai (kantin, masjid, area parkir, dll) |
| 34. | Infrastruktur kampus terpelihara dengan baik |
| 35. | UMAHA menyediakan layanan kesehatan yang memadai |
| LAYANAN PENDUKUNG | |
| 36. | UMAHA memberikan layanan konseling |
| 37. | UMAHA mengembangkan dan meningkatkan keberadaan himpunan mahasiswa |
| 38. | Fasilitas olahraga memadai |

Pengolahan data dilakukan dengan cara uji validitas dan uji reliabilitas. Pengukuran kualitas layanan menggunakan model SERVQUAL mencakup perhitungan perbedaan untuk setiap pasang pertanyaan yang berkaitan dengan harapan dan persepsi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengambilan Data

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden adalah berbentuk angket atau kuisisioner. Kuisisioner yang digunakan bersifat tertutup dengan skala likert. Draf kuisisioner terdiri dari

tiga bagian, bagian pertama adalah identitas responden. Bagian kedua dan ketiga, berisi *item-item* penelitian yang disajikan dalam bentuk pernyataan untuk skala penilaian harapan dan kenyataan. *Item-item* pernyataan diperoleh dari penggabungan antara instrumen *Higher Education Performance* (HEdPERF) dan *Higher Education Service Quality* (HiEdQUAL).

Populasi dalam penelitian ini adalah dosen, staf administrasi dan mahasiswa di Fakultas Teknik UMAHA. Kuisisioner dibagikan secara acak kepada dosen, staf administrasi, dan mahasiswa. Jumlah kuisisioner yang dibagikan sebanyak 183 kuisisioner. Didapatkan kuisisioner yang sesuai, yaitu 18 kuisisioner dosen, 12 kuisisioner staf administrasi dan 127 kuisisioner mahasiswa. Menghasilkan angka respon sebesar 86% untuk dosen, 100% untuk staf administrasi dan 85% untuk mahasiswa.

2. Uji Validitas Kuisisioner

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kevalidan angket atau kuisisioner dalam mengumpulkan data penelitian. Dalam penelitian ini pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *Bivariate Perason* (*Produk Momen Pearson*) dan *Corrected Item-Total Correlation*, dengan taraf kepercayaan 95% dan tingkat ketelitian (α) sebesar 5%. Pengujian validitas kuisisioner dilakukan pada masing-masing kuisisioner yaitu bagian kedua dan ketiga. Dari hasil analisis diketahui bahwa semua nilai dari $r_{hitung} > r_{tabel}$ yang artinya adalah semua *item* untuk penilaian harapan dan kenyataan dalam kuisisioner bagian kedua dan ketiga dinyatakan valid.

3. Uji Reliabilitas Kuisisioner

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Dalam penelitian ini pengujian reliabilitas kuisisioner dilakukan dengan metode *Cronbach's Alpha*. Item dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari r_{tabel} . Pengujian reliabilitas kuisisioner dilakukan pada masing-masing bagian kuisisioner yaitu bagian kedua dan ketiga. diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha item-item* pada penilaian harapan sebesar 0,933. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai r_{tabel} dengan $N=157$, dicari pada distribusi nilai r_{tabel} signifikan 5% dan diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,1567. Kesimpulannya adalah *Cronbach's Alpha* = 0,933 $>$ r_{tabel} = 0,1567 artinya reliabel. Korelasi berada pada kategori sangat kuat. Sedangkan nilai *Cronbach's Alpha* untuk *item-item* pada penilaian kenyataan sebesar 0,914. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai r_{tabel} dengan $N=157$, dicari pada distribusi nilai r_{tabel} signifikan 5% dan diperoleh nilai r_{tabel} sebesar

0,1567. Kesimpulannya adalah *Cronbach's Alpha* = 0,914 > $r_{\text{tabel}} = 0,1567$ artinya reliabel. Korelasi berada pada kategori sangat kuat.

4. Perhitungan Skor SERVQUAL

Kualitas layanan diukur dengan menggunakan model SERVQUAL mencakup perhitungan perbedaan di antara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasangan pernyataan yang berkaitan dengan harapan dan persepsi. Skor SERVQUAL untuk setiap pasang pernyataan, untuk masing-masing responden dihitung berdasarkan rumus berikut dalam Tjiptono (2011):

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan} \quad (1)$$

Faganel, A. (2010). "Quality Perception Gap Inside The Higher Education Institution." *International Journal of Academic Research* 2(1).

Salim, A., M. L. Singgih, et al. (2011). "Pengukuran Kualitas Layanan Menggunakan SERVQUAL dan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) (Studi Kasus pada Jurusan Teknik Industri Universitas XYZ)." *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XIII*.

Tjiptono, F. and Gregorius, C. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, F., Y. Chandra, et al. (2004). *Marketing Scales*. Penerbit Andi Yogyakarta, Yogyakarta.

PENUTUP

Berdasarkan perhitungan skor SERVQUAL diketahui bahwa semua *item* untuk responden dosen, staf administrasi dan mahasiswa memiliki nilai negatif, yang berarti bahwa semua *item* belum memenuhi harapan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Brochado, A. (2009). "Comparing Alternative Instruments to Measure Service Quality in Higher Education." *Quality Assurance in Education* 17(2): 174-190.

Lampiran

Tabel 2. Rekapitulasi perhitungan skor SERVQUAL untuk responden dosen

| Dimensi | Item | Skor Kenyataan (Persepsi) | Skor Harapan | Skor SERVQUAL | |
|----------------------|------|---------------------------|--------------|---------------|---------|
| Aspek akademis | AA1 | 4,2778 | 4,5556 | -0,2778 | -0,5101 |
| | AA2 | 4,0556 | 4,6667 | -0,6111 | |
| | AA3 | 3,8333 | 4,5556 | -0,7222 | |
| | AA4 | 4,1667 | 4,6111 | -0,4444 | |
| | AA5 | 4,1111 | 4,6111 | -0,5000 | |
| | AA6 | 4,1111 | 4,3889 | -0,2778 | |
| | AA7 | 4,2778 | 4,6111 | -0,3333 | |
| | AA8 | 4,1111 | 4,5000 | -0,3889 | |
| | AA9 | 4,0556 | 4,5000 | -0,4444 | |
| | AA10 | 3,4444 | 4,2778 | -0,8334 | |
| | AA11 | 3,7222 | 4,5000 | -0,7778 | |
| Layanan administrasi | LA1 | 3,7778 | 4,5000 | -0,7222 | -0,5952 |
| | LA2 | 3,8889 | 4,3889 | -0,5000 | |
| | LA3 | 3,7778 | 4,4444 | -0,6667 | |
| | LA4 | 4,1667 | 4,4444 | -0,2778 | |
| | LA5 | 3,7778 | 4,3889 | -0,6111 | |
| | LA6 | 4,0000 | 4,6111 | -0,6111 | |
| | LA7 | 3,6111 | 4,3889 | -0,7778 | |
| Reputasi | R1 | 3,8889 | 4,5000 | -0,6111 | -0,9000 |
| | R2 | 4,0556 | 4,4444 | -0,3889 | |
| | R3 | 3,4444 | 4,5556 | -1,1111 | |
| | R4 | 3,6111 | 4,3333 | -0,7222 | |
| | R5 | 2,7222 | 4,3889 | -1,6667 | |
| Isu program | IP1 | 3,9444 | 4,4444 | -0,5000 | -0,4444 |
| | IP2 | 4,1111 | 4,5000 | -0,3889 | |
| Fasilitas akademik | FA1 | 3,8889 | 4,5556 | -0,6667 | -1,1032 |
| | FA2 | 4,000 | 4,5000 | -0,5000 | |
| | FA3 | 3,6111 | 4,5000 | -0,8889 | |
| | FA4 | 2,8889 | 4,4444 | -1,5556 | |
| | FA5 | 3,0000 | 4,5000 | -1,5000 | |
| | FA6 | 3,8333 | 4,6111 | -0,7778 | |
| | FA7 | 2,7222 | 4,5556 | -1,8333 | |
| Infrastruktur kampus | IK1 | 4,0000 | 4,2222 | -0,2222 | -0,7963 |
| | IK2 | 3,5556 | 4,3889 | -0,8333 | |
| | IK3 | 2,8889 | 4,2222 | -1,3333 | |
| Layanan pendukung | LP1 | 2,8333 | 4,1667 | -1,3333 | -0,9630 |
| | LP2 | 4,0556 | 4,4444 | -0,3889 | |
| | LP3 | 3,0000 | 4,1667 | -1,1667 | |

Tabel 3. Rekapitulasi perhitungan skor SERVQUAL untuk responden staf administrasi

| Dimensi | Item | Skor Kenyataan (Persepsi) | Skor Harapan | Skor SERVQUAL | |
|----------------------|------|---------------------------------|-----------------|---------------|---------|
| Aspek akademis | AA1 | 3,9167 | 4,2500 | -0,3333 | -0,6515 |
| | AA2 | 3,7500 | 4,3333 | -0,5833 | |
| | AA3 | 3,4167 | 4,3333 | -0,9167 | |
| | AA4 | 3,5000 | 4,5000 | -1,0000 | |
| | AA5 | 3,5833 | 4,3333 | -0,7500 | |
| | AA6 | 3,5833 | 4,3333 | -0,7500 | |
| | AA7 | 3,9167 | 4,3333 | -0,4167 | |
| | AA8 | 3,8333 | 4,4167 | -0,5833 | |
| | AA9 | 4,1667 | 4,5833 | -0,4167 | |
| | AA10 | 3,4167 | 4,1667 | -0,7500 | |
| | AA11 | 3,5833 | 4,2500 | -0,6667 | |
| Layanan administrasi | LA1 | 3,8333 | 4,3333 | -0,5000 | -0,6190 |
| | LA2 | 3,5833 | 4,5833 | -1,0000 | |
| | LA3 | 3,8333 | 4,2500 | -0,4167 | |
| | LA4 | 4,0833 | 4,3333 | -0,2500 | |
| | LA5 | 3,5833 | 4,2500 | -0,6667 | |
| | LA6 | 3,6667 | 4,5833 | -0,9167 | |
| | LA7 | 3,9167 | 4,5000 | -0,5833 | |
| Reputasi | R1 | 3,6667 | 4,3333 | -0,6667 | -0,6500 |
| | R2 | 3,8333 | 4,3333 | -0,5000 | |
| | R3 | 3,8333 | 4,1667 | -0,3333 | |
| | R4 | 3,6667 | 4,1667 | -0,5000 | |
| | R5 | 3,0000 | 4,2500 | -1,2500 | |
| Isu program | IP1 | 3,6667 | 4,2500 | -0,5833 | -0,7083 |
| | IP2 | 3,7500 | 4,5833 | -0,8333 | |
| Fasilitas akademik | FA1 | 3,7500 | 4,2500 | -0,5000 | -1,0833 |
| | FA2 | 3,6667 | 4,5000 | -0,8333 | |
| | FA3 | 3,1667 | 4,2500 | -1,0833 | |
| | FA4 | 3,3333 | 4,2500 | -0,9167 | |
| | FA5 | 3,0833 | 4,5000 | -1,4167 | |
| | FA6 | 3,6667 | 4,7500 | -1,0833 | |
| | FA7 | 2,8333 | 4,5833 | -1,7500 | |
| Infrastruktur kampus | IK1 | 4,0000 | 4,5000 | -0,5000 | -0,8611 |
| | IK2 | 3,5000 | 4,1667 | -0,6667 | |
| | IK3 | 3,0000 | 4,4167 | -1,4167 | |
| Layanan pendukung | LP1 | 2,7500 | 4,2500 | -1,5000 | -1,2500 |
| | LP2 | 3,5833 | 4,2500 | -0,6667 | |
| | LP3 | 2,5833 | 4,1667 | -1,5833 | |

Tabel 4. Rekapitulasi perhitungan skor SERVQUAL untuk responden mahasiswa

| Dimensi | Item | Skor Kenyataan (Persepsi) | Skor Harapan | Skor SERVQUAL |
|----------------------|------|---------------------------|--------------|---------------|
| Aspek akademis | AA1 | 3,8031 | 4,5433 | -0,7402 |
| | AA2 | 3,9921 | 4,6220 | -0,6299 |
| | AA3 | 3,7244 | 4,5669 | -0,8425 |
| | AA4 | 3,3307 | 4,6142 | -1,2835 |
| | AA5 | 3,4488 | 4,5669 | -1,1181 |
| | AA6 | 3,6063 | 4,6457 | -1,0394 |
| | AA7 | 3,8425 | 4,6850 | -0,8425 |
| | AA8 | 3,7087 | 4,6063 | -0,8976 |
| | AA9 | 3,7638 | 4,7165 | -0,9528 |
| | AA10 | 3,4724 | 4,5827 | -0,1102 |
| | AA11 | 3,7480 | 4,6614 | -0,9134 |
| Layanan administrasi | LA1 | 3,2598 | 4,6063 | -1,3465 |
| | LA2 | 3,1890 | 4,5748 | -1,3858 |
| | LA3 | 3,4094 | 4,4961 | -1,0866 |
| | LA4 | 3,4646 | 4,5748 | -1,1102 |
| | LA5 | 3,4882 | 4,4646 | -0,9764 |
| | LA6 | 3,5039 | 4,6063 | -1,1024 |
| | LA7 | 3,7244 | 4,6378 | -0,9134 |
| Reputasi | R1 | 3,7480 | 4,6299 | -0,8819 |
| | R2 | 3,8425 | 4,5669 | -0,7244 |
| | R3 | 3,6614 | 4,5433 | -0,8819 |
| | R4 | 3,5197 | 4,5354 | -1,0157 |
| | R5 | 2,6457 | 4,4882 | -1,8425 |
| Isu program | IP1 | 3,7008 | 4,6299 | -0,9291 |
| | IP2 | 3,8425 | 4,7244 | -0,8819 |
| Fasilitas akademik | FA1 | 3,5906 | 4,5984 | -1,0079 |
| | FA2 | 3,4252 | 4,6929 | -1,2677 |
| | FA3 | 3,1496 | 4,6929 | -1,5433 |
| | FA4 | 2,9921 | 4,5433 | -1,5512 |
| | FA5 | 3,0236 | 4,6693 | -1,6457 |
| | FA6 | 3,1339 | 4,7402 | -1,6063 |
| | FA7 | 2,4488 | 4,7638 | -2,3150 |
| Infrastruktur kampus | IK1 | 3,7795 | 4,7244 | -0,9449 |
| | IK2 | 3,3307 | 4,5591 | -1,2283 |
| | IK3 | 2,6220 | 4,5354 | -1,9134 |
| Layanan pendukung | LP1 | 2,5512 | 4,4016 | -1,8504 |
| | LP2 | 3,7717 | 4,6063 | -0,8346 |
| | LP3 | 2,4488 | 4,4567 | -2,0079 |

Halaman ini sengaja dikosongkan