

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN
DENGAN MENGGUNAKAN *GAP ANALYSIS DAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*
PADA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI UNY**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi sebagian persyaratan
guna Memeroleh Gelar Sarjana Pendidikan



Disusun Oleh:

Yayu Yulianti

11404241011

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

2016

PERSETUJUAN

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DENGAN
MENGGUNAKAN *GAP ANALYSIS* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS* (IPA) PADA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI**

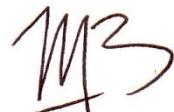
FAKULTAS EKONOMI UNY



Telah disetujui Dosen Pembimbing untuk diajukan dan dipertahankan di depan
TIM Pengaji Tugas Akhir Skripsi Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas
Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.

Yogyakarta, 11 November 2016

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read "MB".

Kiromim Baroroh, M. Pd.

NIP. 19790628200501 2 001

PENGESAHAN

SKRIPSI

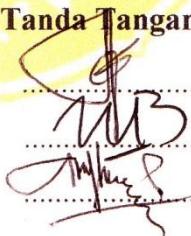
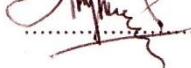
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DENGAN MENGGUNAKAN *GAP ANALYSIS* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) PADA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI FAKULTAS EKONOMI UNY

Disusun Oleh:

**YAYU YULIANTI
NIM. 11404241011**

Telah dipertahankan di depan TIM Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta pada tanggal 21 November 2016 dan dinyatakan telah memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan.

Tim Penguji

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Mustofa, M.Sc	Ketua Penguji		14/12/16
Kiromim Baroroh, M.Pd	Sekretaris		15/12/16
Sri Sumardiningsih, M.Si	Penguji Utama		14/12/16



Yogyakarta, 26 Desember 2016

Fakultas Ekonomi UNY

Dekan

Dr. Sugiharsono, M.Si

NIP. 19550328 198303 1 002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Yayu Yulianti

NIM : 11404241011

Jurusan : Pendidikan Ekonomi

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan
Gap Analysis Dan *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada
Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisikan materi yang dipublikasikan atau ditulis oleh orang lain atau telah digunakan sebagai persyaratan penyelesaian studi di perguruan tinggi lain, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan. Apabila ternyata terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Dengan demikian pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksa untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 11 November 2016

Yang menyatakan,

Yayu Yulianti

NIM. 11404241011

MOTTO

Allah tidak hendak mempersulitmu, Tetapi Allah hendak membersihkan dan menyempurnakan kamu. Nikmat-Nya untuk kamu supaya kamu bersyukur.

(Q.S AL-Maidah 6)

Allah tidak akan membebani seseorang melebihi kemampuan yang diberikan Allah sesudah kesukaran, Allah memberikan kelapangan.

(Ath Thalaaq (65): 7)

Yakinlah ada sesuatu yang menantimu selepas banyak kesabaran yang kau jalani yang akan membuatmu terpana hingga kau lupa betapa pedihnya rasa sakit

(Ali Bin Abi Thalib)

Sesungguhnya, Keridhoan Allah SWT selalu ada dalam Ridho ibu bapak, carilah !! seimbangkan hidup dengan perdalam ilmu agama, dunia dicari, akhirat harus dikejar, penuhi diri dengan kualitas insan islami, meskipun bukan santri tapi hidup harus nyantri agar selamat dunia akhirat.

(Bapak tercinta, Lomri Eppendi)

HALAMAN PERSEMPAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Karya Skripsi ini kupersembahkan untuk:

-Orang Tuaku, *Bapak Lomri Eppendi & Ibu Nadiroh*

-Kakak dan adikku (Teh Rini, A latief, A Riki, & Imron)

-Ponakan Sholihah (Nabila, dan Zaura)

-Sahabat-sahabatku

-Handayani

-Aa

-Situasi dan kondisi yang selalu memberikan pembelajaran hidup untuk selalu

bangkit dan bersyukur dalam segala hal

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN
DENGAN MENGGUNAKAN GAP ANALYSIS DAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
PADA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI UNY**

**Oleh:
Yayu Yulianti
11404241011**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) bagaimana Kualitas pelayanan pendidikan dalam lima dimensi SERVQUAL (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) (2) kesenjangan antara persepsi dan harapan mahasiswa, (3) atribut pelayanan yang dianggap penting oleh mahasiswa, dan (4) menganalisis usulan prioritas tindakan yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan pada Program Studi Pendidikan ekonomi Fakultas Ekonomi UNY.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *user-approach*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY angkatan 2013-2015. Pengambilan Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* dengan jumlah responden 145 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan wawancara. Analisis yang digunakan adalah *Gap Analysis* dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) dilihat dari uji beda, analisis tingkat kesesuaian dan analisis kesenjangan kenyataan-harapan berdasarkan dari lima dimensi SEVQUAL kualitas pelayanan pendidikan pada Proram Studi Pendidikan Ekonomi sudah baik dalam memenuhi harapan mahasiswa, (2) rata-rata *gap dimensi analysis* menunjukkan rata-rata <-1 sehingga pelayanan pendidikan berdasarkan persepsi mahasiswa sudah baik, sedangkan untuk *gap item analysis* terdapat tiga atribut yang *gap* negatifnya >-1 untuk atribut kualitas pelayanan pendidikan antara kinerja dan kepentingan mahasiswa, (3) berdasarkan pemetaan terdapat 16 atribut yang dianggap penting oleh mahasiswa dan perlu tindakan prioritas. (4) melakukan evaluasi dan perbaikan berdasarkan hasil pemetaan melalui *Importance Performance Analysis*, dengan hasil dimensi keandalan merupakan dimensi kualitas terendah dan perlu tindakan prioritas perbaikan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Pendidikan, *Gap Analysis*, IPA, SERVQUAL

**AN ANALYSIS OF THE EDUCATIONAL SERVICE QUALITY USING THE
GAP ANALYSIS AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
AT THE STUDY PROGRAM OF ECONOMICS EDUCATION, FACULTY OF
ECONOMICS, YSU**

**By:
Yayu Yulianti
NIM: 11404241011**

ABSTRACT

This study aims to: (1) investigate the educational service quality in the five dimensions of SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy), (2) investigate the gap between students' perceptions and expectations, (3) investigate service attributes considered important by students, and (4) analyze proposed priorities for actions to do to improve the educational service quality at the Study Program of Economics Education, Faculty of Economics, Yogyakarta State University (YSU).

This was a quantitative descriptive study using the user approach. The research population comprised all students of the 2013-2015 enrollment years at the Study Program of Economics Education, Faculty of Economics, YSU. The research sample, consisting of 145 respondents, was selected by means of the accidental sampling technique. The data were collected through questionnaires and interviews. The analyses were the Gap Analysis and Importance Performance Analysis (IPA).

The results of the study are as follows. (1) From the difference test, the conformity level analysis, and the reality-expectation gap analysis based on the five dimensions of SERVQUAL, the educational service quality at the Study Program of Economics Education is already good at fulfilling the students' expectations. (2) The gap dimension analysis shows an average of <-1 so that the educational service according the students' perceptions is already good. Meanwhile, for the gap item analysis, there are three attributes with negative gaps of >-1 for the attribute of the educational service quality between the students' performances and interests. (3) Based on the mapping, there are 16 attributes considered important by the students that need priorities for actions. (4) It is necessary to conduct an evaluation and to make an improvement based of the results of the mapping through the Importance Performance Analysis and the result is that the reliability dimension is the dimension with the lowest quality that needs a priority for an improvement action.

Keywords: Educational Service Quality, Gap Analysis, IPA, Servqual

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Pendidikan dengan menggunakan *GAP Analysis* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY”.

Penyusun menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini membutuhkan banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga dapat diselesaikan dengan baik dan lancar. Pada kesempatan ini penyusun menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr.Sugiharsono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang mengizinkan penulis untuk menggunakan fasilitas selama perkuliahan.
2. Bapak Tejo Nurseto, M.Pd selaku ketua jurusan Pendidikan Ekonomi yang banyak memberikan dukungan dan bantuan dalam pelaksanaa tugas akhir skripsi ini.
3. Ibu Kiromim Baroroh, M.Pd selaku Dosen Pembimbing atas ketulusan, kesabaran dan waktunya dalam memberikan bimbingan, ilmu dan arahannya demi terselesaikannya tugas akhir skripsi ini. Semoga ilmu yang diberikan bisa memberi manfaat untuk saya dan menjadi amalan beliau yang terus mengalir pahalanya.
4. Ibu Sri Sumardiningsih, M.Si selaku narasumber dan penguji utama yang banyak memberikan ilmu, saran dan masukan yang membangun dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga menjadi amal kebaikan dan keberkahan bagi beliau.
5. Bapak Mustofa M.Sc selaku ketua penguji yang telah berkenan memberikan waktu, arahan, saran dan masukan demi membantu terselesaikannya skripsi ini. Semoga berbalas banyak kebaikan dari-Nya bagi beliau.

6. Bapak ibu dosen Pendidikan Ekonomi terimakasih atas setiap pengetahuan dan ilmu baru yang diberikan karena akan sangat bermanfaat bagi kehidupan saya.
7. Kedua orang tua saya bapak Lomri Eppendi dan ibu Nadiroh, kakak-kakak saya Rini Rismayanti, Riki Kartadipraja, Ade Lathief Eirmansyah dan adik saya Imron Yasin, serta keponakan saya Nabila dan Zaura yang menjadi sumber kekuatan saya.
8. Sahabat-sahabat terbaik saya Ardian, Hanifa, Putri , Handayani, Siska, Dewi, Irma, Ikha, Tiwi, Aji, Catur, Wahyudin, Ai, Titik, dll yang tidak bisa saya sebut satu persatu terimakasih banyak karena selalu menemani, membantu, menjaga, menghibur, menasehati, mengingatkan dan menguatkan saya, semoga kelak Allah SWT mempersatukan kita kembali di JannahNya,mari bersama-sama berjuang mewujudkan impian.
9. Teman-teman Pendidikan Ekonomi 2011 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas perkenalan dan pertemanan yang berharga.
10. Serta semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir skripsi ini.

Saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk penelitian lanjutan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 11 November 2016 .

Penulis,
Yayu Yulianti

NIM. 11404241011

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	13
C. Pembatasan Masalah	13
D. Rumusan Masalah	14
E. Tujuan Penelitian	14
F. Manfaat Penelitian	15
BAB II. KAJIAN TEORI.....	17
A. Deskripsi Teori	17
1. Jasa dan Kualitas Jasa.....	17
a. Karakteristik Jasa.....	18
b. Kualitas Pelayanan Jasa.....	19
c. Dimensi Kualitas Layanan Jasa	20
2. Pelayanan Pendidikan	23
a. Definisi Pelayanan Pendidikan	23
b. Pelayanan Dosen dalam Proses Pembelajaran	25
c. Pelayanan Administrasi Akademik	27

3. Definisi Mahasiswa	30
4. Mahasiswa Sebagai Pelanggan	31
5. Definisi Kepuasan Mahasiswa	32
a. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	34
b. Pengkuran Kepuasan Pelanggan	36
6. Teori Tentang <i>Expected service & perceived service</i>	38
a. <i>adequate service</i>	39
b. <i>desired service</i>	40
7. Konsep SERVQUAL.....	41
8. Konsep <i>Importance Performance Analysis</i>	45
B. Penelitian yang Relevan	50
C. Kerangka Berpikir	53
BAB III. METODE PENELITIAN	54
A. Desain Penelitian.....	54
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	55
C. Populasi dan Sampel Penelitian	55
1. Populasi.....	55
2. Sampel	55
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	57
1. <i>Importance</i>	58
2. <i>Performance</i>	58
E. Teknik Pengumpulan Data.....	59
F. Instrumen Penelitian	60
G. Uji Coba Instrumen	63
1. Uji Validitas.....	64
2. Uji Reliabilitas.....	70
H. Teknik Analisis Data	72
1. Analisis Deskriptif	72
2. Analisis Tingkat Kesesuaian <i>Importance &Performance</i> ...	72
3. <i>Gap Analysis</i>	74
4. Uji beda <i>Importance dan Performance</i>	75

5. <i>Importance dan Performance Analysis (IPA)</i>	75
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	77
A. Deskripsi Data	77
1. Gambaran Umum PS Pendidikan Ekonomi FE UNY.....	77
2. Visi PS Pendidikan Ekonomi FE UNY	78
3. Misi PS Pendidikan Ekonomi FE UNY.....	79
4. Tujuan PS Pendidikan Ekonomi FE UNY.....	79
B. Karakteristik Responden	79
1. Jenis Kelamin Responden.....	80
2. Responden per-angkatan.....	81
C. Hasil Penelitian	81
1. Analisis Tkj <i>Importance &Performance</i>	83
a. Tkj Pelayanan Dosen dalam Proses Pembelajaran	83
b. Tkj Pelayanan Administrasi Akademik	91
2. <i>Gap Analysis</i>	97
a. <i>Gap</i> Pelayanan Dosen dalam Proses Pembelajaran.....	98
b. <i>Gap</i> Pelayanan Administrasi Akademik.....	105
3. Uji beda <i>Importance dan Performance</i>	111
4. <i>Pemetaan Importance dan Performance Analysis (IPA)</i> ...	113
a. Diagram Kartesius Pelayanan dosen	115
b. Diagram Kartesius Administrasi Akademik.....	119
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	123
1. Pelayanan Dosen dalam Proses Pembelajaran.....	127
2. Pelayanan Administrasi Akademik.....	144
BAB V. PENUTUP	152
A. Kesimpulan.....	152
B. Saran Penelitian.....	155
C. Keterbatasan Penelitian	157
DAFTAR PUSTAKA	159
LAMPIRAN	162

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Perguruan Tinggi di Indonesia	1
2. Perkembangan Mutu Prodi-Prodi di FE UNY Tahun 2014 dan 2015	7
3. Perkembangan Mutu Prodi Pendidikan Ekonomi Tahun 2014 dan 2015 FE UNY.....	8
4. Populasi Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FE UNY	55
5. Jumlah Sampel Setiap Angkatan.....	57
6. Skala Likert.....	61
7. Kisi-Kisi Instrumen Pelayanan Dosen	62
8. Kisi-Kisi Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik.....	63
9. Validitas Kuesioner Kinerja Pelayanan Dosen dalam Proses Pembelajaran	66
10. Validitas Kuesioner Kepentingan Pelayanan Dosen dalam Proses Pembelajaran	67
11. Validitas Kuesioner Kinerja Pelayanan Administrasi Akademik	68
12. Validitas Kuesioner Kepentingan Pelayanan Administrasi Akademik	69
13. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Pelayanan Dosen	71
14. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Pelayanan Administrasi Akademik.....	71
15. Perhitungan Tki Pelayanan Dosen Dimensi Kehandalan	83
16. Perhitungan Tki Pelayanan Dosen Dimensi Daya Tanggap	85
17. Perhitungan Tki Pelayanan Dosen Dimensi Jaminan	86
18. Perhitungan Tki Pelayanan Dosen Dimensi Empati	87
19. Perhitungan Tki Pelayanan Dosen Dimensi Bukti Fisik.....	88
20. Rerata Keseluruhan Tki Pelayanan Dosen	89
21. Perhitungan Tki Pelayanan Administrasi Dimensi Kehandalan	91
22. Perhitungan Tki Pelayanan Administrasi Dimensi Daya Tanggap.....	92
23. Perhitungan Tki Pelayanan Administrasi Dimensi Jaminan.....	93
24. Perhitungan Tki Pelayanan Administrasi Dimensi Empati.....	94
25. Perhitungan Tki Pelayanan Administrasi Dimensi Bukti Fisik	95

26. Rerata Keseluruhan Tkj Pelayanan Administrasi	96
27. Perhitungan Gap (P-I) Pelayanan Dosen Dimensi Kehandalan.....	98
28. Perhitungan Gap (P-I) Pelayanan Dosen Dimensi Daya Tanggap	100
29. Perhitungan Gap (P-I) Pelayanan Dosen Dimensi Jaminan.....	101
30. Perhitungan Gap (P-I) Pelayanan Dosen Dimensi Empati	102
31. Perhitungan Gap (P-I) Pelayanan Dosen Dimensi Bukti Fisik	103
32. Rerata Keseluruhan Gap (P-I) Pelayanan Dosen	104
33. Perhitungan Gap (P-I) Pelayanan Administrasi Dimensi Kehandalan	105
34. Perhitungan Gap (P-I) Pelayanan Administrasi Dimensi Daya Tanggap	106
35. Perhitungan Gap (P-I) Pelayanan Administrasi Dimensi Jaminan	107
36. Perhitungan Gap (P-I) Pelayanan Administrasi Dimensi Empati.....	108
37. Perhitungan Gap (P-I) Pelayanan Administrasi Dimensi Bukti Fisik.....	109
38. Rerata Keseluruhan Gap (P-I) Pelayanan Administrasi	110
39. Uji Beda (t) Rata-Rata P-I Pelayanan Dosen	112
40. Uji Beda (t) Rata-Rata P-I Pelayanan Administrasi.....	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Model Kepuasan Konsumen	34
2. Model konseptual Ekspektasi Konsumen Jasa.....	39
3. Model Konseptual SERVQUAL.....	44
4. Diagram Kartesius.....	48
5. Kerangka Berfikir	53
6. Karakteristik Jenis Kelamin Responden	80
7. Karakteristik Angkatan Responden	81
8. Diagram Kartesius Pelayanan Dosen dalam Proses Pembelajaran	115
9. Diagram Kartesius Pelayanan Administrasi Akademik.....	119

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Penelitian	164
2. Kuesioner Penelitian	166
3. Data Uji Validitas dan Reliabilitas	173
4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	181
5. Data Responden Penelitian (145 orang)	186
6. Hasil Uji t-Test.....	216

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia pendidikan saat ini telah membawa para pelaku dunia pendidikan khususnya di perguruan tinggi ke persaingan yang sangat ketat, perguruan tinggi sebagai institusi penyelenggara pendidikan tinggi merupakan salah satu industri jasa penting, karena tidak hanya sekedar menyelenggarakan jasa pendidikan tetapi juga harus berusaha dapat memenuhi harapan mahasiswa yang melanjutkan studi dengan tujuan dapat mengembangkan potensi dirinya supaya mampu bersaing dalam dunia kerja (Lechter, 2005). Oleh karena itu, pengelola institusi pendidikan harus terus berusaha supaya kualitas pelayanan pendidikan yang dikelolanya sesuai yang diharapkan oleh mahasiswa.

Di Indonesia sendiri dari tahun 2009 hingga 2014 telah terjadi penambahan Perguruan Tinggi baik negeri maupun swasta. Berikut data perkembangan jumlah Perguruan Tinggi di Indonesia:

Tabel 1. Jumlah Perguruan Tinggi di Indonesia

Tahun	Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan		Kementerian Agama		Total
	Negeri	Swasta	Negeri	Swasta	
2008/ 2009	83	2892	52	506	3533
2013/ 2014	99	3181	53	625	3958

Sumber: Statistik Indonesia tahun 2010 dan Statistik Indonesia tahun 2015, BPS

Berdasarkan data tersebut terlihat jumlah perguruan tinggi di Indonesia meningkat 12% dalam kurun waktu 5 tahun. Oleh karena itu, perguruan tinggi sebagai organisasi yang bergerak di bidang jasa layanan pendidikan diharuskan meningkatkan kinerjanya agar mampu bersaing dengan perguruan tinggi lainnya. Tjiptono (2011) menyatakan dalam pasar global yang hiperkompetitif, tidak ada organisasi yang dapat bertahan lama tanpa adanya konsumen yang puas. Organisasi yang gagal memuaskan konsumen akan menghadapi masalah seperti dampak dari *negative word of mouth*.

Keluaran (*output*) dari perguruan tinggi adalah sumber daya manusia yang akan digunakan dalam pembangunan dan industri, sementara pengguna jasa perguruan tinggi terdiri dari berbagai pihak, di antaranya mahasiswa, orang-tua mahasiswa dan perusahaan pemakai lulusan dari suatu institusi pendidikan. Mahasiswa merupakan pengguna langsung dari suatu sistem pelayanan pendidikan, karena mahasiswa merupakan pihak yang langsung terlibat dalam proses yang dilaksanakan suatu institusi pendidikan. Dengan demikian perguruan tinggi harus memberikan kepuasan kepada mahasiswa terhadap layanan yang diberikan supaya mahasiswa merasa percaya bahwa dirinya berada disuatu tempat yang memang memberikan layanan pendidikan yang mendukung upaya pengembangan potensi diri untuk siap menghadapi persaingan di dunia kerja.

Menurut Cronin (1992) ada hubungan yang signifikan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dimana memiliki pengaruh terhadap keputusan untuk melakukan transaksi ulang. Artinya adalah ketika

seseorang mahasiswa membuat sebuah keputusan memilih sebuah perguruan tinggi sebagai tempat studi lanjutnya maka mahasiswa tersebut percaya dan mencari kualitas layanan yang dijanjikan diberikan oleh perguruan tinggi yang dipilihnya, dan sebagai institusi pendidikan tinggi harus menyadari bahwa salah satu cara untuk tetap dapat bersaing unggul adalah berupaya konsisten dan berkelanjutan dapat memberikan jasa pendidikan dengan kualitas yang lebih baik dari pesaingnya, karena pelanggan yang puas terhadap kualitas layanan yang didapatnya, dalam hal ini adalah mahasiswa atau alumni, mau merekomendasikan kepada orang lain untuk juga melanjutkan studi di tempatnya memperoleh pengalaman kepuasan layanan pendidikan tersebut.

Lebih lanjut mengacu pada apa yang disampaikan Parasuraman dan Berry (dalam Jamiluddin, 2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan dasar dari pemasaran jasa, penekanannya pada pemasaran “4P” yaitu *product, place, promotion, dan price*. Dalam usaha yang bergerak pada bidang jasa tidak satupun dari keempat P tersebut akan berjalan dengan baik tanpa Q (*Quality*). Oleh karena itu, perguruan tinggi harus membuat perencanaan yang tepat untuk menghadapi persaingan yang kompetitif ini, yaitu dengan cara menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki. Ada tiga macam penilaian kualitas jasa berdasarkan perspektif konsumen (Parasuraman, *et.al* 1985). Pertama, kualitas jasa dinilai baik atau positif apabila jasa yang dipersepsikan sesuai dengan harapan konsumen. Kedua, kualitas jasa dinilai ideal jika jasa yang dipersepsikan melebihi

harapan konsumen. Ketiga, kualitas jasa dinyatakan kurang baik apabila jasa yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan harapan konsumen.

Sebagai upaya mewujudkan layanan pendidikan yang lebih baik setiap institusi perguruan tinggi yang sudah dapat penilaian reputasi yang baik dari masyarakat diharapkan dapat menjaga kredibilitas tersebut melalui upaya berkelanjutan menjaga kinerja kualitas layanan pendidikan. Kinerja kualitas layanan yang baik diharapkan dapat memenuhi harapan mahasiswa sebagai konsumen utama dan jika harapannya terpenuhi maka kepuasan mahasiswa dapat terpenuhi. Jadi dapat dikatakan bahwa kepuasan mahasiswa terkait erat dengan kesesuaian antara harapan dan kenyataan dari kualitas layanan pendidikan yang didapat di tempatnya melanjutkan studi. Salah satu strategi yang dapat dilakukan untuk menjaga kualitas layanan adalah dengan melakukan evaluasi kualitas layanan dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan atau tidak antara kualitas layanan yang diharapkan mahasiswa dengan kualitas layanan yang diterima (Rosi, 2015).

Perbaikan sarana dan meningkatkan pelayanan yang prima harus dilakukan oleh perguruan tinggi termasuk perbaikan mekanisme pelayanan pendidikan dalam menjalankan tugas dan fungsi sehingga setiap mahasiswa dapat terlayani, adapun kualitas pelayanan di perguruan tinggi meliputi proses pendidikan seperti tersedianya fasilitas untuk pendidikan, perhatian pengelola, pelayanan administrasi, dan pelayanan dosen. Menurut Ramaiyah dalam (Rosi, 2015: 7) banyak kasus, pemahaman siswa terhadap persepsi dan harapan dapat membantu pengelola perguruan tinggi dalam menciptakan

lingkungan belajar yang kondusif sesuai yang menjadi harapan siswanya, sehingga dapat meminimalkan keluhan atau ketidakpuasan siswa. Banyak peneliti setuju bahwa kemudian menjadi penting untuk memahami apa yang menjadi harapan dan persepsi mahasiswa dalam pendidikan tinggi (Telford dan Mason dalam Rosi, 2015).

Sebagai institusi pendidikan di bawah naungan nama besar UNY, Program studi Pendidikan Ekonomi FE UNY sudah pasti juga harus dapat menjadi bagian dari UNY yang secara nyata mampu memberikan apa yang menjadi kebutuhan mahasiswa sebagai pelanggan utama melalui kinerja proses layanan terbaik demi upaya terus terjaga mutu pendidikan yang berkualitas dan berkelanjutan. Pendidikan ekonomi merupakan jurusan tertua yang ada di FE UNY berdiri sejak 1965 tentunya sudah sangat berpengalaman dalam melaksanakan pelayanan pendidikan, namun setelah sukses mempertahankan kualitas dengan peringkat nilai akreditasi A, pada tahun 2012 Program Studi Pendidikan Ekonomi mendapat peringkat nilai akreditasi B, hal ini menjadi pekerjaan rumah bagi pihak program studi untuk kembali berjuang mengembalikan akreditasi dengan pelayanan pendidikan yang prima dan memprioritaskan perbaikan atribut apa saja yang perlu ditangani dengan serius untuk kembali mendapat penilaian akreditasi BAN-PT yang diharapkan pada tahun 2017 mendatang, layanan pendidikan di program studi Pendidikan Ekonomi dipandang harus dievaluasi dan ditingkatkan perbaikannya secara rutin dan berkelanjutan antara lain proses kegiatan belajar mengajar oleh dosen dan sumber daya (pengelolaan program, karyawan administrasi

akademik) karena persaingan yang semakin ketat dengan munculnya Program Studi Pendidikan Ekonomi di universitas-universitas. Hal ini akan menjadi acuan untuk program studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY semakin berkomitmen dalam meningkatkan kinerjanya menjadi lebih baik yang sesuai dengan tujuan utama Program Studi Pendidikan Ekonomi yang mempunyai visi yang tercantum dalam Rencana Strategis Program studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY yakni “Menjadi program studi yang terkemuka di Indonesia dalam menyiapkan, menghasilkan, dan mengembangkan guru ekonomi yang professional dan bermoral yang berwawasan ekonomi kerakyatan serta berjiwa kewirausahaan”.

Sebagaimana senada dengan salah satu misi FE yaitu “melaksanakan pembelajaran dalam lingkungan yang kondusif untuk membentuk sumber daya manusia yang memiliki komitmen dalam mengembangkan dan menerapkan ilmu ekonomi dan pendidikan ekonomi bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat”. (Sumber: Hubungan Masyarakat FE UNY 2015), sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam proses kegiatan pendidikan di FE UNY sangat mengutamakan lingkungan pembelajaran yang kondusif agar dapat memberikan layanan pendidikan yang maksimal yang akan ikut serta diaplikasikan oleh program studi maupun jurusan yang ada di FE UNY salah satunya adalah Program Studi Pendidikan Ekonomi.

Selain memiliki ancaman persaingan dengan pergurun tinggi yang membuka program sejenis lainnya, Program Studi Pendidikan ekonomi juga harus mampu berdaya saing dengan program studi yang berada di Fakultas

Ekonomi FE UNY, sebagai acuan serta evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikannya dan memenuhi kebutuhan mahasiswa sebagai pelanggan utama perguruan tinggi, yang sudah seharusnya pelayanan berorientasi pada mahasiswa mengingat pelayanan pendidikan merupakan hak mahasiswa yang wajib dipenuhi.

Berdasarkan Laporan perkembangan Mutu Prodi-prodi di FE UNY Tahun 2014 dan 2015 program Studi Pendidikan Ekonomi menempati posisi teratas dibandingkan dengan program studi lainnya di FE UNY, meskipun secara kualitatif mengalami penurunan yang sangat kecil sebesar 0,02. Berikut data perkembangan mutu prodi-prodi di FE UNY:

Tabel 2. Perkembangan Mutu Prodi-Prodi di FE UNY Tahun 2014 dan 2015

No	Program Studi	2014	2015
1	Pendidikan Ekonomi	3,6	3,58
2	PAD	3,01	3,3
3	Akuntansi	3,19	3,38
4	Manajemen	3,18	3,33
5	Pendidikan Akuntansi	3,34	3,47
6	FE UNY	3,26	3,4

Sumber: Laporan Penjamu FE UNY Pendidikan Ekonomi (2016)

Mencermati hasil dari pada perkembangan mutu pada tabel 2 diatas, hal tersebut harus dijadikan acuan untuk Program Studi Pendidikan Ekonomi dalam peningkatan serta mempertahankan mutu kualitas pelayanan pendidikan agar mampu berdaya saing unggul bukan hanya dengan program studi yang berada dalam lingkup FE saja akan tetapi dengan semua Perguruan Tinggi.

Memperkecil ranah batasan, secara keseluruhan kinerja dari berbagai komponen atau standar pendidikan Program Studi Pendidikan Ekonomi pada tahun 2015 mendapatkan penilaian dengan kategori baik (3,58) dari persepsi yang diberikan oleh mahasiswa. Hasil tersebut diperkuat dengan penelitian Rizki Ginjar (2012) tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY dimana untuk persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan pendidikan berkategori baik sebesar 52,15%, sehingga hal ini bisa dijadikan *senjata* yang harus diarah, dan diasah untuk terus membidik sasaran-sasaran target yang harus dicapai untuk menciptakan kualitas pelayanan pendidikan yang maksimal dan mencari penyebab serta solusi dari penurunan yang terjadi di tahun 2014 ke 2015 meskipun penurunan hanya sebessar 0,02. Hasil laporan mutu Pendidikan Ekonomi Tahun 2014 dan 2015 yang dilakukan oleh Tim Penjamin Mutu FE UNY, antara lain:

Tabel 3. Perkembangan Mutu Prodi Pendidikan Ekonomi Tahun 2014 dan 2015 FE UNY

No	Keterangan	2014	2015
1	Komponen A, Visi, Misi Tujuan dan Sasaran Serta Strategi Pencapaian	3,85	3,64
2	Komponen B, Tatapamong, Kepemimpinan, Sistem Pengelolaan dan Penjaminan Mutu	3,95	3,98
3	Komponen C, Mahasiswa dan Lulusan	3,62	3,59
4	Komponen D, Sumber Daya Manusia	3,64	3,56
5	Komponen E, Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademik	3,65	3,67
6	Komponen F, Pembiayaan, Sarana, dan Prasarana Dan Sistem Informasi	3,23	3,18
7	Komponen G, Komponen Penelitian Pengabdian Kepada Masyarakat Dan Kerjasama	3,47	3,5
8	Penilaian Total	3,6	3,58

Sumber: Laporan Penjmu FE Pendidikan Ekonomi (2016)

Penilaian komponen yang mendapat penilaian terbaik dari ketujuh komponen yang ada adalah komponen A, Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran, serta Strategi Pencapaiannya, dan komponen B, Tata Pamong, Kepemimpinan, Sistem Pengelolaan, dan Penjaminan Mutu, dimana kedua komponen tersebut mendapat penilaian baik dengan skor 3,64 dan 3,98. Serta untuk komponen yang mendapat penilaian terendah adalah Komponen F, Pembiayaan, Sarana, dan Prasarana dengan mendapatkan penilaian cukup dengan skor 3,18 keseluruhan komponen berketerkaitan erat dalam peningkatan mutu, untuk komponen D sumber daya manusia, merupakan komponen *front line* yang kinerjanya bisa langsung dinilai oleh mahasiswa, pada tahun 2015 komponen sumber daya mengalami penurunan, hasil komponen sumber daya terdiri dari kepuasan mahasiswa terhadap kinerja staff pengajar Pendidikan Ekonomi FE UNY yang memperoleh nilai sebesar 3,56 dan 3,88 untuk penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pelayanan administrasi akademik, dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi terhadap layanan administrasi akademik lebih besar dibandingkan dengan laanan staff pengajar, yang menandakan bahwa masih belum sesuai antara harapan dan kenyataan ang dirasakan oleh mahasiswa, terutama dalam komunikasi antara dosen dan mahasiswa.

Lebih memperdalam hasil laporan penjamu FE UNY, peneliti melakukan pendalaman dan penyegaran pengkajian masalah terhadap pelayanan pendidikan, namun difokuskan kepada pelayanan pendidikan di Program Studi Pendidikan Ekonomi dengan melakukan prasurvei.

Berdasarkan hasil pra survei yang dilakukan pada Februari 2015 terhadap 7 mahasiswa Pendidikan Ekonomi UNY yang dilihat dari tenaga pendidik, dan tenaga administrasi akademik secara umum ang dirasakan mahasiswa masih jauh dari apa yang diharapkan.

Dilihat dari tenaga pendidik (dosen), masih terdapat beberapa permasalahan seperti adanya persepsi dari mahasiswa bahwa beberapa dosen dinilai memiliki kualitas yang belum maksimal, teknik mengajar, kedisiplinan, kemampuan dosen, dan pelaksanaan saat proses pembelajaran. Teknik mengajar dosen yang masih menggunakan model konvensional, serta penampaian materi yang dirasa kurang sederhana yang mengakibatkan kesimpangsiuran materi dan kebingungan yang terjadi pada mahasiswa. Serta kurang disiplinnya dosen dalam mengefisiensikan waktu pembelajaran sehingga memberikan dampak mahasiswa malas untuk mengikuti perkuliahan.

Karyawan administrasi akademik di Program Studi Pendidikan Ekonomi hanya terdapat satu karyawan saja, sehingga terkadang mengakibatkan kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada seluruh mahasiswa pendidikan ekonomi, hal ini mengakibatkan pelayanan menjadi lama dan susah ditemui. Harapan ke 7 mahasiswa pada permasalahan tersebut adalah Program Studi Pendidikan Ekonomi sigap untuk segera mengatasi agar tercipta kenyamanan dalam pelayanan pendidikan. Upaya peningkatan dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, konsisten dan terarah sehingga pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dapat diberikan secara tepat, cepat, terbuka serta tidak diskriminatif.

Peningkatan pelayanan merupakan faktor yang sangat penting, jasa bila tidak didukung dengan pelayanan yang tepat maka akan berakibat ketidakpuasan oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan agar kepuasan mahasiswa terpenuhi, dalam mengukur persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan di program studi Pendidikan Ekonomi FE UNY memang diperlukan adanya instrumen pengukuran yang tepat. Penulis menggunakan instrumen *servqual* yang diciptakan Parasuraman, Zeithml, dan Berry. Model kualitas layanan ini paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen, dan dalam perkembangannya model SERVQUAL ini juga dijadikan acuan untuk mengukur kualitas layanan yang lebih spesifik di bidang jasa pendidikan (Tjiptono, 2011: 235).

SERVQUAL merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan bagaimana persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa di program studi Pendidikan Ekonomi. Alasan pemilihan metode ini dibandingkan dengan metode lain karena metode ini merupakan salah satu metode yang sering digunakan dalam melakukan pengukuran kualitas layanan yang dirasa sering digunakan dalam melakukan pengukuran kualitas layanan.

Servqual dapat digunakan untuk melakukan *gap analysis* mengenai atribut pelayanan yang ada. *Gap analysis* dilakukan terhadap atribut pelayanan yang sudah dikategorikan ke dalam 5 dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangibles*, setelah itu nanti akan dilakukan penilaian dengan melibatkan konsumen untuk mengetahui bagaimana kualitas yang

diberikan oleh program studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY apakah sudah sesuai dengan harapan mahasiswa atau belum.

Tahapan selanjutnya yaitu penggunaan metode IPA. *Importance performance analysis* (IPA) merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk membandingkan antara harapan yang diinginkan konsumen dengan kinerja dari pihak program studi Pendidikan Ekonomi dalam mengukur kepuasan mahasiswa. Ketidakpuasan yang terjadi karena munculnya berbagai keluhan merupakan dampak dari kinerja yang lebih kecil dari apa yang diharapkan oleh mahasiswa. Penggunaan metode IPA berfungsi untuk mengetahui atribut mana yang kinerjanya masih buruk, atribut mana yang harus dipertahankan. Dari sini nantinya dapat ditentukan usulan perbaikan atribut yang penting namun kinerja masih buruk. Dengan adanya perbaikan nantinya dapat memperbaiki kualitas pelayanan sehingga sesuai apa yang diharapkan yang dapat berdampak pada kepuasan mahasiswa terhadap sistem pelayanan.

Oleh karena itu penelitian ini akan memberikan analisis yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan pendidikan yang secara langsung akan berdampak terhadap kepuasan mahasiswa program studi Pendidikan Ekonomi, selanjutnya hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dan bahan kajian bagi program studi Pendidikan Ekonomi untuk menentukan strategi dalam mengembangkan kualitas pelayanan yang baik dan bisa memenuhi tuntutan serta keluhan mahasiswa seperti adanya mahasiswa yang masih merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Sehingga dengan

bersandar pada permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang, “Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan menggunakan *Gap Analysis* dan *Importance Performance Analysis* Pada Program studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang muncul. Adapun masalah tersebut sebagai berikut:

1. Persaingan perguruan tinggi yang semakin ketat
2. Persiapan program studi Pendidikan Ekonomi menghadapi penilaian akreditasi pada tahun 2017.
3. Terjadinya penurunan kualitas mutu Prodi Pendidikan Ekonomi dari tahun 2014 ke 2015.
4. Belum diketahuinya kualitas pelayanan pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi FE UNY dilihat dari lima dimensi SERVQUAL.
5. Diperlukannya rekomendasi prioritas dalam peningkatan kualitas agar memenuhi harapan mahasiswa yang perlu diperhatikan.

C. Pembatasan Masalah

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada bagian pelayanan dosen dan administrasi akademik Program studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY.

2. Pembentukan dimensi dalam penelitian ini berdasarkan perspektif mahasiswa pendidikan ekonomi dan berdasarkan dimensi kualitas yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml (1990).
3. Sampel yang digunakan adalah mahasiswa Program studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY angkatan 2013-2015

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka dirumuskan beberapa permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan program studi Pendidikan Ekonomi FE UNY?
2. Bagaimanakah kesenjangan antara persepsi dan harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di program studi Pendidikan Ekonomi FE UNY?
3. Atribut-atribut pelayanan apa sajakah yang dianggap penting oleh mahasiswa sesuai dengan lima dimensi *servqual*?
4. Usulan prioritas tindakan apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Program studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan Program studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY.
2. Untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi dan harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Program Studi Pendidikan Ekonomi FE UNY.
3. Untuk mengidentifikasi faktor kualitas layanan apa yang dianggap penting dengan menggunakan lima dimensi *servqual* .
4. Untuk memetakan prioritas perbaikan berdasarkan identifikasi faktor kualitas layanan yang dianggap paling penting oleh mahasiswa yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Program studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY.

F. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik untuk kalangan mahasiswa, masyarakat atau dari kalangan pendidik dan lembaga, antara lain:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan ilmu pengetahuan.
 - b. Menjadikan rujukan bagi penelitian selanjutnya khususnya bagi penelitian dalam bidang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Program Studi Pendidikan Ekonomi

Dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna serta sebagai alat evaluasi bagi dosen-dosen Pendidikan Ekonomi dan karyawan di program studi Pendidikan Ekonomi untuk memperbaiki dan mempertahankan dimensi-dimensi kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan dampak yang baik terhadap harapan mahasiswa.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, yaitu mengetahui kualitas pelayanan pendidikan sesuai lima dimensi *servqual*.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Jasa dan Kualitas Jasa

Menurut Kotler (Dalam Lupiyoadi, 2006: 6)

“Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya”.

Menurut Valerie A.Zeithml dan Mary Jo Bitner (1996) dalam (Lupiyoadi, 2006: 6) mendefinisikan jasa adalah semua aktifitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau kontruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesegahan konsumen).

Pembedaan secara tegas antara barang dan jasa seringkali sukar dilakukan. Hal ini dikarenakan pembelian suatu barang seringkali disertai dengan jasa-jasa tertentu (pemberian garansi, pelatihan dan bimbingan operasional) dan sebaliknya pembelian suatu jasa seringkali juga melibatkan barang-barang yang melengkapinya (misalnya makanan di restoran, telepon dalam jasa telekomunikasi).

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi konsumen. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik Bukan berdasarkan suatu pandangan atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan

berdasarkan konsumen. Mahasiswa sebagai konsumen yang menikamati jasa yang seharusnya menentukan kualitas jasa, persepsi mahasiswa terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa dan sudut pandang konsumen. Namun perlu di perhatikan bahwa sifat jasa yang tidak nyata menyebabkan sangat sulit bagi konsumen untuk menilai jasa sebelum dia mengalami bahkan setelah dia konsumsi jasa tertentupun sulit bagi pelanggan untuk menilai kualitas jasa tersebut. (Jasfar, 2009)

a. Karakteristik Jasa

Menurut Menurut Fandy Tjiptono (2011: 331), kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Untuk memperoleh gambaran pemahaman tentang kualitas jasa, maka perlu mengetahui empat karakteristik yang mempengaruhi desain program pemasaran jasa menurut Kotler dan Keller (2009: 39) diantaranya:

- 1) Jasa tak berwujud (*intangibility*), jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, diraba, di dengar sebelum jasa itu di beli.
- 2) Jasa tak terpisahkan (*inseparability*), jasa tidak dapat dipisahkan dari penyedianya, tanpa mempedulikan apakah penyedia jasa itu orang atau mesin karena pelanggan juga hadir pada saat jasa itu diproduksi, interaksi penyedia jasa dan pelanggan menjadi fitur khusus pemasaran jasa.
- 3) Bervariasi (*variability*), kualitas jasa bergantung pada siapa yang menyediakan jasa itu dan kapan, dimana, dan bagaimana.
- 4) Dapat musnah (*perishability*), jasa tidak dapat disimpan untuk dijual atau digunakan beberapa saat kemudian.

b. Kualitas Pelayanan Jasa

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceives service* (Parasuraman, et al., 1985 dalam Tjiptono, 2002). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa yang diperspsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Herlina, 2010: 31)

Menurut Kotler (dalam Tjiptono 2002) kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai kualitas jasa. Kualitas suatu barang umumnya cenderung dilihat oleh mahasiswa dari kesesuaian barang baik itu manfaat, daya tahan, dan faktor lain dengan spesifikasi barang yang ditawarkan oleh suatu perusahaan (Tjiptono, 2002)

Alat yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa yaitu *servqual*, yang mana konsepnya yaitu:

$$\text{Kualitas jasa} = \text{performance} - \text{expectation} \quad \dots \dots \dots \quad (2.1)$$

Kualitas jasa = *performance*(2.3)

$$\text{Kualitas jasa} = \text{importance} \times \text{performance} \quad \dots \dots \dots \quad (2.4)$$

Selanjutnya, kualitas jasa yang dipersepsikan merupakan selisih antara persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa dan harapan terhadap kinerja (Persamaan 2.1).

Kualitas jasa dikatakan baik apabila jasa yang diterima seperti yang diharapkan atau melebihinya. Sebaliknya, kualitas jasa akan dikatakan kurang baik jika jasa yang diterima lebih rendah dari apa yang dibayangkan atau diharapkan. Hal ini karena kualitas jasa dipengaruhi oleh *expected service* dan *perceived service* (Parasuraman, 1985 dalam Tjiptono 2002)

c. Dimensi Kualitas Layanan Jasa

Pada prinsipnya, definisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan (Kotler, 2000: 52). Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, pelangganlah yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan.

Karena jasa tidak kasat mata serta kualitas teknik jasa tidak selalu dapat dievaluasi secara akurat, pelanggan berusaha menilai kualitas jasa berdasarkan apa yang dirasakannya yaitu atribut-atribut yang mewakili kualitas pelayanan (Rangkuti, 2008: 29). Berkaitan dengan apa yang menjadi dimensi atau unsur-unsur dari *service quality*, berdasarkan hasil penelitian tentang *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions And Expectation*, (Parasuraman, et.al 1988) memperoleh hasil bahwa terdapat sepuluh dimensi umum kualitas pelayanan, yaitu: (Parasuraman, et.al dalam Tjiptono, 2004) : *Reliability, responsiveness, competence, Access, Courtesy, Communication, Credibility, Security, Understanding, Tangibles*.

Dalam perkembangan selanjutnya, yaitu pada tahun 1988, Parasuraman dan kawan-kawan (dalam Sukma Pratiwi 2011: 37) menemukan bahwa sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi lima dimensi pokok yaitu: *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*. Kelima dimensi tersebut adalah merupakan suatu skala multi item yang dinamakan SERVQUAL, yang diperlukan untuk mengukur kualitas jasa atau kualitas pelayanan, meliputi:

- 1) Bukti Fisik (*tangible*) meliputi penampilan fisik, peralatan, petugas, dan materi komunikasi.
- 2) Reabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan instansi untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa

membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

- 3) Daya tanggap (*responssiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan dosen dan karyawan program studi untuk membantu mahasiswa dan merespon permintaan mahasiswa, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- 4) Jaminan (*assurance*), yakni perilaku dosen maupun karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan mahasiswa terhadap program studi, bisa menciptakan rasa aman bagi mahasiswa. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan dan masalah mahasiswa.
- 5) Empati (*emphaty*), Program studi Pendidikan Ekonomi mampu memahami masalah mahasiswa dan bertindak demi kepentingan mahasiswa, serta memberikan perhatian personal kepada mahasiswa dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Berry et al (1985 dalam Herlina, 2010: 33) mengemukakan bahwa kualitas jasa atau pelayanan yang bisa diamati oleh konsumen merupakan hasil dari perbandingan konsumen atas layanan yang diharapkan dengan layanan yang didapat (dirasakan).

2. Pelayanan Pendidikan

a. Definisi Pelayanan Pendidikan

Pendidikan menurut *dictionary of education* di www.education.yahoo.com adalah:

(1). *The act or process of educating or being educated*, (2). *The knowledge or skill obtained or developed by a learning process*, (3). *A program of instruction of a specified kind or level: driver education, a college education*, (4). *The field of study that is concerned with the pedagogy of teaching and learning*, (5). *An instructive or enlightening experience*.

Pendidikan menurut Crow (dikutip dari Rini Indah, 2011: 4) adalah proses yang berisi berbagai macam kegiatan yang sesuai dengan kegiatan seseorang untuk kehidupan sosialnya dan membantu kebiasaan-kebiasaan dan kebudayan serta kelembagaan sosial dari generasi ke generasi.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pokok-pokok penting pendidikan adalah: (1). Pendidikan merupakan proses yaitu proses pembelajaran, proses sosial dan proses memanusiakan manusia, (2). Pendidikan mengubah dan mengembangkan kemampuan, sikap dan perilaku. Berdasarkan hal ini dapat dikatakan bahwa pendidikan bukan hanya transfer pengetahuan (*transfer of knowledge*) tetapi seluruh rangkaian kegiatan untuk memanusiakan manusia yang mampu mengembangkan kemampuannya.

Mengukur kualitas layanan pendidikan di perguruan tinggi di era kompetitif ini adalah menjadi hal yang semakin penting, dan hal utama yang harus diperhatikan dalam mengukur kualitas layanan

pendidikan tinggi tergantung pada bagaimana terlebih dahulu dapat mengidentifikasi aspek-aspek penting apa saja yang harus ada dalam layanan. Dalam mengukur kualitas layanan, kenyataannya lebih sulit dibandingkan mengukur kualitas suatu produk karena bersifat tidak terlihat dan tidak bisa diraba. Namun demikian menurut Zeithaml (1990) dalam Rosi (2015) banyak peneliti yang berpendapat bahwa kualitas layanan dapat diukur dengan membuat perbandingan antara apa yang menjadi harapan dan apa yang menjadi persepsi konsumen.

Mengukur proses pendidikan tinggi melalui penilaian internal secara berkala dari para mahasiswa merupakan hal yang penting karena penilaian secara periodik ini dapat menjadi bagian dari upaya peningkatan kualitas program dan perbaikan sumber daya secara terus menerus.

Terlepas dari masih adanya perbedaan definisi kualitas layanan dan bagaimana cara mengukurnya, kualitas layanan dalam lingkup pendidikan tinggi tidak hanya sekedar mencakup komponen layanannya saja, namun juga termasuk dalam kualitas inputnya yaitu meliputi mahasiswa, dosen, staff administrasi pendukung dan juga kualitas proses dalam bentuk kegiatan belajar mengajar. Menurut Fandy Tjiptono (2011: 331), kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan, sehingga pelayanan pendidikan dalam penelitian ini adalah pelayanan yang

diberikan oleh dosen dalam pembelajaran serta pelayanan administrasi akademik oleh karyawan program studi Pendidikan Ekonomi.

b. Pelayanan dosen dalam Proses Pembelajaran

Dosen memiliki peran yang sangat vital pada perkembangan mahasiswa sesuai dengan tugas dan fungsi dosen, “mendidik dan mengajar”, mendidik berkaitan dengan transformasi nilai-nilai dan pembentukan pribadi. Sementara mengajar berkaitan dengan transformasi pengertahanan dan keterampilan kepada peserta didik. tugas mendidik dan mengajar merupakan tugas yang terpadu dan saling berkaitan (Djaali, *et.al*, 2000 dan Giantari, 2008), sehingga kedua hal ini harus dilaksanakan oleh dosen.

Hal-hal yang perlu dosen miliki salah satunya keterampilan dasar dalam mengajar, keterampilan ini diperlukan agar dosen dapat melaksanakan peranya dalam pengelolaan proses pembelajaran, sehingga pembelajaran dapat berjalan secara efektif dan efisien. Disamping itu, keterampilan dasar merupakan syarat mutlak agar dosen dapat mengimplementasikan berbagai strategi pembelajaran. Beberapa keterampilan dasar tersebut antara lain (Sanjaya, 2006: 32):

- 1) Keterampilan dasar bertanya
- 2) Keterampilan dasar *reinforcement*
- 3) Keterampilan variasi stimulus
- 4) Keterampilan membuka dan menutup
- 5) Keterampilan mengelola kelas

Menurut Menurut Fandy Tjiptono (2011: 331), kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan

pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Tugas dosen untuk mendidik yang berkaitan dengan transformasi nilai dan pembentukan pribadi, sebagai suatu profesi dosen harus memiliki kompetensi yang dapat dipertanggung jawabkan dalam upaya pencapaian profesional, kompetensi tersebut meliputi: kompetensi pribadi, kompetensi profesional, kompetensi sosial kemasyarakatan. Sehingga peningkatan kompetensi dapat direalisasikan melalui bentuk fisik maupun non fisik. Fisik bisa dicontohkan dalam hal penampilan yang sopan, rapi, sementara Non fisik dapat diterapkan melalui teguran dosen terhadap perilaku mahasiswa yang kurang baik, dan yang paling penting adalah contoh langsung dari dosen, mulai dari cara berbicara, cara duduk, kesopanan, keramahan begitu juga ketegasan, sedangkan tugas dosen untuk mengajar yang berkaitan dengan transformasi pengetahuan dan keterampilan kepada mahasiswa dapat dilihat dari kemampuan serta kesuksesan dosen ketika proses belajar mengajar.

Menurut Gagne setiap dosen berfungsi sebagai *designer of instruction* (perancang pembelajaran), dan *evaluator of student learning* (penilai hasil pembelajaran). Paly dan Basir (2014) menyampaikan dosen sebagai perancang pembelajaran menunjukkan bahwa seorang dosen harus mampu merancang akar seperti apa pembelajaran yang akan dilakukan agar pembelajaran bisa sesuai dengan yang diharapkan. Adapun perancangan pembelajaran bisa dilihat dari media

pembelajaran yang digunakan dosen, seperti penggunaan *Power Point*, video, soal, dan lain-lain. Sementara dosen sebagai penyelenggaraan pembelajaran berkaitan dengan kemampuan dosen dalam menguasai materi ,mengelola kelas, kecekatan, keakraban, keramahan dalam menanggapi pertanyaan-pertanyaan mahasiswa.

Fungsi dosen sebagai penilai hasil pembelajaran menunjukan bahan dosen harus bisa objektif dalam memberikan nilai, dan senantiasa mengikuti perkembangan taraf kemajuan prestasi mahasiswa atau kinerja akademik mahasiswa dalam setiap kurun waktu pembelajaran agar nilai yang diberikan bisa sesuai dengan keadaan mahasiswa, serta melakukan transparansi nilai.

c. Pelayanan Administrasi Akademik

Kualitas pelayanan administrasi akademik perlu ditinjau dari beberapa hal yang berkenaan meliputi dasar, prinsip, klasifikasi dan proses dari administrasi akademik. Dalam penelitian ini lebih ditekankan pada tanggung jawab staff bagian administrasi akademik program studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY yang berperan penting dalam kegiatan pelayanan administrasi perkuliahan mahasiswa, seperti halnya jadwal perkuliahan, nilai, informasi beasiswa, surat menyurat (legal formal), sehingga proses yang diharapkan dapat terlaksana dengan baik.

Banyak orang mengartikan bahwa administrasi lebih merujuk kepada pekerjaan sekertaris, tata usaha atau pekerjaan yang berkaitan

dengan tulis menulis. Namun lebih tepatnya, bahwa konotasi administrasi adalah upaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien dengan memampatkan orang-orang dalam suatu pola kerjasama. Institusi pendidikan sendiri sebagai suatu bentuk organisasi pendidikan tidak lepas dari adanya proses administrasi, meskipun secara umum memiliki ciri yang sama, namun pada aplikasinya memiliki sistem prosedural yang berbeda dengan sistem administrasi di organisasi yang lainnya.

Menurut Hadari Nawawi (dalam M. Joko Triono, 2012) administrasi akademik adalah rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan tertentu, terutama berupa lembaga pendidikan formal. Kementerian pendidikan nasional mendefinisikan administrasi akademik adalah suatu proses, kegiatan bersama dalam akademik yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasikan, pengawasan, pembiayaan dan pelaporan dengan menggunakan atau memanfaatkan fasilitas yang tersedia, baik personel, material, maupun spiritual untuk mencapai tujuan akademik secara efektifitas dan efisian.

Kualitas pelayanan administrasi akademik tidak terlepas dari prinsip-prinsip akademik seperti yang mendeskripsikan oleh H. M Daryanto (dalam M.Tri Joko, 2012) sebagai berikut:

- 1) Prinsip efisiensi
- 2) Prinsip pengelolaan
- 3) Prinsip prioritas
- 4) Prinsip efektivitas kepemimpinan
- 5) Prinsip *teamwork*

Prinsip-prinsip tersebut merupakan bagian penting dalam pengaplikasian administrasi akademik, oleh karena itu ketika prinsip itu dipenuhi, maka akan mencapai tujuan dibentuknya administrasi akademik. Tujuan administrasi akademik adalah membentuk manajemen yang baik, mendorong produktivitas kerja, memaksimalkan pemamfatan SDM dan sumber daya lain (uang, material, metode) secara terpadu, sehingga tercapai tujuan yang diharapkan dalam administrasi akademik.

Program studi Pendidikan Ekonomi sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi seyogyanya perlu melakukan pengendalian mutu yang berkenaan dengan aspek-aspek penjamin mutu yang ada yang meliputi aspek-aspek berikut: kurikulum program studi, sumber daya manusia, mahasiswa, proses pembelajaran, sarana prasarana, suasana akademik, keuangan, penelitian dan publikasi, pengabdian kepada masyarakat, tata pamong, manajemen lembaga, sistem informasi, dan kerjasama dalam dan luar negeri. Proses penjamin mutu pada salah satu tujuannya adalah membidik pemenuhan kebutuhan *stakeholder* melalui penyelenggaraan tri darma Perguruan Tinggi. Dan dalam lingkup tersebut, mahasiswa merupakan bagian dari *stakeholder* yang perlu mendapatkan pemenuhan jaminan kualitas pelayanan dari aspek-

aspek tersebut, termasuk kualitas administrasi akademik dan pelayanan dosen yang ada di Perguruan Tinggi.

Dalam aplikasinya administrasi akademik bertanggung jawab dalam banyak hal, seperti yang telah dijelaskan di awal, salah satunya mengenai kegiatan perkuliahan dalam penyusunan jadwal perkuliahan, surat menyurat dan lainnya. Dengan tugas dan fungsi tersebut, diharapkan semakin adanya pelayanan yang berkualitas sehingga mencapai tujuan yang diharapkan dengan melibatkan unsure-unsur yang ada.

Jaminan kualitas pelayanan administrasi akademik dan pelayana dosen, menurut Kotler dalam perspektif pelayanan secara umum diukur dari lima dimensi yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*.

3. Definisi Mahasiswa

Mahasiswa dalam peraturan pemerintah RI No. 30 tahun 1990 adalah peserta didik yang terdaftar dan belajar di PT tertentu. Chaerul dan Kartono (Azka, 2012) menyebutkan bahwa mahasiswa merupakan anggota masyarakat yang mempunyai ciri-ciri tertentu antara lain:

- a. Mempunyai kemampuan dan kesempatan untuk belajar diperguruan tinggi sehingga dapat digolongkan sebagai kaum inteligensia.
- b. Mahasiswa diharapkan nantinya dapat bertindak sebagai pemimpin masyarakat ataupun dalam dunia kerja.

- c. Mahasiswa diharapkan dapat menjadi daya penggerak yang dinamis bagi proses modernisasi
- d. Mahasiswa diharapkan dapat memasuki dunia kerja sebagai tenaga yang berkualitas dan profesional.

4. Mahasiswa Sebagai Pelanggan

Proses penyampaian jasa yang terjadi dalam lembaga perguruan tinggi tidak dapat dipisahkan dari keberadaan mahasiswa sebagai pelanggan jasa pendidikan yang ditawarkan. PT sebagai penyedia jasa harus mampu memenuhi harapan mahasiswanya dan meminimalisir adanya kesenjangan (*gap*) sesuai dengan kemampuannya. Mahasiswa sebagai pelanggan lembaga perguruan tinggi juga memiliki perilaku yang sama pada saat mereka melakukan pembelian berupa barang, dengan saat melakukan pembelian berupa jasa. Perilaku pemberian barang dan jasa keduanya terlihat dalam proses perolehan, konsumsi, pengalaman, serta ide-ide. (Minor, 2002)

Dari penjelasan tersebut, maka Perguruan Tinggi, khususnya PS Pendidikan Ekonomi sebagai institusi penyedia jasa pendidikan hendaknya memperhatikan kualitas layanan, serta kepuasan dari mahasiswanya dengan menyediakan jasa yang dilaksanakan semaksimal mungkin, agar mahasiswa yang menjadi pelanggan merasa puas, karena rendahnya kualitas Perguruan Tinggi akan berdampak pada ketidakpuasan mahasiswa, sehingga mahasiswa yang tidak puas akan cenderung mundur atau transfer ke perguruan tinggi lain. Sementara yang tetap bertahan di

perguruan tinggi tersebut, tidak akan memberikan pernyataan dukungan kepada calon pelanggan lain setelah lulus. (Borden dalam Azka, 2012: 23)

Seluruh karyawan perguruan tinggi harus mematuhi prinsip-prinsip kualitas pelayanan, apakah mereka menjadi staf *fron-line* yang terlibat langsung dalam mengajar dan administrasi atau *nonfron-line* dalam manajemen (Abdullah, 2012), menurut Devinder (dalam suryanto, 2016) berpendapat bahwa lembaga yang ingin menyampaikan program berkualitas dan pelayanan kepada mahasiswa harus peduli dengan setiap aspek dari pengalaman mahasiswa dikampus, dengan karta lain, kualitas pendidikan tidak hanya terbatas pada kuliah dan catatan yang diterima di kelas atau saran yang diberikan oleh dosen selama berkonsultasi, tetapi juga mencakup pengalaman mahasiswa saat berinteraksi dengan berbagai personil non-akademis dan komponen di universitas dan infrastruktur fisik yang disediakan oleh universitas (Suryanto, 2016).

5. Definisi Kepuasan Mahasiswa

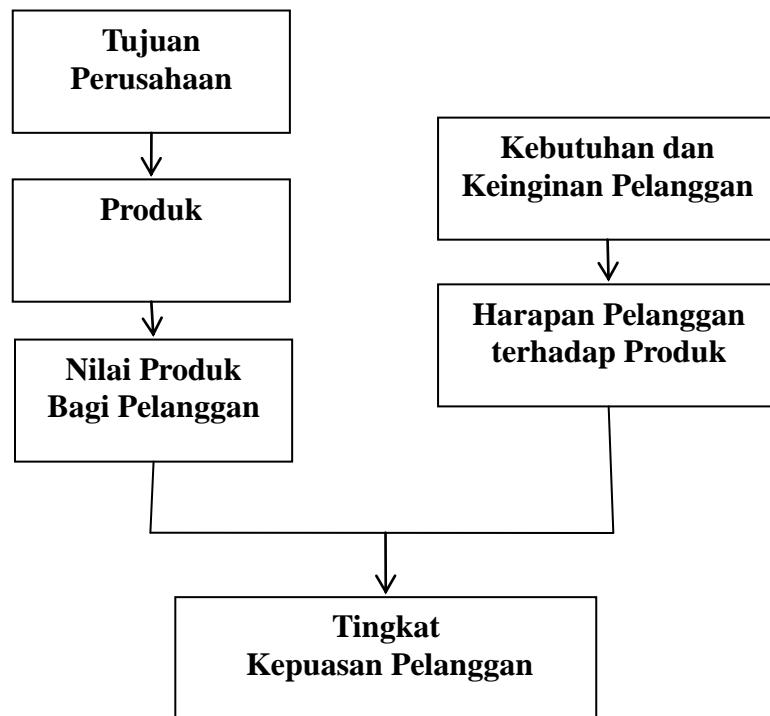
Fokus dari kualitas suatu pelayanan adalah kepuasan pelanggan, oleh karena itu perlu dipahami terlebih dahulu komponen-komponen yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan, yang dalam hal ini adalah mahasiswa. Pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana, yaitu sebagai suatu keadaan saat kebutuhan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi.

Terdapat beberapa definisi kepuasan pelanggan, diantaranya pndapat Kepuasan menurut Oliver dalam Barnes (2003: 64)

mendefinisikan tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian pelanggan atas barang atau jasa memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan. Tjiptono (2012) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan.

Pelanggan yang merasa puas akan memberitahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan kepada orang lain, dan berpeluang besar untuk kembali menggunakan jasa yang sama dimasa yang akan datang, dengan kata lain pelanggan yang baik akan menjadi iklan yang baik untuk produk jasa yang telah digunakannya.

Secara konseptual, kepuasan pelanggan dapat dilihat seperti yang ditunjukan dalam gambar berikut (Tjiptono,2005: 130):



Gambar 1. Konsep Kepuasan Konsumen

Sumber: Freddy Rangkuti, 2008: 24

a. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Rambat Lupiyoadi (2001: 158) untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan terdapat 5 dimensi atribut faktor utama yang harus diperhatikan penyedia jasa, diantaranya:

1) Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

2) Kualitas Pelayanan

Dalam industri jasa, pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

3) Emosional

Dalam menggunakan produknya, pelanggan akan merasa bangga mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai nilai dan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4) Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

5) Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Persaingan yang ketat dalam usaha jasa khususnya dalam dunia pendidikan yang mengakibatkan penyedia jasa pendidikan (LPTK) saling bersaing dalam mempertahankan dan memperoleh pelanggan dengan cara memberikan kepuasan yang maksimal kepada mahasiswanya. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006: 192) dikatakan juga bahwa faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa. Sehingga kualitas pelayanan memiliki peranan penting yang harus diperhatikan dalam menciptakan kepuasan dan memiliki efek positif yang signifikan terhadap kepuasan.

Kualitas pelayanan merupakan aspek utama dalam menciptakan kepuasan, hal ini menjadi tuntutan bagi Universitas Negeri Yogyakarta sebagai Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan baik dari segi akademik maupun non-akademik demi ketercapaian kepuasan yang maksimal dari mahasiswa sebagai konsumen serta dalam rangka memenangkan persaingan yang semakin ketat.

b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa metode yang bisa dipergunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Garvin dalam Freddy Rangkuti, 2008: 87) meliputi:

- 1) *Trancendental approach*, yaitu kualitas dipandang sebagai *innate excellence* berarti kualitas itu dapat dirasakan, diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalisasikan
- 2) *Product-based approach*, artinya kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikualifikasi dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atribut yang dimiliki produk.
- 3) *User-based approach*, yang berdasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas tinggi.
- 4) *Manufacturing-based approach*, dimana kualitas didefinisikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang sering kali didorong oleh tujuan peningkatan produktifitas dan penekanan biaya. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar yang ditetapkan oleh perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.
- 5) *Value-based approach*, yang memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Akibatnya kualitas bersifat relative, sehingga produk yang

memiliki kualitas paling tinggi belum tentu merupakan produk yang paling bernilai.

Sedangkan, Menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2000), mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1) **Sistem Keluhan dan Saran**

Setiap organisasi yang berorientasi pada konsumen perlu memperhatikan kesempatan yang luas kepada para konsumennya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan biasanya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, dan lain-lain.

2) ***Ghost Shopping***

Metode ini dilakukan dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pembeli produk perusahaan dan pesaing, kemudian melaporkan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk tersebut.

3) ***Last Customer Analysis***

Perusahaan sebaiknya menghubungi konsumen yang telah berhenti membeli atau berpindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.

4) **Survei Kepuasan Konsumen**

Pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode survey dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya:

a) Directly Reported Satisfaction

Pengukuran dilakukan dengan item-item spesifik yang menanyakan langsung tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan.

b) Derived Satisfaction

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dengan cara mengajukan pertanyaan yang menyangkut tentang dua hal:

(1) Tingkat harapan atau ekspektasi pelanggan terhadap kinerja pada atribut-atribut relevan.

(2) Persepsi pelanggan terhadap kinerja aktual.

5) ***Problem Analysis***

Responden diminta untuk mengungkapkan masalah yang mereka hasapi berkaitan dengan produk jasa perusahaan dan saran-saran perbaikan. Kemudian perusahaan akan melakukan analisis konten terhadap semua permasalahan dan saran perbaikan untuk

- mengidentifikasi bidang-bidang utama yang membutuhkan perhatian dan tidak lanjut segera.
- 6) *Importance-Performance Analysis*
 Teknik ini meminta responden untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan pada masing-masing atribut tersebut. Kemudian, nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan kinerja perusahaan akan dianalisis di *Importance-Performance Matrix*.

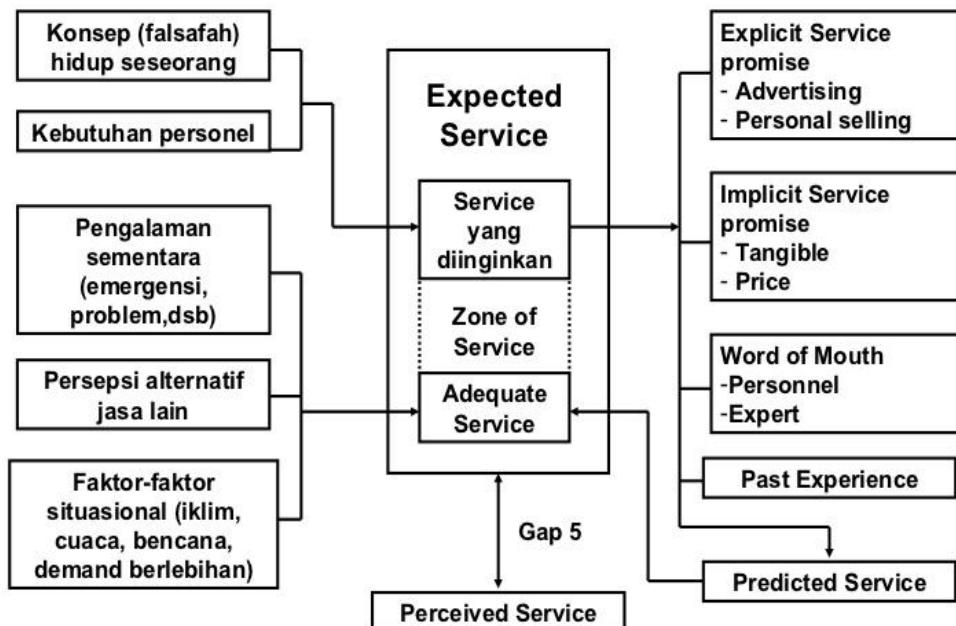
Kepuasan pelanggan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diperoleh dari pelanggan. Apabila kinerja jasa lebih baik dari yang diharapkan, maka pelanggan merasa puas, jika kenyataan lebih buruk dari apa yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa kecewa dan tidak puas. Perbandingan antara kenyataan dan harapan untuk mengukur kepuasan pelanggan salah satunya terdapat dalam SERVQUAL rumusan Parasuraman (1998) yang digunakan dalam penelitian ini.

6. Teori *Expected Service* dan *Perceived Service*

Menurut Olson dan Dover (dikutip dalam Tjiptono dan Chandra, 2005: 122), tingkat kepentingan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar/acuan dalam menilai kinerja produk yang bersangkutan.

Valeria A Zeithaml, A Parasuraman, dan Leonard L Berry (Rangkuti, 2008: 36), membuat satu model konseptual mengenai tingkat kepentingan pelanggan, seperti tampak pada diagram di bawah ini:

Model kebutuhan customer secara alamiah



Gambar 2. Model konseptual Ekspektasi Konsumen Jasa

Sumber: Zeithaml, et al. 1993 (dikutip dalam Tjiptono dan Chandra,2005: 127)

Menurut model tersebut ada dua tingkat kepentingan pelanggan, yaitu *adequate service* dan *desired service*.

a. Jasa yang dianggap cukup (*adequate service*)

Jasa yang dianggap cukup merupakan tingkat pelayanan yang masih dapat diterima pelanggan, berdasarkan perkiraan jasa yang mungkin akan diterima berdasarkan perkiraan jasa yang mungkin akan diterima dan tergantung pada alternatif yang tersedia. *Adequate Service* dipengaruhi oleh:

- 1) Faktor penguat sementara (*transitory service intensifier*), merupakan faktor pribadi yang bersifat sementara, yang membuat konsumen lebih waspada terhadap kebutuhan jasa.

- 2) Alternatif-alternatif penyedia jasa lain (*perceived service alternatives*), merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat perusahaan lain yang sejenis.
 - 3) *Self-perceived service role*, merupakan persepsi pelanggan tentang tingkat atau derajat keterlibatan dalam memengaruhi jasa yang diterimanya.
 - 4) Perkiraan jasa (*predicted service*), merupakan tingkat pelayanan yang dipercaya konsumen akan mereka peroleh.
- b. Jasa yang diinginkan (*desired service*)
- Tingkat kinerja jasa yang diharapkan pelanggan akan diterimanya, yang merupakan gabungan dari kepercayaan pelanggan mengenai apa yang dapat dan harus diterimanya. *desired service* dipengaruhi oleh:
- 1) Keinginan untuk dilayani dengan baik dan benar, pelanggan berharap dilayani dengan baik karena melihat pelanggan lainnya dilayani dengan baik serta dilayani dengan benar, dimana pelayanan tergantung pada falsafah individu yang bersangkutan.
 - 2) Kebutuhan perorangan, karena kebutuhan pelayanan tersebut bersifat mendasar dan terkait dengan kesejahteraan pelanggan.
 - 3) Janji secara langsung, pelayanan yang diharapkan karena pelanggan dijanjikan mendapatkan pelayanan seperti itu secara langsung oleh pemberi jasa.

- 4) Janji secara tidak langsung, pelanggan memperoleh petunjuk yang berkaitan dengan pelayanan tersebut sehingga dia menarik kesimpulan tentang pelayanan seperti apa yang harus diberikan.
- 5) Komunikasi mulut ke mulut, pelanggan menerima informasi yang disampaikan oleh orang lain, misalnya individu, laporan pelanggan.
- 6) Pengalaman masa lalu, pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan karena dia telah memiliki pengalaman yang meliputi hal-hal yang telah dipelajarinya.

Antara kedua tingkatan ekspektasi konsumen ini adalah daerah toleransi yang dapat diterima konsumen. Kedua tingkatan ekspektasi konsumen ini berbeda untuk masing-masing konsumen dan juga berbeda pada kategori dan level penyedia jasa yang berbeda.

Persepsi pelanggan mengacu pada perasaan terhadap jasa yang diterimanya dan yang dibayangkan akan diterimanya. Jika kualitas jasa yang diterima melebihi apa yang dibayangkannya maka pelanggan akan merasa puas dan penilaian tentang kualitas pelayanan jasa tersebut akan tinggi. Namun, bila yang terjadi adalah sebaliknya maka konsumen akan merasa kecewa dan penilaian tentang kualitas pelayanan jasa tersebut rendah.

7. Konsep SERVQUAL

Model SERVQUAL dibangun atas asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja atribut jasa dengan standar ideal / sempurna untuk masing-masing atribut tersebut. Bila kinerja atribut melampaui standar,

maka persepsi atas kualitas jasa keseluruhan akan meningkat. Servqual merupakan pemilihan skala yang diringkas namun memiliki tingkat dan kebenaran yang cukup tinggi yang dapat digunakan manajemen di Program studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY, agar lebih mengerti bagaimana persepsi mahasiswa dan harapan mahasiswa akan pelayanan yang diberikan. Dalam situasi seperti ini manajemen program studi Pendidikan Ekonomi bersikap seakan-akan sebagai pihak pembeli dan pengkonsumsi. Telah dicapai konsensus bahwa harapan pelanggan memainkan peranan yang penting sebagai standar perbandingan dan mengevaluasi kualitas maupun kepuasan pelanggan (wijaya, 2011).

Konsep *servqual* digunakan untuk menghitung gap antara persepsi konsumen terhadap jasa dan nilai ekspektasi atau harapan. Berikut persamaanya (wijaya, 2011):

$$Q = P \text{ (perceived service)} - E \text{ (Expected service)}$$

Keterangan:

Q = Kualitas Pelayanan

P = *Perceived service* atau persepsi akan layanan

E = *Expected service* atau harapan akan layanan

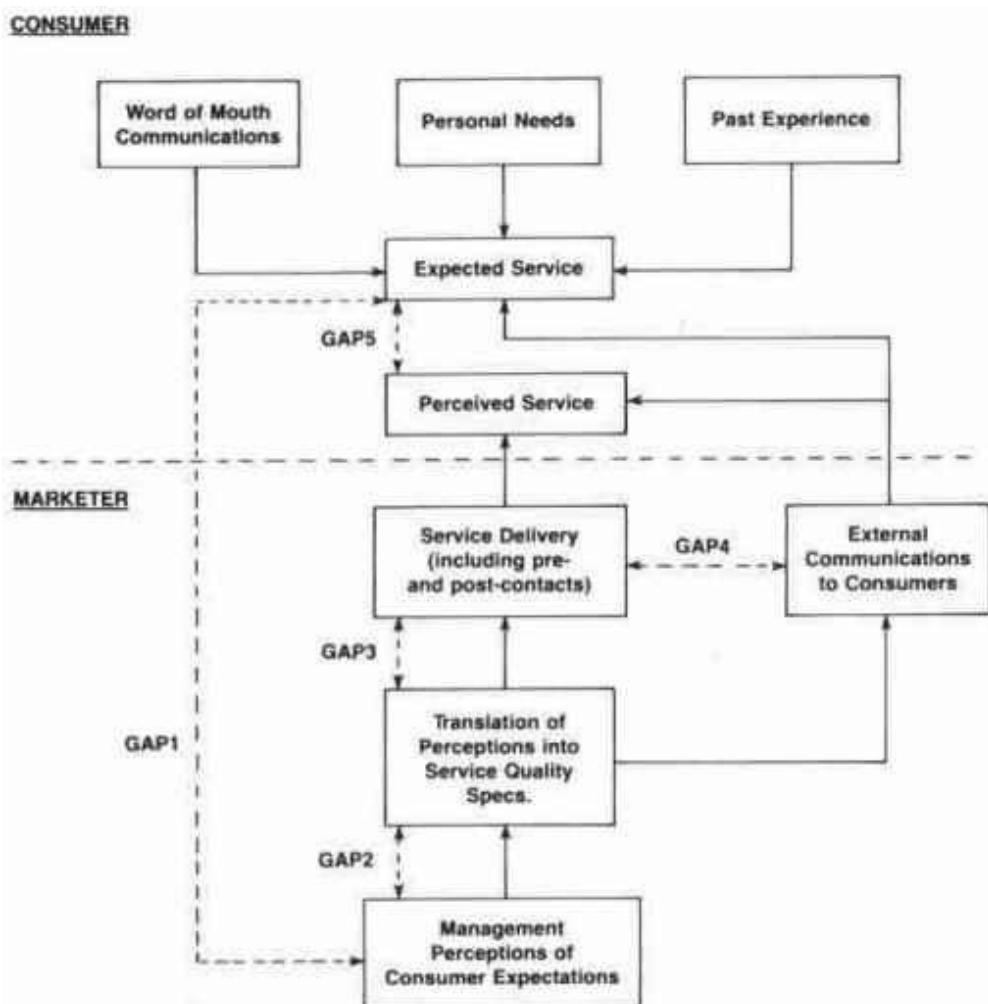
Kelima *gap* (kesenjangan) tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut (Parasuraman, 1985):

- a. Kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen;kesenjangan tersebut tercipta akan akibat manajemen perusahaan salah mengerti terhadap apa yang diharapkan pelanggan.

- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen perusahaan atas harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas pelayanan; kesenjangan tersebut terjadi akibat kesalahan penerjemah persepsi manajemen perusahaan yang tepat atas harapan para pelanggan perusahaan ke dalam bentuk tolak ukur kualitas pelayanan.
- c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan pemberian pelayanan kepada pelanggan; keberadaan kesenjangan tersebut lebih diakibatkan oleh ketidakmampuan sumber data manusia untuk memenuhi standar kualitas pelayanan yang telah ditetapkan.
- d. Kesenjangan antara pemberi pelayanan kepada pelanggan dan komunikasi eksternal; kesenjangan tersebut tercipta karena perusahaan ternyata tidak mampu memenuhi janji-janjinya yang dikomunikasikan secara eksternal melalui berbagai bentuk promosi.
- e. Kesenjangan antara harapan pelanggan dan kenyataan pelayanan yang diterima; kesenjangan tersebut ada sebagia akibat tidak terpenuhinya harapan para pelanggan.

Dalam mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan kelima dimensi tersebut diyakini bahwa organisasi dapat berhasil menentukan atas jawaban atau hambatan yang muncul dalam melaksanakan pelayanan yang berkualitas (Theresia, 2015: 17).

Secara konseptual kualitas layanan dapat dimodelkan seperti gambar di bawah ini (theresia, 2015)



Gambar 3. Model Konseptual SERVQUAL

Sumber: Zeithaml, et al (1990)(dikutip Freddy Rangkuti, 2008: 42)

Harapan maupun penilaian konsumen terhadap kinerja program studi menyangkut beberapa dimensi kualitas jasa. Kelima dimensi tersebut adalah (Parasuraman, 1985):

1. Berwujud meliputi penampilan fisik, peralatan, petugas, dan materi komunikasi
2. Keandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang disajikan secara terpercaya dan akurat.

3. Daya tanggap adalah kemampuan untuk memabnju pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Daya tanggap ini berhubungan dengan kesiapan karyawan menyediakan layanan jasa, serta menyangkut ketepatan waktu pelayanan.
4. Jaminan adalah pengetahuan dan kesopan karyawan seerta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Jamina in mencakup kebebasan dari rasa takut, beresiko, dan keraguan.
5. Empati adalah kesediaan untuk peduli memberikan perhatian kepada pelanggan, sensitif terhadap ekspektasi konsumen dan senantiasa berupaya memenuhi kebutuhan konsumen.

8. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang memetakan persepsi pelanggan terhadap tingkat kepentingan (*importance*) aspek pelayanan dengan persepsi pelanggan terhadap kinerja (*performance*) dari aspek pelayanan untuk mengidentifikasi layanan yang perlu ditingkatkan (theresia, 2015: 35). IPA merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara kepentingan dan kinerja dan teori bahwa target tingkat kinerja dari atribut produk tertentu harus proposional dengan kepentingan atribut tersebut. Dengan kata lain kepentingan dilihat sebagai reaksi dari nilai relatif berbagai macam atribut konsumen (Slack, 1990).

Data menggunakan skala likert sebagai indikator skala ukuran untuk kepentingan menurut persepsi mahasiswa dan tingkat pelaksanaan

atau kinerja secara nyata dari suatu jasa. Data skala likert diberi skor secara kuantitatif untuk digunakan dalam perhitungan (Rangkuti, 2008: 110), konsep ini sebenarnya berasal dari konsep SERVQUAL, intinya, sebagaimana disarankan oleh Parasuraman (Rangkuti, 2008: 109) tingkat kepentingan pelanggan diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh Program studi Pendidikan Ekonomi agar menghasilkan jasa yang berkualitas tinggi. Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, akan dilakukan perhitungan mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang kemudian digambarkan dalam suatu diagram kartesius. Tingkat kepentingan dan kinerja yang dimuat dalam diagram kartesius adalah berupa skor penilaian kepentingan dan kinerja total. Masing-masing atribut diposisikan dalam suatu diagram. Skor total penilaian terhadap tingkat kinerja (*performance*) menunjukkan posisi suatu atribut pada sumbu X sedangkan posisi atribut pada sumbu Y ditunjukkan oleh skor total tingkat kepentingan (*importance*) terhadap atribut. (Rangkuti, 2003).

Sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan:

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

Dimana:

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kinerja

\bar{Y} = Skor rataan tingkat kepentingan
 n = Jumlah responden X Y

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut, dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

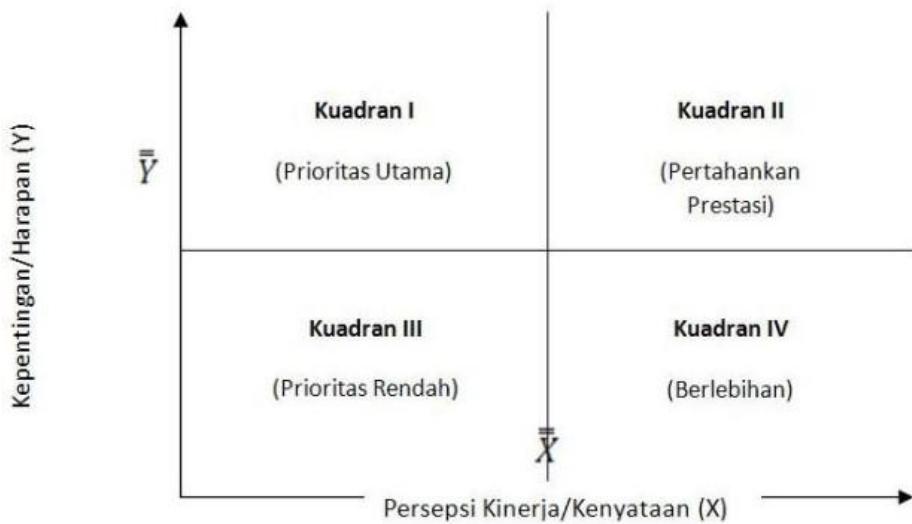
Dimana:

X = Rataan dari total rataan bobot tingkat kinerja

Y = Rataan dari total rataan bobot tingkat kepentingan

K = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan X Y

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada gambar 4. Selain dari itu, bisa juga dilakukan analisis korelasi data kualitatif untuk mengetahui seberapa dekat hubungan antara faktor yang satu dengan faktor yang lain. Berikut ini adalah gambar dari diagram kartesius, dimana diagram kartesius dibagi menjadi 4 kuadran dengan fungsi yang berbeda.



Gambar 1

Gambar 4. Model Diagram Kertasius
Sumber: (Freddy Rangkuti, 2008: 111)

Keterangan :

Kuadran A :

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor tersebut belum sesuai seperti yang diharapkan. Variabel-variabel yang masuk kedalam kuadran ini harus di tingkatkan. Caranya adalah melakukan perbaikan secara terus-menerus sehingga *gap performance* variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

Kuadran B :

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang diraskannya sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Variabel-

variabel yang termasuk kedalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadi jasa unggul dimata pelanggan.

Kuadran C :

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

Kuadran D:

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

Ada dua macam, metode untuk menampilkan data IPA, yaitu: (1) menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata sumbu tingkat kepuasan data terletak pada kuadran berapa; (2) menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata hasil pengamatan pada sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas penanganan dengan tujuan untuk mengetahui secara spesifik masing-masing faktor terletak pada kuadran berapa (Martinez, 2003). Berikut prosedur berkaitan dengan penggunaan metode IPA:

- a. Penentuan faktor-faktor yang akan dianalisa
- b. Melakukan survei melalui angket

- c. Menghitung nilai rata-rata tingkat kepuasan dan prioritas penanganan
- d. Membuat grafik IPA
- e. Melakukan evaluasi terhadap faktor sesuai dengan kuadran masing-masing

B. Penelitian yang Relevan

1. Rosi Setyorini (2015) dalam Thesis yang berjudul “Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Di Program Magister Sains Dan Doktor Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Gadjah Mada: Penerapan Model Servqual Gap-5 Dan IPA”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan mana yang harus diperioritaskan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive sampling*. Data dianalisis dengan menggunakan SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 11 atribut (21%) berada pada kuadran A, 18 atribut (35%) ada pada kuadran B, 10 atribut (19%) ada pada kuadran C, dan 13 atribut (25%) ada pada kuadran D. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian ini yaitu pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa, sedangkan perbedaannya terletak pada pengambilan sampel.
2. Suryanto (2016) dalam Thesis yang berjudul “Studi Tentang Tingkat Kepuasan Mahasiswa Ditinjau dari Kualitas Layanan dan Semester yang ditempuh di Fakultas Filsafat UGM”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas layanan dan semester yang

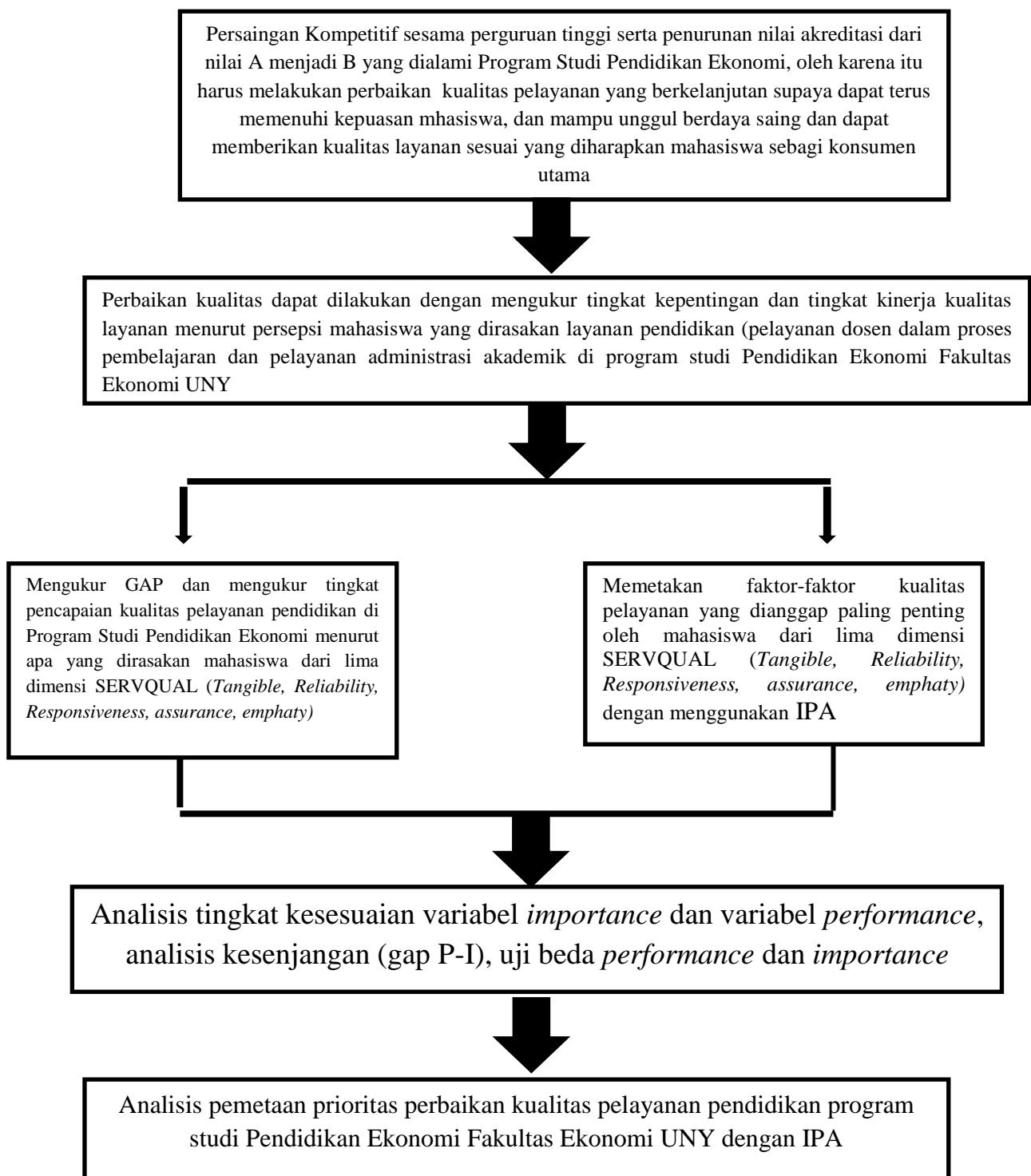
ditempuh terhadap kepuasan mahasiswa fakultas Filsafat UGM. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *propotional stratified random sampling*. Data dianalisis dengan menggunakan korelasi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan ada hubungannya dengan variabel kepuasan mahasiswa, dimana hasil korelasi ganda diketahui bahwa sumbangan efekif dari variabel kualitas pelayanan dan semester yang telah ditempuh terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 35%. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian ini yaitu pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa, sedangkan perbedaannya terletak pada alat analisis yang menggunakan korelasi ganda.

3. Rizky Ginanjar (2012) dalam Skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadapa Pelayanan Pendidikan di Jurusan Pendidikan Ekonomi FE UNY” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi FE UNY. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa memiliki jawaban kecenderungan baik sebesar 52,15% dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di jurusan Pendidikan Ekonomi utnuk masing-masng dimensi sebagian besar pada kategori tidak puas sebesar 86,8%,. Penelitian ini memiliki kesamaan pada objek penelitian namun berbeda pada metode dan teknik analisis yang digunakan.
4. Theresia Ifi Wilis (2015) dalam Skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas pelayanan dengan menggunakan *gap analysis* dan IPA pada restoran

fusion food” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja atribut pelayanan dalam memenuhi kepuasan konsumen sehingga diperoleh usulan perbaikan. Data dianalisis dengan menggunakan SERVQUAL dan IPA Analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel kedua restoran bernilai negatif, dimana variabel assurance memiliki nilai negative terbesar yaitu -0,27. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan yaitu pada metode analisis yang digunakan, sedangkan perbedaannya terletak pada sampel yang digunakan.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Tutik Wahyuningsih, Sumarto dan Leny Noviani (2013) dalam jurnal yang berjudul “Kepuasan Mahasiswa FKIP UNS atas Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan administrasi akademik yang meliputi *tangible, reability, responsiveness, assurance* dan *empaty*. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling*. Data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear ganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh simultan dan parsial terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian Tutik Wahyuningsih, dkk ini memiliki kesamaan dengan penelitian ini yaitu pada variabel kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan, sedangkan perbedaannya terletak pada alat analisis dan teknik pengambilan sampel yang digunakan.

C. Kerangka Berpikir



Gambar 5. Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian survei. Dalam penelitian survei, informasi yang dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Menurut Jogianto (2010: 115) penelitian survei digunakan untuk mendapatkan data opini. Selain itu, metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden individu. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif berdasarkan *user-approach* yaitu pendekatan yang menyatakan bahwa produk/jasa yang berkualitas tinggi adalah produk yang memuaskan ekspektasi pengguna. Oleh karena itu, model *gap analysis* memang dirancang khusus untuk industri jasa dan memandang kualitas layanan sebagai fungsi dari kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pelanggan, dipandang sebagai model yang cukup tepat untuk menganalisa dan mengukur tingkat kualitas sebuah penyedia layanan jasa.

Sedangkan model IPA dapat diketahui ada dua atribut utama yang menentukan kepuasan pengguna yaitu *expectation* dan *perceived performance*. *Expectation* adalah harapan pengguna terhadap produk yang diinginkan. Sementara *perceived performance* adalah persepsi pengguna terhadap kinerja dari produsen. Dimana diukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus- Oktober 2016.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa program studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY yang masih aktif melaksanakan pengisian KRS dan hanya ditujukan untuk mahasiswa angkatan tahun 2013 sampai tahun 2015 yang berjumlah **225** orang.

Tabel 4 Populasi Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FE UNY

Tahun Angkatan	Jumlah
2013	84
2014	79
2015	62
Total	225

2. Sampel

Sampel yang merupakan bagian dari populasi dalam penelitian ini adalah sebagian mahasiswa aktif angkatan 2013 sampai 2015 yang masih melakukan *her-registrasi* di program studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *Accidental sampling* atau *conveniece sampling* yang termasuk

teknik *non-probability sampling*. Pemilihan sampel ini dikarenakan keterbatasan waktu dan dana penelitian. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner *online* dikarenakan sulit menemui mahasiswa, dikarenakan beberapa kendala seperti kegiatan KKN dan PPL untuk mahasiswa angkatan 2013.

Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dan Sevilia dalam Umar (2003: 141):

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

Keterangan:

- N : jumlah populasi
- n : jumlah sampel
- e : nilai standar eror yang digunakan

Maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{225}{1+225.(5\%)^2}$$

$$n = 144$$

Berdasarkan perhitungan di atas diperoleh ukuran sampel yang telah dibulatkan menjadi 144, pada penelitian dilapangan peneliti menambah satu sampel, sehingga untuk total keseluruan penelitian sebanyak 145 sampel mahasiswa angkatan 2013-2015.

Sedangkan untuk menghitung besarnya proporsi dari setiap unit bagian produksi yang terpilih sebagai sampel adalah menggunakan rumus berikut:

$$n_1 = \frac{N_1}{\sum N} \times n_0$$

(Ar-Rasyid, 1994: 80)

Keterangan:

- n1 : Banyaknya sampel masing-masing unit
- n0 : Banyaknya sampel yang diambil dari seluruh unit
- N1 : Banyaknya populasi dari masing-masing unit
- $\sum N$: Jumlah populasi dari seluruh unit

$$P_{p.ekonomi \ angkatan \ 2013} = \frac{84}{225} \times 145 = 54,1333$$

Berdasarkan perhitungan maka ditemukan jumlah sampel yang akan diambil setiap angkatan adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Jumlah Sampel Setiap Angkatan

No	Angkatan	Penentuan Sampel	Jumlah
1	Angkatan 2013	$\frac{84}{225} \times 145 = 54,1333$	55
2	Angkatan 2014	$\frac{79}{225} \times 145 = 50,9111$	50
3	Angkatan 2015	$\frac{62}{225} \times 145 = 39,955$	40
Jumlah			145

Sumber: Data Primer Diolah (2016)

D. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional dari variabel yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Importance* (Kepentingan)

Variabel ini menggambarkan harapan mahasiswa terhadap faktor-faktor kualitas layanan yang dianggap penting dan diharapkan menjadi

prioritas kualitas layanan yang harus diselenggarakan oleh program studi Pendidikan Ekonomi FE UNY.

2. *Performance* (Kinerja)

Variabel ini untuk mengukur penilaian mahasiswa terhadap kinerja kualitas layanan yang diselenggarkan oleh program studi Pendidikan Ekonomi FE UNY.

Konsep yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja kualitas layanan pendidikan di program studi pendidikan ekonomi ini dilihat dari lima dimensi kualitas layanan jasa menurut Parasuraman et al., (1998) yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* yang disebut dengan SERVQUAL. Skor yang diperoleh dari variabel *performance* dan variabel *importance* dibandingkan untuk melihat tingkat kesesuaian dari kualitas pelayanan pendidikan dalam pelayanan dosen dan administrasi akademik.

Selanjutnya nilai rata-rata variabel *performance* dan variabel *importance* dianalisis dengan menggunakan kuadran *Importance Performance Analysis*. Hasil yang diharapkan dari kuadran ini adalah dapat memetakan dan menghasilkan data urutan tingkat kepentingan yang bermanfaat untuk dipakai sebagai pedoman dalam menentukan alokasi sumber daya, baik sumber daya manusia maupun keuangan, supaya dalam rencana strategisnya dapat lebih mengarah pada hal yang menjadi prioritas mahasiswa demi tujuan mencapai *continuous quality improvement*.

Pengukuran tingkat kepentingan dan kinerja kualitas layanan ini dipandang diperlukan, terlebih dikarenakan akan adanya penilaian akreditasi dari BAN PT pada tahun 2017 sehingga harus melakukan perbaikan kualitas berkelanjutan supaya dapat kembali memperoleh akreditasi yang lebih baik lagi dan mampu unggul berdaya saing dengan program studi sejenis. Perbaikan kualitas ini dapat dimulai dengan memetakan tingkat kepentingan yang diinginkan oleh mahasiswa sebagai konsumen utama yang merasakan kualitas layanan, karena jika mahasiswa merasa apa yang diharapkan sudah sesuai, maka pengalaman dengan kesesuai tersebut diharapkan dapat menjadi citra positif yang diberikan oleh para mahasiswa menjadi proses positif *word of mouth* yang berkelanjutan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner dan wawancara. Menurut Sugiyono (2010: 199) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis pada responden untuk dijawabnya. Responden adalah orang yang akan diteliti. Kuesioner yang berupa pertanyaan disebarluaskan kepada responden sesuai dengan permasalahan yang diteliti untuk memperoleh data yang berupa pernyataan responden mengenai variabel kinerja dan kepentingan. Dikarenakan sampel yang sulit di temui, sebagian dari pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner *online*.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah skala yang berbentuk kuesioner yang disusun berdasarkan atribut-atribut yang didapatkan dari atribut lima dimensi dari kualitas pelayanan menurut Parasuraman, kuesioner ini terdiri dari data umum pernyataan mengenai kinerja dan kepentingan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY, dari ekspektasi ingin diketahui atribut-atribut yang dianggap penting dan tidak penting untuk menilai kinerja pelayanan dosen dan administrasi akademik menurut mahasiswa sebagai pengguna jasa.

Secara lebih rinci indikator tersebut dituangkan dalam butir-butir pertanyaan yang berupa angket yang dibagikan kepada responden guna memperoleh jawaban berkaitan dengan hal yang diteliti. Penetapan skor yang diberikan pada tiap-tiap instrumen dalam penelitian ini responden diminta untuk mengisi setiap butir-butir pertanyaan dengan memilih salah satu dari lima pilihan yang tersedia.

Dalam penelitian ini pengukuran kuesioner menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengungkap sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang kejadian antara gejala sosial, dan variabel yang diukur dijabarkan menjadi dimensi, kemudian dijabarkan menjadi subvariabel, dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur, yang akhirnya indikator yang terukur tersebut dapat dijadikan titik tolak untuk membuat

item pernyataan yang perlu dijawab oleh responden dalam kuesioner (Rossi, 2015: 63). Penelitian ini menggunakan lima skala penilaian untuk variabel kinerja dan kepentingan, pemberian skor pada masing-masing pernyataan dengan cara memberikan nilai 1 sampai 5 sebagai berikut:

Tabel 6. Skala Likert

Kepentingan		Kinerja	
Nilai	Arti	Nilai	Arti
1	Sangat tidak penting	1	Sangat tidak baik
2	Tidak penting	2	Tidak baik
3	Netral	3	Cukup
4	Penting	4	Baik
5	Sangat penting	5	Sangat baik

Penelitian ini menggunakan angket yang berisi butir-butir pertanyaan yang diberikan pada responden untuk diberikan jawaban atau tanggapan. Adapun kisi-kisi angket dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

Tabel 7. Kisi-kisi Instrumen Pelayanan Dosen

Aspek	Indikator	No Item	Jumlah Item
Kehandalan	Kemampuan menyampaikan materi	1, 2, 3, 4, 5, 6,	6
	Kemampuan Mengelola Kelas	7	1
	Kedisiplinan	8,9	2
Daya Tanggap	Kesediaan Dosen Membantu Kesulitan Pembelajaran Mahasiswa	10, 11, 14	3
	Kecepatan dalam Menanggapi Masalah Pembelajaran Mahasiswa	12, 13	2
Jaminan	Sikap Dosen ketika di dalam maupun diluar kelas	15	1
	Pemberian Nilai	16,17	2
Empati	Memahami Kebutuhan, Keinginan, dan Masalah Mahasiswa	18, 19, 20	3
	Perhatian Dosen	21,22	2
Bukti Fisik	Sarana Fisik Pembelajaran	23	1
	Penampilan Dosen	24	1

Tabel 8. Kisi-kisi Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik

Aspek	Indikator	No Item	Jumlah Item
Kehandalan	Kemampuan dalam Memberikan Pelayanan	1, 2, 3,	3
	Kemampuan berbahasa & ketepatan pelayanan	4, 5,8	3
	Pengetahuan Karyawan Tentang Informasi yang Dibutuhkan Mahasiswa	6, 7	2
Daya Tanggap	Kesediaan Karyawan Membantu Mahasiswa	9, 10, 13	3
	Kecepatan dalam Menanggapi Masalah atau Keluhan Mahasiswa	11,12,	2
Jaminan	Sikap Karyawan Saat Melayani Mahasiswa	14, 15	2
	Kerahasiaan	16, 17	2
Empati	Memahami Kebutuhan, Keinginan, dan Masalah Mahasiswa	18, 19	2
	Perhatian Karyawan pada Mahasiswa	20, 21	2
Bukti Fisik	Kelengkapan Sarana Prasarana untuk Menunjang Pelayanan Administrasi Akademik	22, 23, 24	3
	Penampilan Karyawan	25	1

G. Uji Coba Instrumen

Sebelum digunakan terlebih dahulu diuji coba. Uji coba instrumen penelitian perlu dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kevalidan dan keandalan instrumen yang digunakan dalam penelitian. Instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel dari mahasiswa program studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Menurut Suharsimi Arikunto (2013: 211) sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang. Uji validitas menurut Suharmini Arikunto dilakukan dengan menggunakan rumus *Product Moment*, sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[(N \sum X^2) - (\sum X)^2][(N \sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy}	: koefisien validitas
N	: jumlah subyek atau responden
$\sum x$: jumlah skor butir pertanyaan
$\sum y$: jumlah skor total pertanyaan
$\sum xy$: jumlah perkiraan skor butir dengan skor total
$(\sum x^2)$: total kuadrat skor butir pertanyaan
$(\sum y^2)$: total kuadrat skor total pertanyaan

(Sugiyono, 2010: 255)

Untuk menghindari terjadinya over estimasi saat menghitung korelasi item dengan skor total, item yang dihitung tersebut masuk juga dalam skor item total, maka angka korelasi tersebut perlu dikoreksi dengan menggunakan teknik korelasi Part Whole dengan rumus:

$$r_{pq} = \frac{(r_{XY})(SD_Y) - (SD_X)}{\sqrt{(SD_Y)^2 + (SD_X)^2 - 2(r_{XY})(SD_X)(SD_Y)}}$$

Keterangan:

r_{pq} = Koefisien korelasi setelah dikoreksi

r_{XY} = Koefisien korelasi sebelum dikoreksi

SD_X = Standard Deviasi skor item

SD_Y = Standard Deviasi skor total item

Sugiyono (2010: 188) dari hasil analisis dapat dilihat bahwa jika hasil koefisien validitas/ r_{hitung} bernilai positif dan memenuhi syarat minimum sama dengan atau $> 0,3$ maka instrumen tersebut dikatakan valid dan dapat digunakan untuk pengukuran dalam pengumpulan data penelitian, sebaliknya jika korelasi butir memiliki nilai $r_{hitung} < r_{table} 0,3$, maka disimpulkan bahwa butir tersebut tidak valid (dinyatakan gugur). Teknik ini diolah dengan menggunakan *software SPSS 19*.

Tabel 9. Validitas Kuesioner Kinerja Pelayanan Dosen dalam Proses Pembelajaran

Kode Kuesioner	Corrected Item-Total Correlation	r tabel	Keterangan
Re 1	,536	0,3	Valid
Re 2	,632	0,3	Valid
Re 3	,637	0,3	Valid
Re 4	,522	0,3	Valid
Re 5	,650	0,3	Valid
Re 6	,598	0,3	Valid
Re 7	,604	0,3	Valid
Re 8	,390	0,3	Valid
Re 9	,671	0,3	Valid
Res 10	,817	0,3	Valid
Res 11	,774	0,3	Valid
Res 12	,623	0,3	Valid
Res 13	,689	0,3	Valid
Res 14	,743	0,3	Valid
Ass 15	,325	0,3	Valid
Ass 16	,792	0,3	Valid
Ass 17	,627	0,3	Valid
Emp 18	,618	0,3	Valid
Emp 19	,635	0,3	Valid
Emp 20	,690	0,3	Valid
Emp 21	,325	0,3	Valid
Emp 22	,598	0,3	Valid
Tang 23	,688	0,3	Valid
Tang 24	,549	0,3	Valid

Tabel 10. Validitas Kuesioner Kepentingan Pelayanan Dosen dalam Proses Pembelajaran

Kode Kuesioner	Corrected Item-Total Correlation	r tabel	Keterangan
Re 1	,304	0,3	Valid
Re 2	,471	0,3	Valid
Re 3	,593	0,3	Valid
Re 4	,675	0,3	Valid
Re 5	,643	0,3	Valid
Re 6	,626	0,3	Valid
Re 7	,490	0,3	Valid
Re 8	,419	0,3	Valid
Re 9	,627	0,3	Valid
Res 10	,394	0,3	Valid
Res 11	,541	0,3	Valid
Res 12	,415	0,3	Valid
Res 13	,492	0,3	Valid
Res 14	,561	0,3	Valid
Ass 15	,659	0,3	Valid
Ass 16	,534	0,3	Valid
Ass 17	,605	0,3	Valid
Emp 18	,497	0,3	Valid
Emp 19	,420	0,3	Valid
Emp 20	,416	0,3	Valid
Emp 21	,550	0,3	Valid
Emp 22	,584	0,3	Valid
Tang 23	,594	0,3	Valid
Tang 24	,641	0,3	Valid

Tabel 11. Validitas Kuesioner Kinerja Pelayanan Administrasi Akademik

Kode Kuesioner	Corrected Item-Total Correlation	r tabel	Keterangan
Re 1	,462	0,3	Valid
Re 2	,631	0,3	Valid
Re 3	,507	0,3	Valid
Re 4	,611	0,3	Valid
Re 5	,626	0,3	Valid
Re 6	,537	0,3	Valid
Re 7	,629	0,3	Valid
Re 8	,618	0,3	Valid
Res 9	,692	0,3	Valid
Res 10	,717	0,3	Valid
Res 11	,613	0,3	Valid
Res 12	,516	0,3	Valid
Res 13	,367	0,3	Valid
Ass 14	,610	0,3	Valid
Ass 15	,407	0,3	Valid
Ass 16	,328	0,3	Valid
Ass 17	,539	0,3	Valid
Emp 18	,506	0,3	Valid
Emp 19	,507	0,3	Valid
Emp 20	,600	0,3	Valid
Emp 21	,481	0,3	Valid
Tang 22	,518	0,3	Valid
Tang 23	,449	0,3	Valid
Tang 24	,419	0,3	Valid
Tang 25	,357	0,3	Valid

Tabel 12. Validitas Kuesioner Kepentingan Pelayanan Administrasi Akademik

Kode Kuesioner	Corrected Item-Total Correlation	r tabel	Keterangan
Re 1	,592	0,3	Valid
Re 2	,456	0,3	Valid
Re 3	,694	0,3	Valid
Re 4	,317	0,3	Valid
Re 5	,446	0,3	Valid
Re 6	,728	0,3	Valid
Re 7	,432	0,3	Valid
Re 8	,728	0,3	Valid
Res 9	,728	0,3	Valid
Res 10	,653	0,3	Valid
Res 11	,562	0,3	Valid
Res 12	,694	0,3	Valid
Res 13	,710	0,3	Valid
Ass 14	,473	0,3	Valid
Ass 15	,440	0,3	Valid
Ass 16	,473	0,3	Valid
Ass 17	,523	0,3	Valid
Emp 18	,363	0,3	Valid
Emp 19	,535	0,3	Valid
Emp 20	,535	0,3	Valid
Emp 21	,490	0,3	Valid
Tang 22	,535	0,3	Valid
Tang 23	,439	0,3	Valid
Tang 24	,562	0,3	Valid
Tang 25	,623	0,3	Valid

Penelitian validitas dilakukan terhadap semua atribut pada bagian kinerja dan kepentingan pelanggan yang meliputi lima variabel yaitu pengujian validitas dilakukan terhadap semua atribut yang meliputi 5 variabel yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan

emphaty. Pengambilan keputusan item yang valid dengan cara membandingkan nilai hasil korelasi part whole (rbt) dengan taraf signifikan 5 %. Jika nilai rbt pada hasil analisis positif atau $p < 0,05$ maka item dinyatakan valid, sebaliknya jika nilai rbt pada hasil analisis negatif maka item tidak valid (Hadi, 2000), dengan taraf signifikan 5 % maka diperoleh nilai r tabel 0,3.

Berdasarkan hasil yang dapat dilihat pada lampiran, bahwa semua butir pertanyaan dalam kuesioner untuk pelayanan dosen dalam proses pembelajaran dan pelayanan administrasi akademik semuanya valid. Hal ini dikarenakan nilai r hitung dari masing-masing butir pertanyaan lebih besar atau sama dengan nilai r tabel.

2. Uji Reliabilitas

Instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut mampu mengungkapkan data yang bias dipercaya dan sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya. Menurut Suharsimi Arikunto (2013: 221) reabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *alpha cronbach* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} : reliabilitas instrumen

$\Sigma \delta_b^2$: jumlah varian butir

δ_b^2 : jumlah varian total

k : banyaknya butir pertanyaan

(Suharsimi Arikunto, 2013: 231)

Untuk mengetahui reliabilitas instrumen dilakukan uji statistik *alpha cronbach* yang terdapat dalam *Software SPSS 19.0*. Menurut Nunnaly dalam Ghazali (2005: 46), suatu instrumen dikatakan reliabel apabila hasil perhitungan *Apha Cronbach* menunjukkan nilai lebih besar dari 0,70.

Tabel 13. Hasil Uji Reliabilitas Intrumen Pelayanan Dosen dalam Proses Pembelajaran

Nama	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kinerja	0,915	Reliabel
Kepentingan	0,921	Reliabel

Tabel 14. Hasil Uji Reliabilitas Intrumen Pelayanan Administrasi Akademik

Nama	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kinerja	0,920	Reliabel
kepentingan	0,911	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, hal ini menunjukkan bahwa semua item pertanyaan untuk mengukur variabel *importance* dan *performance* pelayanan pendidikan adalah reliabel karena mempunyai nilai alpha $>0,7$ sehingga instrumen dapat digunakan untuk penelitian berikutnya.

H. Teknik Analisis Data

1. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran secara deskriptif mengenai jawaban responden terhadap kualitas pelayanan pendidikan di program studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY, analisis ini merupakan analisis yang mnguraikan data hasil penelitian tanpa melakukan pengujian. Analisis ini disajikan dalam bentuk tabel frekuensi. Pengolahan distribusi frekuensi ini dilakukan dengan membuat kelompok atau nilai skor total dari jawaban responden. Menurut Sugiyono (2013) termasuk dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram, lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean perhitungan penyebaran data dan perhitungan persentase.

2. Analisis Tingkat Kesesuaian *Importance* dan *Performance*

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen yang digunakan dalam penelitian ini, langkah selanjutnya adalah mengolah data dan menganalisis data. Analisis data dilakukan dalam penelitian ini adalah supaya dapat menyajikan kumpulan data hasil pengukuran menjadi satu informasi yang dapat dibaca dan berguna. Analisis yang dilakukan adalah *gap analysis*, tingkat kesesuaian dari *importance* dan *performance*, uji beda serta dilakukan pemetaan prioritas dengan IPA.

Berdasarkan data yang akan diperoleh dari hasil penilaian responden terhadap variabel *importance* dan *performance* dari masing-masing

layanan dosen dan layanan administrasi akademik dilakukan perhitungan kesesuaian antara tingkat kepentingan dari mahasiswa Pendidikan Ekonomi FE UNY terhadap tingkat kinerja yang dilaksanakan oleh program studi Pendidikan Ekonomi.

Tingkat kesesuaian adalah hasil yang diperoleh dari perbandingan antara skor kinerja dengan skor kepentingan. Dari tingkat kesesuaian yang diperoleh ini diharapkan dapat dipakai sebagai acuan dalam menentukan prioritas peningkatan atribut kualitas layanan yang mempengaruhi penilaian mahasiswa terhadap kinerja layanan pendidikan yang diterima. Dalam menentukan tingkat kesesuaian ini ada dua variabel yang dihitung, yaitu variabel X yang mewakili kinerja dan variabel Y yang mewakili kepentingan mahasiswa.

Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut (Supranto, 2011: 241):

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

Dimana:

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Skor Penilaian Kinerja

Yi = Skor penilaian Kepentingan

Tahap selanjutnya adalah menghitung skor rata-rata kualitas layanan Program Studi Pendidikan Ekonomi FE UNY dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Dimana;

X= Skor rata-rata tingkat plaksanaan/kinerja

Y= Skor rataan tingkat kepentingan

n = Jumlah responden X Y

3. *Gap Analysis*

Perbedaan antara harapan dan kenyataan atas kualitas layanan yang diterima oleh mahasiswa inilah yang disebut dengan *gap* atau kesenjangan, dalam penelitian ini peneliti menggunakan *gap* ke lima dalam kualitas layanan menurut Parasuraman et.m al (1990) karena *gap* kelima tersebut paling penting dalam kualitas layanan yang didefinisikan sebagai kesenjangan antara layanan yang diharapkan (ekspektasi) dengan layanan yang dirasakan (persepsi).

Nilai kesenjangan antara layanan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan konsumen juga disebut sebagai skor SERVQUAL atau skor dari kualitas layanan yang dirumuskan sebagai berikut (Tjiptono, 2008: 121):

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi (P)} - \text{Skor ekspektasi (I)}$$

Kesenjangan ini terjadi karena konsumen mempersepsikan layanan yang diterima berbeda dengan pemberi layanan. Menurut Parasuraman, tujuan utama dari analisis SERVQUAL adalah untuk dapat mengungkapkan secara lebih luas kekurangan maupun kekuatan kualitas

layanan yang ada dalam satu institusi, ada tiga *guidelines* yang dikemukakan saat menggunakan analisis SERVQUAL, yaitu:

- a. Analisis *gap* per atribut layanan
- b. Analisis *gap* per dimensi
- c. Analisis *gap* secara keseluruhan semua atribut layanan dari lima dimensi.

4. Uji Beda *Performance* dan *Importance*

Selanjutnya untuk mengetahui signifikan atau tidaknya perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dipersepsikan, digunakan peralatan statistik uji beda rata-rata (uji t) dengan metode sampel berpasangan. Uji beda dengan *paired sampel t test* dilakukan untuk membandingkan perbedaan *mean* antar kepentingan (*importance*) mahasiswa dan persepsi mahasiswa terhadap kinerja (*performance*) kualitas layanan pendidikan di Program Studi Pendidikan Ekonomi FE UNY, dan perbandingan dilakukan terhadap kelompok sampel yang sama. nilai *mean*, baik *mean importance* maupun *performance*, dari masing-masing item per dimensi di input kedalam SPSS 19 *software*, yang kemudian data dilakukan perbandingan *mean*.

5. *Importance and Performance Analysis Methode (IPA)*

Dalam teknik IPA ini responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan atribut layanan dan tingkat kinerja pada masing-masing atribut layanan pendidikan. Analisis IPA dilakukan dengan menggunakan

SPSS 19 yang menyediakan fasilitas analisis *graphs scatter/dot* yang hasilnya berupa gambar diagram kartesius.

Diagram kartesius merupakan suatu bangun persegi yang dibagi dalam empat bagian dengan dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X dan Y), dan X merupakan rata-rata dari skor tingkat penilaian kinerja sedangkan Y adalah rata-rata dari skor tingkat kepentingan. Tujuan analisis IPA ini adalah untuk mengidentifikasi atribut kepentingan layanan pendidikan berada dikuadran A, B, C, atau D dalam diagram kartesius.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Gambaran Umum Program Studi Pendidikan Ekonomi FE UNY

Program Studi Pendidikan Ekonomi tentu saja diakui kualitas secara nasional dari BAN-PT, hal ini membuat Program Studi Pendidikan Ekonomi harus terus komitmen untuk berkinerja lebih baik dalam menyelenggarakan pendidikan S-1 dibawah nama besar UNY bukan saja semata untuk memperoleh akreditasi namun menjaga kualitas pendidikan yang memang sejak awal sudah menjadi tujuan utama diselenggarakan program studi ini.

Sejarah berdirinya program studi Pendidikan Ekonomi tidak lepas dari sejarah berdirinya UNY sebelum menjadi Universitas Negeri Yogyakarta dulunya benama Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan Yogyakarta. IKIP berdiri sejak tanggal 22 mei 1963 berdasarkan Keputusan Menteri Perguruan Tinggi dan Ilmu Pengetahuan (PTIP) Nomor 55 Tahun 1963 (fe.uny.ac.id).

Berdasarkan keputusan dari Presiden RI Nomor 93 Tahun 1999, tanggal 4 Agustus 1999 dalam *website* FE UNY, IKIP Yogyakarta dikembangkan menjadi UNY, hal ini diikuti dengan perubahan nama fakultas di lingkungan UNY, FPIPS berubah menjadi FIS, dengan perubahan nama tersebut, FIS berwenang menyelenggarakan program studi bidang keguruan dan non keguruan. Upaya perubahan dan pengembangan

terus dilakukan dalam rangka memenuhi tuntutan masyarakat. Oleh karena itu, FIS berubah nama menjadi FISE, kemudian berkembang menjadi dua fakultas FIS dan FE berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 23 tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja UNY pada tanggal 22 Juni 2011. Dengan demikian tanggal 22 Juni 2011 ditetapkan sebagai tanggal lahirnya FE UNY.

FE yang memiliki semboyan *Bright* (bermoral, rasional, integritas, gigih, humanis, dan taqwa). Terdiri dari 4 jurusan yaitu Pendidikan Ekonomi, Pendidikan Akuntansi, Manajemen dan Pendidikan Administrasi Perkantoran. Keempat jurusan tersebut terdiri dari 8 program studi antara lain yaitu Pendidikan Ekonomi, Pendidikan Akuntansi, Akuntansi, D3 Akuntansi, Manajemen, D3 Pemasaran, Pendidikan Administrasi Perkantoran, dan D3 Sekertaris.

Pendidikan Ekonomi merupakan salah satu program studi di FE yang beralamatkan di karangmalang Catur Tunggal Yogyakarta. Prodi sendiri berdasarkan surat keputusan presiden RI nomor 268 tahun 1965 pada tanggal 14 september 1965.

2. Visi Program Studi Pendidikan Ekonomi

Visi Program Studi Pendidikan Ekonomi adalah “Tahun 2020 menjadi program studi yang terkemuka di Indonesia dalam menyiapkan, menghasilkan dan mengembangkan pendidik bidang studi ekonomi yang profesional dan bermoral yang berwawasan ekonomi kerakyatan serta berjiwa kewirausahaan”.

3. Misi Program Studi Pendidikan Ekonomi

- a. Menyelenggarakan pendidikan akademik dan atau profesional dalam bidang keguruan dan kependidikan dan non keguruan/non kependidikan yang berwawasan nasional-global dan berdimensi moralitas.
- b. Menumbuhkembangkan kemampuan meneliti bagi dosen untuk mengembangkan IPTEKS yang tidak bebas nilai.
- c. Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat untuk mengamalkan ilmu pengetahuan dan keterampilan bagi kehidupan masyarakat atas dasar ibadah.

4. Tujuan Program Studi Pendidikan Ekonomi

- a. Menghasilkan tenaga guru yang kompeten dan profesional dalam bidang ilmu ekonomi.
- b. Menghasilkan tenaga ahli yang profesional di bidang ilmu ekonomi.
- c. Menumbuhkembangkan kemampuan melaksanakan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

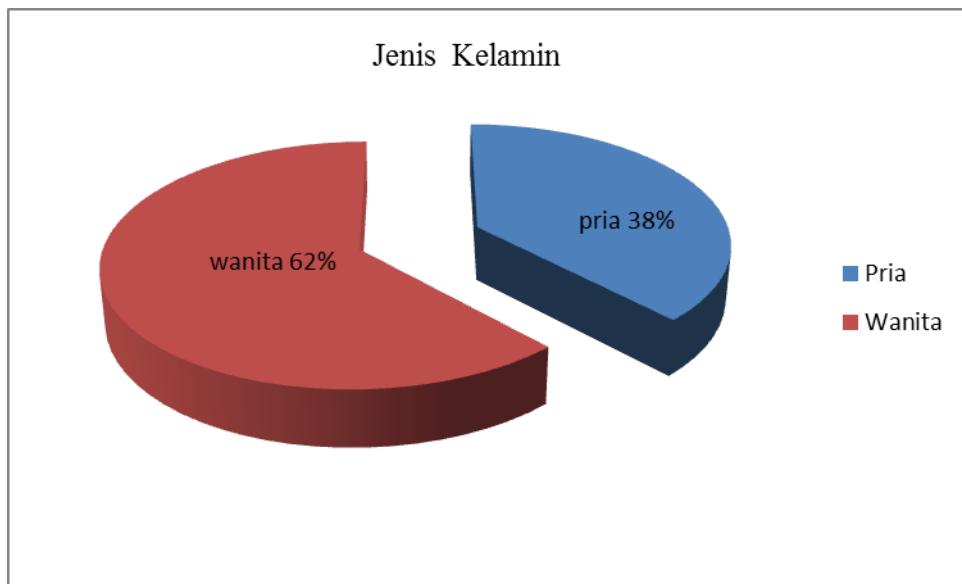
B. Karakteristik Responden

Analisis data responden merupakan cara untuk mengetahui karakteristik konsumen yang merupakan mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FE UNY. Data mengenai identitas responden diperoleh dari bagian awal dari kuesioner. Analisis karakteristik data responden dilakukan untuk keseluruhan data yang yang sudah diperoleh dari responden.

Jumlah mahasiswa aktif di program studi Pendidikan Ekonomi FE UNY per agustus 2016 ada penyebaran kuesioner dalam penelitian ini dilakukan terhadap 145 responden mahasiswa program studi Pendidikan Ekonomi FE UNY. Adapun responden ditentukan dengan kriteria mahasiswa angkatan 2013-2015 yang masih mengambil teori dan minimal sudah menempuh studi selama satu semester. Dari 145 kuesioner yang dibagikan semuanya kembali dan diisi lengkap oleh responden.

1. Jenis Kelamin Responden

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar 6 berikut ini:



Gambar 6. Karakteristik Jenis Kelamin Responden
Sumber: Data Penelitian diolah (2016)

Berdasarkan gambar 6 diatas dapat diketahui bahwa mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi yang terpilih sebagai responden sebanyak 145 orang dan tidak terbatas pada jenis kelamin tertentu. Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden menunjukkan

bahwa persentase responden pria sebesar 38%, sedangkan persentase wanita sebesar 62% jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah wanita.

2. Responden Per-Angkatan

Untuk mengetahui perbandingan responden berdasarkan angkatan mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FE UNY dapat dilihat pada gambar 7:



Gambar 7. Karakteristik Angkatan Responden
Sumber: Data Penelitian Diolah (2016)

Terdapat 55 orang atau 38% responden yang merupakan mahasiswa aktif angkatan 2013. Mahasiswa aktif angkatan 2014 yang menjadi responden berjumlah 50 orang atau 34% sementara responden 2015 berjumlah 40 orang atau 28%.

C. Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh Program Studi Pendidikan ekonomi FE UNY dikelompokan berdasarkan

lima dimensi kualitas *servqual* yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty*. Masing-masing variabel kemudian dijabarkan kedalam point pertanyaan yang berkaitan dengan harapan dan pendapat mahasiswa terkait kualitas layanan pendidikan yang sudah diberikan Program Studi Pendidikan Ekonomi.

Layanan yang diberikan menjadi sesuatu yang bermanfaat dan sesuai harapan mahasiswa jika keberadaannya didasarkan pada kepentingan mahasiswa dan kinerjanya dinilai sesuai apa yang diinginkan mahasiswa, sehingga hasil yang diharapkan dari data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah supaya dapat dijadikan acuan oleh Program Studi Pendidikan Ekonomi supaya kedepannya dapat lebih fokus kepada faktor layanan yang dianggap penting oleh mahasiswanya dan mengetahui layanan apa saja yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan di Program Studi Pendidikan Ekonomi berdasarkan ukuran tingkat kepentingan dan kinerjanya.

Dalam mengetahui tingkat kinerja layanan pendidikan sudah sesuai harapan atau belum, penelitian ini menggunakan analisis tingkat kesesuaian dan analisis gap *performance-importance*. Sedangkan untuk mengetahui harapan mahasiswa (tingkat kepentingan) pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan IPA.

1. Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel *Importance* dan *Performance*

Analisis tingkat kesesuaian dilakukan untuk mengetahui pencapaian kualitas kinerja layanan pendidikan yang diberikan di Program Studi Pendidikan Ekonomi FE UNY berdasarkan penilaian mahasiswa.

Pengukuran tersebut dilakukan dengan menghitung perbandingan antara kenyataan atas layanan yang diterima dengan harapan atas layanan yang diinginkan. Hasil yang diperoleh adalah berupa tingkat kesesuaian pencapaian kualitas layanan pendidikan di Program Studi Pendidikan Ekonomi FE UNY.

Nilai dari tingkat kesesuaian yang diperoleh dari perbandingan antara kenyataan atas layanan yang diterima terhadap harapan dari mahasiswa tersebut menggambarkan kualitas kinerja layanan yang dinilai dalam bentuk persen kesesuaian. Berikut ini adalah perhitungan tingkat kesesuaian antara layanan pendidikan di Program Studi Pendidikan Ekonomi Pendidikan Ekonomi untuk masing-masing dimensi SERVIQUAL.

a. Tingkat Kesesuaian Layanan Pendidikan Dosen dalam Proses Pembelajaran

Tabel 15. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Mutu Layanan Pendidikan Dosen Dalam Proses Pembelajaran Dimensi Kehandalan

No	Keterangan	<i>Mean Importance</i>		<i>Mean Performance</i>		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	kompetensi dosen sesuai bidang ilmu yang diajarkan.	4,63		4,11		88%	
2	Kemampuan berbahasa yang jelas, menarik dan mudah dipahami dalam proses pembelajaran.	4,51		3,46		76%	

Lanjutan tabel 15

No	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
3	Penjelasan sistem perkuliahan, referensi, aturan, dan sistem evaluasi pada perkuliahan.	4,33	4,39	3,6	3,64	83%	83%
4	Materi perkuliahan yang disampaikan sesuai dengan kisi-kisi (silabus).	4,2		3,8		90%	
5	Kejelasan tujuan pembelajaran mata kuliah serta kaitannya dengan kebutuhan mahasiswa	4,37		3,58		81%	
6	Penggunaan strategi pembelajaran yang memudahkan mahasiswa memahami pembelajaran	4,38		3,62		82%	
7	Penguasaan kelas yang tenang.	4,37		3,75		85%	
8	kesesuaian penggunaan waktu dalam mengajar dengan waktu yang telah dijadwalkan.	4,49		3,48		77%	
9	Disiplin saat mulai waktu proses pembelajaran (<i>ontime</i>)	4,29		3,41		79%	

Sumber: data primer yang diolah (2016)

Dalam dimensi Kehandalan, rata-rata persen tingkat kesesuaian secara keseluruhan sebesar 83%, hal ini menunjukan bahwa mahasiswa memiliki kenyataan pelayanan dosen dalam proses pembelajaran belum sesuai dengan yang diharapkan. Karena rerata dimensi masih di bawah tingkat kesesuaian kelima dimensi yaitu sebesar 85%, atribut

kehandalan yang mempunyai tingkat kesesuaian yang paling rendah ada pada kemampuan berbahasa yang jelas, menarik dan mudah dipahami dalam proses pembelajaran, dengan tingkat kesesuaian sebesar 76%, sehingga atrbut tersebut perlu untuk diprioritaskan dalam perbaikan.

Tabel 16. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Mutu Layanan Pendidikan Dosen Dalam Proses Pembelajaran Dimensi Daya Tanggap

No	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	Kesediaan dosen menyediakan waktu untuk berkonsultasi.	4,29	4,36	3,51	3,65	82%	83%
2	Kesediaan dosen PA untuk membantu mahasiswa meyusun rencana studi setiap awal semester.	4,42		3,82		86%	
3	Komunikasi mahasiswa dengan dosen .(mahasiswa bisa berkonsultasi via e-mail atau telepon).	4,4		3,57		81%	
4	Dosen memberikan layanan dengan senang hati.	4,37		3,69		84%	
5	Ketanggapan dosen dalam memberikan arahan dan solusi terhadap mahasiswa yang mempunyai permasalahan dalam pembelajaran.	4,35		3,66		84%	

Sumber: data primer yang diolah (2016)

Daya tanggap adalah kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, dalam tabel 16 di atas, Rerata keseluruhan untuk dimensi Daya tanggap sebesar 83 %, hal ini

serupa dengan dimensi kehandalan, menunjukan bahwa kualitas pelayanan pendidikan dalam dimensi daya tanggap masih di rasa belum baik sesuai dengan penilaian mahasiswa, atribut yang persen kesesuaianya terendah ada pada komunikasi mahasiswa dengan dosen sebesar 81 %.

Tabel 17. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Mutu Layanan Pendidikan Dosen Dalam Proses Pembelajaran Dimensi Jaminan

No	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	Keramahan dosen kepada mahasiswa baik di dalam kelas maupun di luar kelas.	4,24	4,24	3,54	3,65	83%	86%
2	Pemberian nilai secara objektif dan transparan.	4,11		3,8		92%	
3	Jaminan nilai sesuai jadwal	4,39		3,63		82%	

Sumber: data primer yang diolah (2016)

Pengetahuan personal penyediaan jasa, serta kemampuan menjamin dan menjaga kepercayaan menjadi hal yang sangat penting dalam memberikan kualitas pelayanan pendidikan yang baik untuk mahasiswa sebagai pelanggan yang menerima jasa, pada rerata dimensi jaminan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 86%, ini menunjukan bahwa tingkat kesesuaian sudah baik 1% dari rata-rata keseluruhan dimensi.

Tabel 18. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Mutu Layanan Pendidikan Dosen Dalam Proses Pembelajaran Dimensi Empati

No	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	Pemberian kesempatan yang diberikan dosen kepada mahasiswa untuk bertanya dan berdiskusi di dalam dan diluar kelas.	4,32	4,28	3,98	3,60	92%	84%
2	Pemberikan penghargaan (apresiasi) terhadap mahasiswa yang mampu menjawab pertanyaan.	4,24		3,6		84%	
3	Dosen mendiskusikan pergantian jam kuliah dengan mahasiswa	4,33		3,3		76%	84%
4	Perhatian Dosen pembimbing akademik terhadap kemajuan mahasiswa bimbingannya.	4,35		3,56		81%	
5	Kenyamanan dalam berkonsultasi mahasiswa terhadap dosen. (dosen <i>welcome</i> menanggapi semua masalah mahasiswa.	4,18		3,56		85%	

Sumber: data Primer diolah (2016)

Lima atribut dalam dimensi empati memberikan rerata tingkat kesesuaian secara keseluruhan sebesar 84%, dengan atribut tingkat kesesuaian terendah pada dimensi empati terdapat dalam atribut dosen mendiskusikan pergantian jam kuliah dengan mahasiswa sebesar 76 %.

Tabel 19. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Mutu Layanan Pendidikan Dosen Dalam Proses Pembelajaran Dimensi Bukti Fisik

No	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	Penggunaan media pembelajaran modern seperti PPT, video, maupun audio sehingga memudahkan mahasiswa memahami materi.	4,41		3,58		81%	
2	Dosen berpenampilan rapi dan sopan.	4,2	4,30	4,28	3,93	100%	91%

Sumber: data primer yang diolah (2016)

berdasarkan tabel 19 diatas, terlihat bahwa dua atribut dalam dimensi bukti fisik mempunyai rata-rata keseluruhan sebesar 91%, dengan atribut penampilan dosen memiliki tingkat kesesuaian sebesar 100%.

Tabel 20. Rerata Keseluruhan Perhitungan Tingkat Kesesuaian Mutu Layanan Pendidikan Dosen Dalam Proses Pembelajaran Dari Kelima Dimensi SERVQUAL

Dimensi	<i>Mean importance</i>	<i>mean performance</i>	Tingkat kesesuaian (%)
Kehandalan	4,39	3,64	83%
Daya tanggap	4,36	3,65	83%
Jaminan	4,24	3,65	86%
Empati	4,28	3,60	84%
Bukti fisik	4,30	3,93	91%
Rerata keseluruhan	4,31	3,69	85%

Sumber: data primer yang diolah (2016)

Dalam penentuan kualitas pelayanan pendidikan di Program Studi Pendidikan Ekonomi dari sisi pengguna dilakukan dengan menghitung tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan pendidikan di Program Studi Pendidikan Ekonomi melalui kenyataan layanan yang diterima dan harapan terhadap pelayanan. Pengukuran tersebut dilakukan dengan melakukan perbandingan antara kenyataan atas layanan yang diterima dengan harapannya sehingga didapatkan tingkat kesesuaian terhadap pelayanan, hal ini dinilai mencerminkan kualitas layanan dalam bentuk persen kesesuaian.

Berdasarkan data pada tabel 20 tersebut terlihat bahwa rata-rata keseluruhan untuk nilai kesesuaian dari kelima dimensi layanan pendidikan pada kinerja dosen dalam proses pembelajaran adalah 85%, penentuan kualitas pelayanan dosen dalam proses pembelajaran di

tentukan berdasarkan nilai skor kenyataan atas pelayanan dibandingkan dengan skor harapan dalam bentuk persentase, dari hasil perhitungan diketahui bahwa persen kesesuaian terendah terdapat pada dimensi *reliability* dan *responsiveness* yaitu sebesar 83%, kemudian dimensi *emphaty* sebesar 84%, dimensi *assurances* sebesar 86%, serta *tangibles* sebesar 91%, sedangkan rata-rata keseluruhan tingkat kesesuaian untuk masing-masing item pernyataan adalah 84%, sehingga diperoleh hasil masih ada 13 (54%) atribut layanan pendidikan dalam hal pelayanan dosen dalam proses pembelajaran di program studi Pendidikan Ekonomi yang nilai tingkat kesesuaianya masih dibawah 84%.

b. Tingkat Kesesuaian Layanan Pendidikan kinerja Karyawan

Administrasi Akademik di Program Studi Pendidikan Ekonomi

Tabel 21. Perhitungan Tingkat kesesuaian mutu layanan pendidikan administrasi akademik dimensi Kehandalan

No	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	Keakuratan pembuatan Jadwal perkuliahan yang diselenggarakan sehingga tidak terjadi jadwal yang bersamaan.	4,33	4.36	3,44	3.77	79%	86%
2	Kemudahan memperoleh informasi beasiswa.	4,38		3,66		83%	
3	Kemudahan memperoleh informasi tentang proses pelayanan akademik.	4,4		4,02		91%	
4	Informasi nilai ujian dan IPK yang di <i>publish</i> di portal akademik selalu akurat.	4,41		3,82		86%	
5	Ketepatan proses pelayanan transkip dibagian akademik.	4,24		3,76		88%	
6	Pemahaman Karyawan bagian akademik tentang kebijakan administrasi.	4,33		3,76		86%	
7	Kejelasan informasi mengenai prosedur layanan Program Studi	4,31		3,99		99%	
8	Kemampuan berbahasa	4,48		3,73		83%	

Sumber: data primer yang diolah (2016)

Kehandalan adalah kemampuan karyawan untuk melaksanakan pelayanan jasa secara akurat, kehandalan berhubungan dengan konsistensi kinerja, rerata persen kesesuaian dalam dimensi kehandalan

karyawan administrasi akademik diperoleh sebesar 86%. Atribut yang memperoleh persen kesesuaian terendah adalah keakuratan pembuatan jadwal perkuliahan yang diselenggarakan sebesar 79%.

Tabel 22. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Mutu Layanan Pendidikan Administrasi Akademik Dimensi Daya Tanggap

No	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	Kemudahan Pelayanan yang diberikan karyawan.	4,31	4.28	3,97	3,95	92%	92%
2	Kesediaan karyawan atau bagian akademik dalam membantu mahasiswa ketika membutuhkan bantuan.	4,3		3,91		90%	
3	Ketanggungan karyawan dalam membantu mahasiswa	4,27		3,79		88%	
4	Kemudahan menghubungi karyawan disaat mahasiswa memerlukan informasi.	4,29		4,07		94%	
5	Kesediaan karyawan meluangkan waktu untuk berkonsultasi masalah administrasi dalam nilai dan KHS.	4,24		4,01		94%	

Kemampuan petugas administrasi untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah mahasiswa menjadi faktor penting, terkait pada tindakan proaktif yang dilakukan petugas sebelum adanya keluhan dari mahasiswa, hasil berdasarkan tabel 22 diatas menjelaskan bahwa rerata persen tingkat kesesuaian dari dimensi daya tanggap adalah sebesar

92%, dengan atribut paling rendang persen kesesuaianya sebesar 88% pada atribut ketanggapan karyawan dalam membantu mahasiswa.

Tabel 23. Perhitungan Tingkat kesesuaian mutu layanan pendidikan administrasi akademik dimensi Jaminan

No	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	Kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan.	4,38	4.34	3,77	3,93	86%	90%
2	Pengertian karyawan dalam memahami mahasiswa yang mengalami masalah administrasi akademik.	4,28		3,75		87%	
3	Sikap adil dalam memberikan pelayanan kepada semua mahasiswa.	4,41		4,04		91%	
4	Keterpercayaan karyawan dalam menjaga kerahasiaan masalah akademik mahasiswa	4,31		4,17		96%	

Berdasarkan tabel 23 diatas, Rerata persen tingkat kesesuaian dimensi jaminan karyawan administrasi akademik sebesar 90%, dengan persen kesesuaian terendah terdapat pada atribut kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan sebesar 86%, hal ini menunjukan bahwa untuk atribut tersebut dirasakan mahasiswa belum baik dalam pelayanan karena masih <90% oleh karena itu masih perlu diprioritaskan perbaikannya.

Tabel 24. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Mutu Layanan Pendidikan Administrasi Akademik Dimensi Empati

No	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	Kesediaan karyawan dalam membantu mahasiswa sesuai prosedur.	4,28	4.30	4,17	3.96	97%	92%
2	Keramahan karyawan membantu mahasiswa mencari solusi untuk memilih jadwal yang bertabrakan.	4,27		3,93		92%	
3	Perhatian karyawan menanggapi masalah mahasiswa, seperti nilai yang belum keluar karena kesalahan teknis.	4,31		3,87		89%	
4	Kepedulian karyawan dalam memahami mahasiswa yang mengalami masalah administrasi.	4,36		3,87		88%	

Berdasarkan tabel diatas atribut kepedulian karyawan dalam memahami mahasiswa yang mengalami masalah administrasi merupakan atribut yang memiliki persen kesesuaian yang paling rendah dalam dimensi empati dengan persen kesesuaian sebesar 88%, dengan rerata keseluruhan untuk dimensi empati sebesar 92%.

Tabel 25. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Mutu Layanan Pendidikan Administrasi Akademik Dimensi Bukti Fisik

No	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	Kebersihan dan kerapihan ruang administrasi akademik.	4,38	4,36	4,08	3.97	93%	91%
2	Ketersediaan perlengkapan dan peralatan yang dibutuhkan untuk aktivitas pelayanan (kertas, bolpoint, printer)	4,33		3,9		90%	
3	Ketersediaan kursi di ruang tunggu.	4,48		3,62		80%	
4	Karyawan berpenampilan rapi.	4,26		4,31		100%	

Sumber: Data Primer yang diolah (2016)

Rerata keseluruhan persen kesesuaian dari dimensi bukti fisik adalah sebesar 91% berada dalam kategori baik karena nilai rata-rata keseluruhan lebih dari 90% dari keseluruhan rata-rata per dimensi. Dalam dimensi bukti fisik terdapat atribut yang masih di bawah rerata keseluruhan per item yaitu atribut ketersediaan kursi di ruang kursi sebesar 80%, berlainan dengan atribut penampilan karyawan yang persen kesesuaian mencapai 100% sehingga tidak perlu adanya priotas perbaikan.

Tabel 26. Rerata Keseluruhan Perhitungan Tingkat Kesesuaian Mutu Layanan Pendidikan Layanan Administrasi Akademik Dari Kelima Dimensi SERVQUAL

Dimensi	<i>Mean importance</i>	<i>mean performance</i>	Tingkat kesesuaian (%)
Kehandalan	4,36	3,77	86%
Daya tanggap	4,28	3,95	92%
Jaminan	4,34	3,93	90%
Empati	4,30	3,96	92%
Bukti fisik	4,36	3,97	91%
Rerata keseluruhan	4,33	3,91	90%

Sumber: data primer yang diolah (2016)

Dari rerata perdimensi terlihat bahwa rata-rata keseluruhan untuk nilai kesesuaian layanan pendidikan pada layanan karyawan administrasi akademik di program studi Pendidikan Ekonomi FE UNY adalah 90%. 90% dijadikan nilai *cut off point* dari nilai *mean*. Sehingga persen kesesuaian kualitas pelayanan dengan nilai lebih dari 90% berada dalam kategori baik dan persen kesesuaian dengan nilai <90% dikategorikan kurang baik. Dengan demikian, kualitas pelayanan pendidikan yang dilakukan oleh administrasi akademik di Program Studi Pendidikan Ekonomi FE UNY untuk keseluruhan dimensi sudah memenuhi harapan mahasiswa. Rerata tersebut dimensi layanan dengan nilai kesesuaian terendah ada pada dimensi kehandalan (*reliability*) yaitu 86%, disusul dimensi *assurance* sebesar 90%, *tangibles* 91%.

Serta Dimensi *responsiveness*, dan *emphaty* sebesar 92%, untuk rata-rata keseluruhan tingkat kesesuaian untuk masing-masing item pernyataan adalah 90%, sehingga diperoleh hasil masih ada 12 (48%) atribut layanan pendidikan dalam hal pelayanan karyawan administrasi akademik di program studi Pendidikan Ekonomi yang nilai tingkat kesesuaianya masih dibawah 90%.

Dari kedua tingkat kesesuaian pelayanan dosen dalam proses pembelajaran dan pelayanan karyawan administrasi akademik, masing-masing tingkat kesesuaian pelayanan pendidikan masih ada yang berada dibawah rata-rata tingkat kesesuaian dari masing-masing pelayanan, ini berarti masih ada pelayanan yang harus ditangani, selanjutnya dari tingkat kesesuaian tingkat pencapaian kualitas layanan pendidikan tersebut akan dapat ditentukan penanganan atribut dalam dimensi kualitas yang harus menjadi prioritas yang akan dihasilkan dalam diagram kartesius dengan menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA).

2. Analisis Gap *Performance-imporrnance* (Gap P-I)

Analisis kesenjangan merupakan kesenjangan antara harapan mahasiswa terhadap kualitas layanan yang harusnya mereka terima dari pihak program studi Pendidikan Ekonomi dengan penilaian mahasiswa terhadap kualitas layanan yang telah mereka dapatkan ketika mereka merasakannya. Analisis kesenjangan ini dilakukan dengan menggunakan bantuan *microsoft exel*. Analisis kesenjangan ini dilakukan pada layanan

dosen dalam proses pembelajaran dan layanan karyawan administrasi akademik di program studi Pendidikan Ekonomi, analisis kesenjangan dilakukan berdasarkan model SERVQUAL yang ada. Analisis gap dalam penelitian ini dilakukan untuk tiga hal, yaitu analisis per item layanan, analisis per dimensi layanan dan analisis rerata keseluruhan.

Hasil dari perhitungan gap P-I untuk masing-masing item, per dimensi maupun rerata keseluruhan dapat dilihat dalam tabel berikut:

a. Perhitungan *Gap* Layanan Pendidikan Kinerja Dosen dalam Proses Pembelajaran

Tabel 27. Perhitungan Gap *Performance-Importance* (Gap P-I) Layanan Pendidikan Kinerja Dosen dalam Proses Pembelajaran Dimensi Kehandalan

No	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		(Gap P-I)	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	kompetensi dosen sesuai bidang ilmu yang diajarkan.	4,63		4,11		-0,52	
2	Kemampuan berbahasa yang jelas, menarik dan mudah dipahami dalam proses pembelajaran.	4,51		3,46		-1,05	

Lanjutan tabel 27

No	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		(Gap P-I)	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
3	Penjelasan sistem perkuliahan, referensi, aturan, dan sistem evaluasi pada perkuliahan.	4,33	4,39	3,6	3,64	-0,73	-0,75
4	Materi perkuliahan yang disampaikan sesuai dengan kisi-kisi (silabus).	4,2		3,8		-0,4	
5	Kejelasan tujuan pembelajaran mata kuliah serta kaitannya dengan kebutuhan mahasiswa	4,37		3,58		-0,79	
6	Penggunaan strategi pembelajaran yang memudahkan mahasiswa memahami pembelajaran	4,38		3,62		-0,76	
7	Penguasaan kelas yang tenang.	4,37		3,75		-0,62	
8	kesesuaian penggunaan waktu dalam mengajar dengan waktu yang telah dijadwalkan.	4,49		3,48		-1,01	
9	Disiplin saat mulai waktu proses pembelajaran (<i>ontime</i>)	4,29		3,41		-0,88	

Sumber: data primer yang diolah (2016)

Dalam dimensi Kehandalan, dalam tabel di atas terlihat bahwa untuk analisis gap per item semua atribut bernilai negatif, dengan nilai gap tertinggi terdapat pada atribut Kemampuan berbahasa yang jelas, menarik dan mudah dipahami dalam proses pembelajaran (-1,05). Hal ini

menunjukan bahwa mahasiswa memiliki kenyataan bahwa pelayanan pendidikan belum sesuai dengan yang di harapkan.

Tabel 28. Perhitungan Gap *Performance-Importance* (Gap P-I) Layanan Pendidikan Kinerja Dosen Dalam Proses Pembelajaran Dimensi Daya Tanggap

No	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		(Gap P-I)	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	Kesediaan dosen menyediakan waktu untuk berkonsultasi.	4,29	4,36	3,51	3,65	-0,78	-0,71
2	Kesediaan dosen PA untuk membantu mahasiswa meyusun rencana studi setiap awal semester.	4,42		3,82		-0,6	
3	Komunikasi mahasiswa dengan dosen .(mahasiswa bisa berkonsultasi via e-mail atau telepon).	4,4		3,57		-0,83	
4	Dosen memberikan layanan dengan senang hati.	4,37		3,69		-0,68	
5	Ketanggapan dosen dalam memberikan arahan dan solusi terhadap mahasiswa yang mempunyai permasalahan dalam pembelajaran.	4,35		3,66		-0,69	

Sumber: data primer yang diolah (2016)

Daya tanggap adalah kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, dalam tabel di atas, Rerata gap keseluruhan untuk dimensi Daya tanggap sebesar -0,71, dengan gap paling tinggi berada pada item Komunikasi mahasiswa dengan dosen

(-0,83), hal ini menunjukan untuk dimensi daya tanggap mahasiswa sudah baik meskipun hasil gap bernilai negatif.

Tabel 29. Perhitungan Gap *Performance-Importance* (Gap P-I) Layanan Pendidikan Kinerja Dosen Dalam Proses Pembelajaran Dimensi Jaminan

No	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		(Gap P-I)	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	Keramahan dosen kepada mahasiswa baik di dalam kelas maupun di luar kelas.	4,24	4,24	3,54	3,65	-0,7	-0,59
2	Pemberian nilai secara objektif dan transparan.	4,11		3,8		-0,31	
3	Jaminan nilai sesuai jadwal	4,39		3,63		-0,76	

Sumber: data primer yang diolah (2016)

Pada dimensi jaminan, atribut yang memiliki gap paling tinggi ada pada jaminan nilai sesuai jadwal sebesar -0,76, kemampuan menjamin dan menjaga kepercayaan menjadi hal yang sangat penting dalam memberikan kualitas pelayanan pendidikan yang baik untuk mahasiswa sebagai pelanggan yang menerima jasa. Untuk rata-rata dimensi, jaminan mempunyai gap sebesar -0,59.

Tabel 30. Perhitungan Gap *Performance-Importance* (Gap P-I) Layanan Pendidikan Kinerja Dosen Dalam Proses Pembelajaran Dimensi Empati

No	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		(Gap P-I)	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	Pemberian kesempatan yang diberikan dosen kepada mahasiswa untuk bertanya dan berdiskusi di dalam dan diluar kelas.	4,32	4,28	3,98	3,60	-0,34	-0,68
2	Pemberikan penghargaan (apresiasi) terhadap mahasiswa yang mampu menjawab pertanyaan.	4,24		3,6		-0,64	
3	Dosen mendiskusikan pergantian jam kuliah dengan mahasiswa	4,33		3,3		-1,03	
4	Perhatian Dosen pembimbing akademik terhadap kemajuan mahasiswa bimbingannya.	4,35		3,56		-0,79	
5	Kenyamanan dalam berkonsultasi mahasiswa terhadap dosen. (dosen <i>welcome</i> menanggapi semua masalah mahasiswa.	4,18		3,56		-0,62	

Sumber: data Primer diolah (2016)

Perhatian Dosen pembimbing akademik terhadap kemajuan mahasiswa bimbingannya dinilai kurang memberikan pelayanan yang di harapkan mahasiswa, dengan memperoleh nilai gap sebesar -1,03 mengharuskan program studi Pendidikan Ekonomi untuk memperbaiki pelayanan pendidikannya. Lima atribut dalam dimensi empati memberikan nilai gap secara keseluruhan sebesar -0,68.

Tabel 31. Perhitungan Gap *Performance-Importance* (Gap P-I) Layanan Pendidikan Kinerja Dosen Dalam Proses Pembelajaran Dimensi Bukti Fisik

No	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		(Gap P-I)	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	Penggunaan media pembelajaran modern seperti PPT, video, maupun audio sehingga memudahkan mahasiswa memahami materi.	4,41		3,58		-0,83	
2	Dosen berpenampilan rapi dan sopan.	4,2	4,30	4,28	3,93	0,08	-0,37

Sumber: data primer yang diolah (2016)

Dalam dimensi bukti fisik penampilan dosen menunjukkan angka positif yaitu 0.08, hal ini memperlihatkan bahwa antara harapan dan kenyataan yang dirasakan mahasiswa hampir seimbang, meskipun demikian untuk angka rerata yang diperoleh, bukti fisik masih memiliki angka *gap* negatif sebesar- 0,37.

Tabel 32. Rerata Keseluruhan Gap *Performance-Importance* (Gap P-I) Pelayanan Kinerja Dosen Dalam Proses Pembelajaran

Dimensi	<i>Mean importance</i>	<i>mean performance</i>	Gap P-I
Kehandalan	4,39	3,64	-0,75
Daya tanggap	4,36	3,65	-0,71
Jaminan	4,24	3,65	-0,59
Empati	4,28	3,60	-0,68
Bukti fisik	4,30	3,93	-0,37
RATA-RATA	4,31	3,69	-0,62

Berdasarkan tabel 32 adalah rerata keseluruhan gap per dimensi, dapat terlihat bahwa semua dimensi memiliki dimensi negatif, dengan *gap* tertinggi ada pada dimensi kehandalan sebesar -0,75 dan kesenjangan terendah ada pada dimensi bukti fisik sebesar -0,37.

Kemudian, untuk analisis gap P-I per item hampir sebagian atribut mendapat nilai negatif, hanya satu atribut yang mendapat nilai positif, yaitu atribut pada dimensi *tangibles* pada penampilan rapi dan sopan yang mendapat nilai kesenjangan sebesar 0,08, sedangkan untuk kesenjangan tertinggi ada pada atribut kemampuan berbahasa yang jelas, menarik dan mudah dipahami dalam proses pembelajaran yang mendapat nilai -1,05. Sebagaimana yang disampaikan Parasuraman (1991) seluruh dimensi kualitas jasa dalam SERVQUAL memiliki interaksi satu sama lain, sehingga tidak bisa dipisahkan dalam upaya peningkatan kualitas. Oleh

karena itu Program Studi Pendidikan Ekonomi harus memperbaiki pelayanan pendidikan dalasegi dosen dalam proses pembelajaran.

b. Perhitungan Gap Layanan Pendidikan Kinerja Administrasi

Akademik

Tabel 33. Perhitungan Gap *Performance-Importance* (Gap P-I) Layanan Pendidikan Kinerja Karyawan Administrasi Akademik Dimensi Kehandalan

No	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		(Gap P-I)	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	Keakuratan pembuatan Jadwal perkuliahan yang diselenggarakan sehingga tidak terjadi jadwal yang bersamaan.	4,33	4.36	3,44	3.77	-0,89	-0,58
2	Kemudahan memperoleh informasi beasiswa.	4,38		3,66		-0,72	
3	Kemudahan memperoleh informasi tentang proses pelayanan akademik.	4,4		4,02		-0,38	
4	Informasi nilai ujian dan IPK yang di <i>publish</i> di portal akademik selalu akurat.	4,41		3,82		-0,59	
5	Ketepatan proses pelayanan transkip dibagian akademik.	4,24		3,76		-0,48	
6	Pemahaman Karyawan bagian akademik tentang kebijakan administrasi.	4,33		3,76		-0,57	
7	Kejelasan informasi mengenai prosedur layanan Program Studi	4,31		3,99		-0,32	
8	Kemampuan berbahasa	4,48		3,73		-0,75	

Hasil perhitungan dari kesenjangan pada dimensi kehandalan diperoleh rata-rata keseluruhan item pada dimensi tersebut sebesar -0,58, dengan kesenjangan tertinggi berada pada atribut pembuatan jadwal perkuliahan dengan nilai sebesar -0,89. hal ini memberikan gambaran jika pelayanan administrasi akademik baik, akan tetapi dengan nilai negatif yang diperoleh yang hampir mendekati -1 atribut tersebut harus tetap diperioritaskan perbaikannya.

Tabel 34. Perhitungan Gap *Performance-Importance* (Gap P-I) Layanan Pendidikan Kinerja Karyawan Administrasi Akademik Dimensi Daya Tanggap

No	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		(Gap P-I)	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	Kemudahan Pelayanan yang diberikan karyawan.	4,31	4.28	3,97	3,95	-0,34	-0,33
2	Kesediaan karyawan atau bagian akademik dalam membantu mahasiswa ketika membutuhkan bantuan.	4,3		3,91		-0,39	
3	Ketanggungan karyawan dalam membantu mahasiswa	4,27		3,79		-0,48	
4	Kemudahan menghubungi karyawan disaat mahasiswa memerlukan informasi.	4,29		4,07		-0,22	
5	Kesediaan karyawan meluangkan waktu untuk berkonsultasi masalah administrasi dalam nilai dan KHS.	4,24		4,01		-0,23	

Berbeda dengan dimensi kehandalan, kesenjangan yang diperoleh dimensi daya tanggap lebih kecil dibandingkan dengan kesenjangan dari dimensi kehandalan, meskipun kenyataanya hasil yang diperoleh masih negatif, rerata untuk seluruh item dimensi daya tanggap sebesar -0,33 dengan atribut yang memiliki kesenjangan tertinggi ada pada atribut ketanggapan karyawan sebesar -0,48.

Tabel 35. Perhitungan Gap *Performance-Importance* (Gap P-I) Layanan Pendidikan Kinerja Karyawan Administrasi Akademik Dimensi Jaminan

No	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		(Gap P-I)	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	Kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan.	4,38	4,34	3,77	3,93	-0,61	-0,41
2	Pengertian karyawan dalam memahami mahasiswa yang mengalami masalah administrasi akademik.	4,28		3,75		-0,53	
3	Sikap adil dalam memberikan pelayanan kepada semua mahasiswa.	4,41		4,04		-0,37	
4	Keterpercayaan karyawan dalam menjaga kerahasiaan masalah akademik mahasiswa	4,31		4,17		-0,14	

Berdasarkan tabel 35 diatas, kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa merupakan atribut yang kenyataannya dijadikan prioritas penilaian oleh mahasiswa, dengan nilai kesenjangan yang diperoleh sebesar -0,61 menjadikan atribut tersebut harus memperoleh prioritas perbaikan dalam dimensi jaminan, sedangkan

untuk rata-rata keseluruhan dari dimensi jaminan diperoleh nilai kesenjangan sebesar -0,41.

Tabel 36. Perhitungan Gap *Performance-Importance* (Gap P-I) Layanan Pendidikan Kinerja Karyawan Administrasi Akademik Dimensi Empati

No	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		(Gap P-I)	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	Kesediaan karyawan dalam membantu mahasiswa sesuai prosedur.	4,28		4,17		-0,11	
2	Keramahan karyawan membantu mahasiswa mencari solusi untuk memilih jadwal yang bertabrakan.	4,27		3,93		-0,34	
3	Perhatian karyawan menanggapi masalah mahasiswa, seperti nilai yang belum keluar karena kesalahan teknis.	4,31	4.30	3,87	3.96	-0,44	- 0,34
4	Kepedulian karyawan dalam memahami mahasiswa yang mengalami masalah administrasi.	4,36		3,87		-0,49	

Empati adalah bentuk lain dari perhatian ataupun kepedulian, dalam hal ini karyawan administrasi akademik diharuskan memiliki sikap tersebut dalam memahami masalah mahasiswa dalam administrasi, di Program Studi Pendidikan Ekonomi hasil yang diperoleh dari bahwa untuk dimensi empati masih memiliki gap negatif. Untuk rerata keseluruhan dari keseluruhan item, dimensi empati memperoleh gap sebesar -0,34, dengan atribut yang memiliki kesenjangan tertinggi sebesar -0,49 pada kepedulian karyawan dalam memahami masalah mahasiswa.

Tabel 37. Perhitungan Gap *Performance-Importance* (Gap P-I) Layanan Pendidikan Kinerja Karyawan Administrasi Akademik Dimensi Bukti Fisik

No	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		(Gap P-I)	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	Kebersihan dan kerapihan ruang administrasi akademik.	4,38	4,36	4,08	3.97	-0,3	-0,38
2	Ketersediaan perlengkapan dan peralatan yang dibutuhkan untuk aktivitas pelayanan (kertas, bolpoint, printer)	4,33		3,9		-0,43	
3	Ketersediaan kursi di ruang tunggu.	4,48		3,62		-0,86	
4	Karyawan berpenampilan rapi.	4,26		4,31		0,05	

Sumber: Data diolah (2016)

Rerata kesenjangan dari keseluruhan atribut dimensi bukti fisik diperoleh nilai sebesar -0,38, berbeda dengan empat dimensi sebelumnya, dalam dimensi bukti fisik terdapat item yang memiliki kesenjangan positif yaitu pada penampilan karyawan, hal ini sama dengan perolehan persentase tingkat kesesuaian sebesar 100%, yang berarti penampilan karyawan administrasi akademik sudah sangat baik, dan memenuhi harapan mahasiswa.

Tabel 38. Rerata Keseluruhan Gap *Performance-Importance* (Gap P-I) Pelayanan Kinerja Karyawan Administrasi Akademik

Dimensi	<i>Mean importance</i>	<i>mean performance</i>	Gap P-I
Kehandalan	4,36	3,77	-0,58
Daya tanggap	4,28	3,95	-0,33
Jaminan	4,34	3,93	-0,41
Empati	4,30	3,96	-0,34
Bukti fisik	4,36	3,97	-0,38
RATA-RATA	4,33	3,91	-0,41

Berdasarkan tabel 38 tentang pelayanan karyawan administrasi akademik maka dapat diketahui bahwa semua dimensi memiliki nilai negatif, dengan nilai kesenjangan tertinggi ada pada dimensi kehandalan sebesar -0,58, sementara itu untuk analisis gap P-I per item diperoleh hasil ada satu (1) atribut mendapat nilai *performance-importance* positif dan penilaian tertinggi adalah untuk atribut penampilan karyawan yaitu sebesar 0,05, dan penilaian terendah ada pada atribut Keakuratan pembuatan Jadwal perkuliahan yang diselenggarakan sehingga tidak terjadi jadwal yang bersamaan yaitu mendapat nilai sebesar -0,89.

Rangkuman hasil analisis penilaian gap P-I kualitas layanan pendidikan untuk lima dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan di Program Studi Pendidikan Ekonomi FE UNY dirasa mahasiswa sudah baik, dengan hasil kesenjangan -0,62 untuk pelayanan dosen dalam proses pembelajaran, serta -0,41 untuk pelayanan administrasi akademik, meskipun dari pengukuran hasil penelitian yang

membandingkan antara rata-rata *performance* dan *importance* nilai kesenjangan dari kelima dimensi dari masing-masing pelayanan menghasilkan nilai gap negatif, akan tetapi menurut Parasuram (1991) Jika hasil kesenjangan <-1 berarti baik, dan hasil >-1 berarti kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik. Pada prinsipnya data yang diperoleh melalui instrumen SERVQUAL dipergunakan untuk menghitung skor kesenjangan dari rata-rata *dimensi by dimensi analysis* kualitas jasa layanan pendidikan.

Setelah diketahui penilaian tingkat kesesuaian dan nilai gap P-I, selanjutnya penelitian ini akan menggunakan analisis IPA untuk mengetahui pemetaan prioritas layanan, diagram kartesius merupakan gambar yang akan memetakan atribut apa saja yang masuk kedalam kuadran A,B,C dan D.

3. Uji beda *Performance* dan *Importance*

Uji *paired sample t-test* yang dilakukan untuk membandingkan perbedaan rata-rata antara *performance* dan *importance* pada setiap dimensi diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 39. Uji Beda t untuk Rata-Rata *Performance* dan *Importance* Pelayanan Dosen dalam Proses Pembelajaran

Dimensi	Mean <i>performance</i>	Mean <i>importance</i>	t	Sig (2-tailed)
Kehandalan	3,66	4,34	-18,410	0,00
Daya Tanggap	3,65	4,34	-14,553	0,00
Jaminan	3,66	4,24	-11,878	0,00
Empati	3,67	4,29	-12,071	0,00
Bukti Fisik	3,96	4,39	-7,317	0,00

Tabel 40. Uji Beda t untuk Rata-Rata *Performance* dan *Importance* Pelayanan Karyawan Administrasi Akademik

Dimensi	Mean <i>performance</i>	Mean <i>importance</i>	t	Sig (2-tailed)
Kehandalan	3,82	4,34	-14,573	0,00
Daya Tanggap	3,95	4,28	-9,268	0,00
Jaminan	3,95	4,28	-8,977	0,00
Empati	3,96	4,30	-9,399	0,00
Bukti Fisik	3,93	4,32	-10,307	0,00

Berdasarkan tabel 39 dan 40 diketahui bahwa berdasarkan perhitungan statistik dengan uji beda *paired sampel t-test* didapatkan hasil bahwa ada perbedaan rata-rata penilaian responden dalam *performance* dan *importance* dengan nilai sig 1%. Berdasarkan perhitungan statistik dengan uji t ini diperoleh juga hasil bahwa ada kesenjangan (*gap*) antara layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan oleh mahasiswa dari segi pelayanan dosen dalam proses pembelajaran dengan nilai t tertinggi

ada pada dimensi Kehandalan yaitu -18,410, dan dari segi pelayanan karyawan administrasi akademik Program Studi Pendidikan Ekonomi nilai t tertinggi ada pada dimensi kehandalan juga dengan nilai sebesar -14,573 hal ini mengidentifikasi bahwa mahasiswa mempunyai harapan yang tinggi terhadap kualitas layanan pendidikan sehingga hasilnya lebih tinggi dari tingkat kinerjanya.

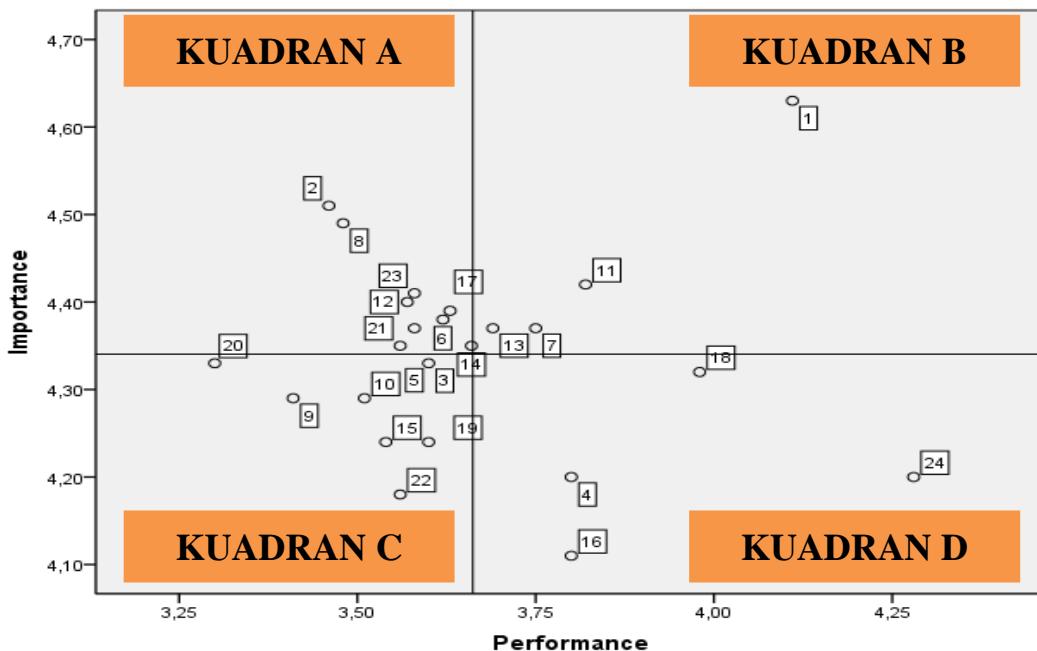
Hasil uji beda *paired sample t-test* dalam penelitian ini konsisten dengan hasil perhitungan gap SERVQUAL P-I yaitu kelima dimensi kualitas layanan pendidikan di Program Studi Pendidikan Ekonomi masih memiliki nilai gap negatif pada kedua layanan pendidikan baik segi dosen maupun karyawan administrasi akademik, dengan nilai gap negatif tertinggi ada pada dimensi kehandalan yaitu dengan kesejangan -0,58 untuk pelayan karyawan administrasi akademik dan -0,75 untuk kesenjangan pelayanan dosen dalam proses pembelajaran.

4. *Importance-performance Analysis (IPA)*

Analisis *importance-performance* dilakukan dengan cara menghitung nilai rata-rata untuk setiap atribut pernyataan dari variabel *importance* maupun variabel *performance*. Atribut layanan pendidikan yang oleh mahasiswa dianggap penting namun hasil pengukurannya menurut mahasiswa masih berkinerja kurang baik memerlukan perhatian yang lebih dari pihak manajemen pendidikan tinggi dibandingkan dengan atribut layanan yang kurang dianggap penting oleh mahasiswa.

Adanya layanan pendidikan yang oleh mahasiswa dianggap penting namun dari hasil pengukurannya menurut mahasiswa masih berkinerja kurang baik memerlukan perhatian yang lebih dari pihak manajemen pendidikan tinggi dalam hal ini Program Studi Pendidikan Ekonomi dibandingkan dengan atribut layanan yang kurang dianggap penting oleh mahasiswa. Adanya gap yang besar dari *performance-importance* dapat dipakai sebagai gambaran bagi pihak pengelola Program Studi Pendidikan Ekonomi untuk memfokuskan sumber daya-nya dan memprioritaskan perbaikan pada atribut layanan yang memerlukan tindakan perbaikan.

Analisis pemetaan prioritas dalam penelitian ini dilakukan terhadap semua responden. Dari olah data menggunakan *SPSS 19* diperoleh gambar diagram kartesius IPA untuk seluruh responden mahasiswa terhadap pelayanan dosen dalam proses pembelajaran yaitu sebagai berikut:



Gambar 8. Diagram Kartesius Pelayanan Dosen dalam Proses Pembelajaran

Dari uraian gambar 8 diagram kartesius diatas menunjukan bahwa sembilan (9) atribut terdapat dikuadran A, tiga (3) atribut di kuadran B, kuadran C memiliki tujuh (7) atribut, dan empat (4) atribut dikuadran D.

Kuadran A adalah prioritas utama dimana mahasiswa sebagai responden merasakan atribut tersebut sangat penting dan mempunyai harapan tinggi namun belum merasakan kinerja yang maksimal. Adapun atribut tersebut:

- Kemampuan berbahasa yang jelas, menarik dan mudah dipahami dalam proses pembelajaran (item 2)
- Kejelasan tujuan pembelajaran mata kuliah serta kaitannya dengan kebutuhan mahasiswa (item 5)
- Penggunaan strategi pembelajaran yang memudahkan mahasiswa memahami pembelajaran (item 6)

- Kesesuaian penggunaan waktu dalam mengajar dengan waktu yang telah dijadwalkan (item 8)
- Komunikasi mahasiswa dengan dosen (item 12)
- Ketanggapan dosen dalam memberikan arahan dan solusi terhadap mahasiswa yang mempunyai permasalahan dalam pembelajaran (item 14)
- Jaminan Nilai Sesuai Jadwal (item 17)
- Perhatian dosen pembimbing akademik terhadap kemajuan mahasiswa bimbingannya (item 21)
- Penggunaan media pembelajaran modern seperti PPT, Video, maupun audio sehingga memudahkan mahasiswa memahami materi (item 23)

Dari kuadran A tersebut diketahui bahwa empat atribut adalah dari dimensi kehandalan (*reliability*) yaitu item (2,5,6,8) dan masing-masing satu atribut dari daya tanggap yaitu item (14), jaminan yaitu item (17), empati yaitu item (21), dan bukti fisik yaitu item (23).

Jika dihubungkan dengan hasil perhitungan tingkat pencapaian layanan dalam tabel. Bahwa pencapaian kualitas pelayanan masing-masing atribut yang berada dalam kuadran A ini semua masih berada di bawah rata-rata kesesuaian kualitas layanan pendidikan dosen dalam proses pembelajaran sebesar 85%, dan jika dihubungkan dengan tabel perhitungan gap P-I, semua atribut yang ada di kuadran A masih berselisih negatif diatas rata-rata -0,68.

Kuadran B menunjukkan keberadaan keberadaan atribut layanan yang juga dianggap penting oleh mahasiswa dan kinerjanya sudah dianggap baik oleh mahasiswa, oleh karenanya Program Studi Pendidikan Ekonomi harus mempertahankan kinerja atribut ini supaya dapat terus menjadi lebih baik dan terus memenuhi apa yang menjadi harapan mahasiswa dan diharapkan juga dapat menjadi kekuatan program studi sebagai proses *positif word of mouth*. Hasil analisis menunjukkan adanya lima (5) atribut dalam kuadran B, yaitu:

- Kompetensi dosen sesuai bidang ilmu yang diajarkan (item 1)
- Penguasaan kelas yang tenang (item 7)
- Kesediaan dosen PA untuk membantu mahasiswa menyusun rencana studi setiap awal semester (item 11)
- Dosen memberikan layanan dengan senang hati (item 13)

Atribut-atribut layanan yang berada dalam kuadran C adalah mahasiswa tidak mempunyai harapan terlalu tinggi sehingga tingkat kepentingannya tidak mendapat penilaian tinggi dan kinerjanya juga nilai biasa-biasa saja, sehingga Program Studi tidak harus memberikan fokus perbaikan untuk atribut layanan yang ada dalam kuadran ini. Berikut atribut yang berada dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

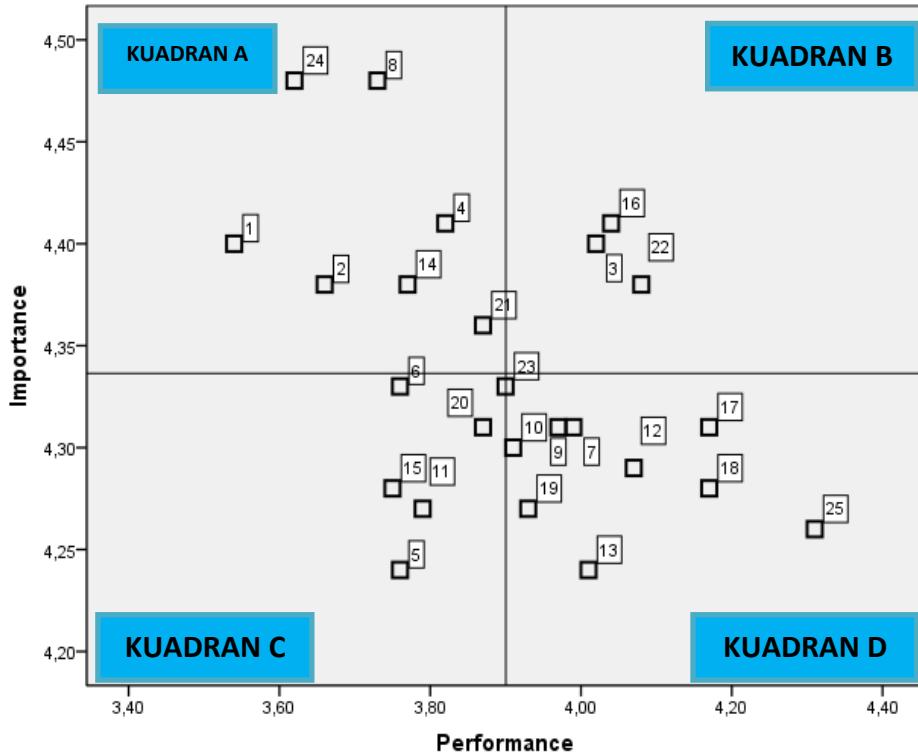
- Penjelasan sistem perkuliahan, referensi, aturan dan sistem evaluasi pada perkuliahan (item 3)
- Disiplin saat memulai waktu proses pembelajaran (item 9)
- Kesediaan dosen menyediakan waktu untuk berkonsultasi (item 10)

- Keramahan dosen kepada mahasiswa baik didalam kelas maupun di luar kelas (item 15)
- Pemberian penghargaan (apresiasi) terhadap mahasiswa yang mampu menjawab pertanyaan. (item 19)
- Dosen mendiskusikan pergantian jam kuliah dengan mahasiswa (item 20)
- Kenyamanan dalam berkonsultasi mahasiswa terhadap dosen (item 22)

Kuadran D menunjukkan keberadaan atribut layanan yang menurut mahasiswa kinerjanya sudah baik bahkan cenderung melebihi apa yang diingikan mahasiswa karena sebenarnya mahasiswa tidak terlalu mempunyai harapan pada atribut layanan ini, sehingga tidak perlu memeberikan fokus pada atribut yang berada dalam kuadran D. Atribut yang berada dalam kuadran D ini adalah:

- Materi kuliah yang diajarkan sesuai dengan kisi-kisi (silabus) (item 4)
- Pemberian nilai secara objektif dan transparan (item 16)
- Pemberian kesempatan yang diberikan dosen kepada mahasiswa untuk bertanya dan berdiskusi di dalam dan diluar kelas (item 18)
- Dosen berpenampilan rapi dan sopan (item 24)

Sedangkan untuk diagram kartesius pelayanan administrasi akademik di Program Studi Pendidikan Ekonomi UNY adalah sebagai berikut:



Gambar 9. Diagram Kartesius Pelayanan Administrasi Akademik

Untuk pelayanan administrasi akademik di Program Studi Pendidikan Ekonomi FE UNY, dapat terlihat pada gambar diagram kartesius diatas, dimana gambar menunjukan bahwa sebagian besar atribut menurut responden lebih banyak ada di kuadran D yaitu sepuluh (10) atribut, pada kuadran A ada tujuh (7) atribut, pada kuadran C ada lima (5) atribut dan pada kuadran B ada tiga (3) atribut.

Kuadran A adalah memetakan atribut layanan yang harus menjadi prioritas perbaikan karena mahasiswa mempunyai nilai harapan yang tinggi namun tingkat kinerjanya dinilai masih belum sesuai yang diharapkan oleh mahasiswa. Tujuh (7) atribut yang berada dalam kuadran A adalah sebagai berikut:

- Keakuratan pembuatan Jadwal perkuliahan yang diselenggarakan sehingga tidak terjadi jadwal yang bersamaan. (item 1)

- Kemudahan memperoleh informasi beasiswa (item 2)
- Informasi nilai ujian dan IPK yang di publish di portal akademik (item 4)
- Kemampuan berbahasa (item 8)
- Kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan (item 14)
- Kepedulian karyawan dalam memahami mahasiswa yang mengalami masalah administrasi. (item 21)
- Ketersediaan kursi di ruang tunggu (item 24)

Kuadran B menunjukkan keberadaan keberadaan atribut layanan yang juga dianggap penting oleh mahasiswa dan kinerjanya sudah dianggap baik oleh mahasiswa, oleh karenanya Program Studi Pendidikan Ekonomi harus memeperthankan kinerja atribut ini supaya dapat terus menjadi lebih baik dan terus memenuhi apa yang menjadi harapan mahasiswa dan diharapkan juga dapat menjadi kekuatan program studi sebagai proses *positif word of mouth*. Hasil analisis menunjukan adanya atribut dalam kuadran B, yaitu:

- Kemudahan memperoleh informasi tentang proses pelayanan akademik (item 3)
- Sikap adil dalam memberikan pelayanan kepada semua mahasiswa (item 16)
- Kebersihan dan kerapihan ruang administrasi akademik (item22)

Atribut-atribut layanan yang berada dalam kuadran C adalah mahasiswa tidak mempunyai harapan terlalu tinggi sehingga tingkat

kepentingannya tidak mendapat penilaian tinggi dan kinerjanya juga nilai biasa-biasa saja, sehingga proditidak harus memberikan fokus perbaikan untuk atribut layanan yangada dalam kuadran ini. Berikut atribut yang berada dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- Ketepatan proses pelayanan transkip dibagian akademik (item 5)
- Pemahaman karyawan bagian akademik tentang kebijakan administrasi (item 6)
- Ketanggapan karyawan dalam membantu mahasiswa (item 11)
- Pengertian karyawan dalammemahami mahasiswa yang mengalami masalah administrasi akademik (item 15)
- Perhatian kayawan dalam menanggapi mahasiswa yang mengalami masalah administrasi (item 20)

Kuadran D menunjukan keberadaan atribut layanan yang menurut mahasiswa kinerjanya sudah baik bahkan cenderung melebihi apa yang diingikan mahasiswa karena sebenarnya mahasiswa tidak terlalu mempunyai harapan pada atribut layanan ini, sehingga tidak perlu memeberikan fokus pada atribut yang berada dalam kuadran D. Atribut yang berada falam kuadran D ini adalah:

- Kejelasan informasi mengenai prosedur layanan jurusan (syarat ujian akhir semester) (item 7)
- Kemudahan pelayanan yang diberikan karyawan (item 9)
- Kesediaan karyawan atau bagian akademik dalam membantu mahasiswa ketika membutuhkan bantuan (item 10)

- Kemudahan menghubungi karyawan disaat mahasiswa memerlukan informasi (item 12)
- Kesediaan karyawan meluangkan waktu untuk berkonsultasi masalah administrasi dalam nilai dalam KHS (item 13)
- Keterpercayaan karyawan dalam menjaga kerahasiaan masalah akademik mahasiswa (item 17)
- Kesediaan karyawan dalam membantu mahasiswa sesuai prosedur (item 18)
- Keramahan karyawan membantu mahasiswa mencari solusi untuk memilih jadwal yang bertabrakan (item 19)
- Ketersediaan perlengkapan dan peralatan yang dibutuhkan untuk aktifitas pelayanan (item 23)
- Penampilan karyawan (item 25)

Dari analisis yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi analisis tingkat keseusian variabel *importance* dan *performance*, analisis gap P-I, uji beda dan analisis IPA, menunjukkan konsistensi kesimpulan bahwa mahasiswa sudah merasa mendapatkan pelayanan yang baik atau dengan kata lain sudah merasakan kepuasan terhadap kinerja, baik dari dosen dalam proses pembelajaran maupun pelayanan administrasi akademik di Program Studi Pendidikan Ekonomi FE UNY. Analisis kesenjangan menunjukkan nilai negatif dari rerata persepsi dan kepentingan, akan tetapi hasil kesenjangan dari rata-rata perdimensi <-1 sehingga seiring dapat dikatakan kepentingan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan sudah

terpenuhi meskipun masih ada per item atribut tertentu yang perlu diprioritaskan. Matrik *importance-Performance* diatas melengkapi analisis kesenjangan (*gap*) yang hanya mengukur selisih antara nilai rerata persepsi dan kepentingan, yakni dengan menentukan prioritas perbaikannya. Layanan yang berada dalam kuadran A adalah yang menurut mahasiswa penting dan dalam penilaian tingkat kesesuaianya masih berada dalam angka di bawah rata-rata 86% untuk pelayanan dosen dalam proses pembelajaran dan 91% untuk pelayanan administrasi akademik, serta untuk nilai gap P-I yang masih bernilai selisih negatif.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Kualitas Pelayanan Pendidikan PS Pendidikan Ekonomi FE UNY

Berdasarkan data hasil penelitian secara keseluruhan untuk kualitas pelayanan pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi dilihat dari kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible*) memiliki kinerja sudah baik menurut mahasiswa, hal ini ditunjukan dengan jumlah rata-rata untuk kelima dimensi sama dengan atau lebih dari nilai *cut off point* yang telah ditentukan. Meskipun pada kenyataanya masih ada item atribut yang nilai tingkat kesesuaian menunjukan kepentingan > tingkat penilaian atau dapat dikatakan bahwa *Expected Service > Perceived Service*, sehingga perlu tetap diprioritaskan perbaikannya.

Berdasarkan bahwa masih terdapat ada 13 atribut layanan dosen dalam proses pembelajaran yang masih perlu prioritas perbaikan,

sedangkan untuk pelayanan administrasi akademik diperoleh 12 atribut layanan yang nilai kesesuaianya masih dibawah 90%.

Kualitas pelayanan pendidikan yang baik semakin meneguhkan posisi strategis Program Studi Pendidikan Ekonomi di bawah Fakultas Ekonomi sebagai rujukan dalam sektor pendidikan. Kualitas pelayanan pendidikan di kelima dimensi SERVQUAL akan membantu Program Studi mengatasi tantangan dan meningkatnya kesadaran dan tuntutan dari masyarakat akan kualitas pendidikan tinggi. Kualitas pelayanan ini harus terus dievaluasi dan diperbaiki karena penyelenggaraan Program Studi Pendidikan Ekonomi menyadari bahwa kecepatan peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan tidak selalu sebanding dengan peningkatan tuntutan masyarakat.

2. Kesenjangan Kualitas Pelayanan Pendidikan PS Pendidikan Ekonomi FE UNY.

Berdasarkan hasil penelitian analisis gap P-I kualitas layanan pendidikan untuk lima dimensi SERVQUAL menunjukan bahwa pelayanan dosen dalam proses pembelajaran mempunyai rata-rata *gap* yang lebih tinggi dengan pelayanan administrasi di Program Studi Pendidikan Ekonomi, dengan nilai *gap* tertinggi ada pada dimensi Kehandalan (*reliability*)-0,78 untuk pelayanan dosen dalam proses pembelajaran, dan -0,58 untuk pelayanan administrasi akademik. Pada kenyataannya kedua kualitas pelayanan tersebut sama-sama memiliki nilai *gap* negatif, yaitu rata-rata keseluruhan dimensi -0,62 untuk pelayanan

dosen, dan -0,41 untuk pelayanan administrasi akademik, yang berarti kinerja dari pelayanan pendidikan Program Studi Pendidikan Ekonomi UNY menurut persepsi mahasiswa sudah baik, karena nilai rata-rata dari kelima dimensi SERVQUAL kualitas layanan pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi FE UNY memiliki nilai <-1 sesuai dengan teori Parasuraman (1991), akan tetapi perbaikan harus tetap diprioritaskan karena nilai kesenjangan yang menunjukkan keseluruhan bernilai negatif, yang berarti masih ada item yang dirasa mahasiswa belum sesuai harapan.

Untuk pelayanan dosen dalam proses pembelajaran menunjukkan kesenjangan terbesar ada pada dimensi kehandalan (-0,75), diikuti dimensi daya tanggap (-0,71), empati (-0,68), jaminan (-0,59) dan bukti fisik (-0,37). Adapun secara keseluruhan, nilai rata-rata tingkat *importance* dari mahasiswa (4,31) lebih besar dibandingkan dengan nilai rata-rata tingkat kinerja dosen dalam proses pembelajaran (3,69). Hal ini menunjukkan tingkat *kepentingan* > tingkat kinerja atau dapat dikatakan bahwa *Expected service* > *perceive service*. Keadaan ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan dosen dalam proses pembelajaran, berdasarkan hal tersebut masih perlu ditingkatkan pelayanannya, meskipun kesenjangannya <-1 .

Sedangkan untuk pelayanan administrasi akademik rata-rata keseluruhan untuk nilai gap sebesar -0,43, dengan nilai rata-rata tingkat *kepentingan* mahasiswa terhadap pelayanan administrasi (4,33) lebih besar dibandingkan dengan nilai rata-rata kinerja (3,91). Sehingga sama dengan pelayanan dosen dalam proses pembelajaran hal ini menunjukkan keadaan

bahwa pelayanan yang diberikan karyawan administasi akademik di Program Studi Pendidikan Ekonomi masih perlu adanya perbaikan.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan teori (Parasuraman 1985 dalam Tjiptono 2002) menyatakan bahwa kualitas jasa dikatakan baik apabila jasa yang diterima melebihi apa yang diharapkan, sebaliknya, kualitas jasa akan dikatakan kurang baik jika jasa yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan. Hal ini karena kualitas jasa yang dipengaruhi oleh *expected service* dan *perceived service*. Oleh karena itu pelayanan pendidikan di Program Studi Pendidikan Ekonomi FE UNY meskipun secara keseluruhan berdasarkan persepsi mahasiswa sudah baik karena kesejangan yang didapat <-1 , akan tetapi tetap perlu untuk perbaikan pelayanan kepada mahasiswa agar tercipta kenyamanan dan kepuasan.

3. Atribut Prioritas Kepentingan Dan Usulan Prioritas Tindakan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan.

Dalam hasil penelitian, diagram kartesius digunakan untuk menggambarkan posisi faktor-faktor yang memetakan tingkat kepentingan bagi mahasiswa. Hasil menunjukan beberapa faktor masuk kedalam kuadran A, dimana faktor tersebut yang menjadi prioritas perbaikan utama yang harus dilaksanakan sesuai harapan mahasiswa, karena faktor tersebut dianggap sangat penting namun kinerjanya masih belum sesuai dengan harapan.

Pada usulan prioritas perbaikan berdasarkan identifikasi faktor kualitas layanan yang dianggap paling penting oleh mahasiswa, peneliti akan menjabarkan implikasi manajerialnya secara keseluruhan pada kuadran A, dan B sehingga tidak terjadi penilaian secara subjektif, yang keterkaitan antara hasil penelitian sesuai analisis kesenjangan, kesesuaian, dan uji beda secara keseluruhan dari mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FE UNY yang telah dijabarkan sebelumnya. Hal tersebut diharapkan akan menjadi masukan untuk Program Studi Pendidikan Ekonomi yang diruntut berdasarkan pemetaan prioritas berdasarkan berdasarkan *Importance-Performance Analysis* sesuai konsep Tjiptono (2012).

a. Pelayanan Dosen dalam Proses Pembelajaran

1) Kuadran A

Menunjukkan atribut yang dianggap penting oleh pengguna, akan tetapi pelaksanaanya dianggap tidak memuaskan atau tidak sesuai keinginan pengguna. Oleh karena itu Program Studi harus berkonsentrasi dan memprioritaskan peningkatan kinerjanya pada atribut-atribut yang ada di kuadran ini agar sesuai dengan keinginan dan harapan mahasiswa. Atribut yang masuk kedalam kuadran ini yaitu:

- a) Kemampuan berbahasa yang jelas, menarik dan mudah dipahami dalam proses pembelajaran.

Kemampuan berbahasa termasuk dalam salah satu keterampilan dasar mengajar, yaitu keterampilan pengelolaan kelas. Meskipun atribut ini dianggap sebagai atribut yang penting, namun menurut para mahasiswa, kinerja dosen tidak memuaskan. Hal ini dikarenakan masih ada dosen yang menyampaikan materi pembelajaran dengan bahasa yang tidak mudah dimengerti atau berbelit-belit, sehingga informasi yang penting tidak dapat dipahami dengan baik oleh mahasiswa. Maka sebagai upaya untuk mengatasinya, para dosen dapat menggunakan bahasa atau komentar yang segar tanpa keluar konteks materi dapat membantu mahasiswa untuk mempertahankan konsentrasi ketika proses belajar mengajar tengah berlangsung. (Sanjaya., 2007:45)

- b) Kejelasan tujuan pembelajaran mata kuliah serta kaitannya dengan kebutuhan mahasiswa.

Sanjaya (2007: 42-45) menyatakan bahwa menjelaskan tujuan pembelajaran termasuk dalam keterampilan dasar mengajar, yaitu keterampilan membuka menutup pelajaran dan keterampilan pengelolaan kelas. Namun, terdapat banyak mahasiswa yang menilai bahwa terdapat ketidaksesuaian antara tujuan pembelajaran di setiap pertemuan dengan

kebutuhan mahasiswa pada umumnya. Meskipun umumnya para dosen telah mengajarkan materi sesuai dengan kurikulum dan silabus, kemungkinan hal ini dikarenakan masih ada dosen yang tidak menjelaskan tujuan pembelajaran pada pertemuannya dengan mahasiswa. Ketidakpuasan mahasiswa dalam pelayanan pada atribut ini dapat diantisipasi dengan disampaikannya tujuan pembelajaran setiap materi yang disampaikan, dapat melalui silabus, memberitahukannya pada pertemuan awal perkuliahan, atau yang paling efektif yaitu dengan menyampaikannya kembali pada setiap pertemuan.

- c) Penggunaan strategi pembelajaran yang memudahkan mahasiswa memahami pembelajaran

Strategi pembelajaran merupakan sesuatu yang mahasiswa anggap penting sebagai atribut pelayanan dosen. Hal tersebut tercermin dengan tingginya harapan mahasiswa pada atribut ini yang meskipun pada kenyataannya masih banyak mahasiswa yang belum merasa puas dengan strategi pembelajaran yang digunakan dosen dalam menyampaikan materi. Umumnya, ketidakpuasan mahasiswa dikarenakan strategi pembelajaran yang dosen gunakan cenderung monoton dan tidak bervariasi.

Masih ada dosen yang hanya menggunakan metode ceramah saja, atau hanya mengandalkan kemampuan presentasi serta diskusi antar mahasiswa saja. Strategi yang demikian tentunya

tidak memudahkan mahasiswa dalam memahami materi-materi yang sulit. Padahal melakukan variasi stimulus merupakan salah satu keterampilan dasar mengajar. Selain itu, melakukan variansi stimulus dapat menjaga iklim agar tetap menarik, tidak membosankan, dan mahasiswa senatiasa antusias untuk belajar. (Sanjaya, 2007:37)

Untuk mengatasi hal demikian, sebaiknya dosen lebih bijak dalam memilih materi-materi mana saja yang dapat disampaikan dengan ceramah, diskusi antar mahasiswa, ataupun dengan menggunakan strategi yang belum pernah digunakan sebelumnya.

- d) Kesesuaian penggunaan waktu dalam mengajar dengan waktu yang telah dijadwalkan.

Banyak mahasiswa yang menilai bahwa terdapat ketidaksesuaian antara penggunaan waktu mengajar dengan waktu yang telah dijadwalkan. Para mahasiswa cenderung tidak puas dengan atribut yang satu ini mengingat masih ada dosen yang membatalkan perkuliahan dan merangkap pertemuan tersebut dengan pertemuan berikutnya. Selain contoh tersebut, terdapat banyak kasus serupa yang kemudian mahasiswa anggap sebagai bentuk otoritas dosen yang merugikan mahasiswa. Padahal, sebagai seorang pendidik yang memiliki kompetensi kepribadian, dosen dituntut untuk

berperilaku sesuai dengan norma dan nilai yang berlaku (Sanjaya, 2007: 18). Maka, hal yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan ini adalah dengan dosen menaati jadwal yang telah disepakati sebelumnya.

- e) Komunikasi mahasiswa dengan dosen (mahasiswa bisa berkonsultasi via e-mail atau telepon.

Peraturan Rektor UNY no.3 Tahun 2009 tentang Etika dan Tata Tertib Pergaulan Mahasiswa pada pasal 8 menerangkan salah satu hak yang dimiliki mahasiswa, yaitu memperoleh layanan dan bimbingan, termasuk komunikasi, dari dan dengan dosen. Maka, sewajarnya, pada atribut ini, banyak mahasiswa yang merasa pentingnya kemudahan berkomunikasi dengan dosen melalui berbagai media selain bertatap muka langsung. Salah satu harapan mahasiswa adalah kemudahan berkomunikasi melalui *e-mail* maupun telepon. Mengingat, selama ini masih ada dosen yang memilih untuk tidak menanggapi berbagai bentuk komunikasi tidak langsung yang coba dilakukan mahasiswa. Contohnya, seperti tidak membalas SMS dari mahasiswa. Meskipun tidak dapat dipungkiri, kesantunan mahasiswa pula yang menjadi salah satu alasan untuk dosen tidak menanggapinya. Namun, hal tersebut dapat diatasi oleh dosen dengan cara memilih seorang atau beberapa

mahasiswa yang dapat berkomunikasi dengannya sebagai perwakilan atas suatu kelas.

- f) Ketanggapan dosen dalam memberikan arahan dan solusi terhadap mahasiswa yang mempunyai permasalahan dalam pembelajaran.

Sanjaya (2007:44) menerangkan bahwa ketanggapan dosen dalam memberikan solusi merupakan keterampilan dasar mengajar, yaitu keterampilan pengelolaan kelas. Pada penelitian ini, atribut ketanggapan dosen dianggap sebagai sesuatu yang penting namun dirasakan oleh sebagian besar mahasiswa sebagai salah satu bentuk pelayanan yang belum memuaskan. Hal ini kemungkinan dikarenakan terdapat dosen yang dalam proses pembelajaran bersikap kurang acuh pada mahasiswanya. Pertanyaan-pertanyaan yang dilontarkan oleh beberapa mahasiswa, terkadang berupa jawaban yang tidak dapat ditafsirkan dengan jelas atau bahkan tidak membawa perubahan jawaban. Contohnya ketika sedang berlangsung diskusi mahasiswa dan diskusi tersebut mengalami *deadlock*, maka sebaiknya dosen dapat memberikan petunjuk terhadap untuk jawaban atas pertanyaan atau permasalahan yang dimiliki oleh para mahasiswa dan tidak hanya membiarkannya saja. Hal ini seharusnya dapat diatasi dengan cara dosen memberikan

perhatian yang lebih pada setiap mahasiswa yang memiliki permasalahan dalam proses pembelajaran.

g) Jaminan Mengeluarkan Nilai Sesuai Jadwal.

Terdapat banyak mahasiswa yang merasa kurang puas pada layanan dosen di atribut ini. Penyebabnya adalah masih ada dosen yang tidak mengeluarkan nilai dengan tepat waktu. Bahkan hingga semester berjalan, terdapat beberapa dosen yang belum juga menyelesaikan administrasi terkait pemberian nilai. Akibatnya, mahasiswa sering dibuat bingung dengan hal tersebut. Hal ini dapat diatasi dengan diberikannya tenggat waktu yang jelas serta tegas terkait pembatasan pengeluaran nilai, sehingga tidak terjadi lagi hal-hal demikian.

h) Perhatian Dosen pembimbing akademik terhadap kemajuan mahasiswa bimbingannya.

Salah satu hak mahasiswa untuk memperoleh bimbingan dari dosen telah dijamin dalam Peraturan Rektor UNY no.3 Tahun 2009. Perhatian dosen pembimbing akademik atau yang biasa disebut PA, terhadap mahasiswa bimbingannya dirasakan sebagai salah satu hal yang cukup penting namun dirasakan sebagai salah satu atribut yang kurang memuaskan dan perlu diperbaiki kinerjanya. Salah satu kemungkinan penyebabnya adalah peran dosen PA yang kurang dalam memantau kemajuan mahasiswanya. Peran dosen PA biasanya

baru terlihat pada saat mahasiswa meminta tanda tangan untuk menyetujui pengisian KRS. Bahkan ada beberapa dosen yang hanya mengumpulkan kertas KRS kemudian ditandatangani tanpa dirasa perlu memantau atau bertemu langsung dengan mahasiswa bimbingannya, terlepas dari perannya yang juga belum dirasa cukup. Meskipun tidak dapat dipungkiri, banyaknya tanggungjawab dosen selain menjadi dosen pembimbing akademik, hal demikian mungkin dapat diatasi dengan menjalin komunikasi antara dosen PA dengan mahasiswa bimbingan melalui berbagai media komunikasi tidak langsung. Media ini diharapkannya pun tidak hanya dimanfaatkan menjelang pengisian KRS saja, namun juga sepanjang orang tersebut masih berstatus sebagai mahasiswa.

- i) Penggunaan media pembelajaran modern seperti PPT, video, maupun audio sehingga memudahkan mahasiswa memahami materi.

Penggunaan berbagai media pembelajaran dirasa mahasiswa sebagai suatu hal yang sangat penting, namun bila memperhatikan kinerjanya ternyata masih banyak mahasiswa yang belum merasa puas terhadap atribut ini. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh dosen yang menggunakan media hanya sebatas PPT saja, tanpa menyajikan video atau audio. PPT yang dibuat pun cenderung monoton sehingga

banyak mahasiswa yang merasa penyajian demikian tetap membosankan. Padahal seperti yang telah diketahui sebelumnya, melakukan variasi stimulus merupakan salah satu keterampilan dasar mengajar. Selain itu, melakukan variansi stimulus dapat menjaga iklim b agar tetap kondusif dan menyenangkan. (Sanjaya, 2007:37)

Hal ini dapat diatasi dengan penggunaan PPT secara maksimal atau dengan menggunakan media lain, seperti pemutaran video maupun audio yang menarik, sehingga mahasiswa dapat dengan lebih mudah memahami materi yang disampaikan oleh dosen.

2) Kuadran B

Kuadran B menunjukkan keberadaan keberadaan atribut layanan yang juga dianggap penting oleh mahasiswa dan kinerjanya sudah dianggap memuaskan oleh mahasiswa, oleh karenanya Program Studi Pendidikan Ekonomi harus mempertahankan kinerja atribut ini supaya dapat terus menjadi lebih baik dan terus memenuhi apa yang menjadi harapan mahasiswa dan diharapkan juga dapat menjadi kekuatan program studi sebagai proses *positif word of mouth*. Hasil analisis menunjukkan adanya atribut dalam kuadran B, yaitu:

- a) Kompetensi dosen sesuai bidang ilmu yang diajarkan

Sanjaya (2007:18) dalam bukunya menuliskan bahwa, kesesuaian kompetensi dosen dengan bidang ilmu yang diajarkan merupakan kompetensi profesional yang harus dimiliki pendidik. Kesesuaian kompetensi ini adalah salah satu bentuk tanggung jawab dosen terhadap mahasiswanya. Atribut ini dianggap penting oleh mahasiswa karena kesesuaian kompetensi akan berbuah kepada pemahaman yang utuh dan bukan setengah-setengah. Apabila mahasiswa mendapatkan pemahaman yang utuh dan secara langsung dari dosen yang bersangkutan, maka harapannya mahasiswa akan lebih mudah dalam memahami dan mencerna informasi yang disampaikan. Atribut ini dinilai telah dilaksanakan dengan sangat baik, yang diperlukan adalah upaya untuk selalu mempertahankan kondisi demikian.

- b) Penguasaan kelas yang tenang.

Kemampuan dosen dalam menciptakan susana kelas yang tenang merupakan keterampilan dasar mengajar, yaitu keterampilan pengelolaan kelas. (Sanjaya, W., 2007:44) Mahasiswa menganggap penguasaan kelas yang tenang merupakan hal yang penting dan menilai bahwa para dosen telah mampu dan telah dilakukan dengan sangat baik sehingga dosen harus mempertahankan dan meningkatkan kinerja dari

- atribut ini. Salah satu upaya pengelolaan kelas yang tenang yang dapat dilakukan oleh dosen adalah, dengan membuat kontrak belajar dengan para mahasiswa sebelum perkuliahan dimulai, ketertiban berdiskusi hingga toleransi keterlambatan dapat diatur dalam hal ini. Maka, dengan pengelolaan kelas yang tenang, mahasiswa akan merasa nyaman untuk belajar di kelas, dapat menerima informasi dengan baik, selain itu kegiatan belajar mengajar pun akan berlangsung secara efektif dan efisien.
- c) Kesediaan dosen PA untuk membantu mahasiswa meyusun rencana studi setiap awal semester.

Kesediaan dosen pembimbing akademik untuk membantu mahasiswa menyusun rencana studinya dianggap mahasiswa sebagai suatu hal yang penting dan dinilai telah baik dalam pelaksanaannya. Ini berarti, mahasiswa telah mendapatkan haknya untuk mendapatkan bimbingan dari dosen, seperti yang tercantum dalam Peraturan Rektor UNY no.3 Tahun 2009 dalam pasal 8. Maka, hal yang perlu dilakukan pada atribut ini adalah dengan mempertahankan dan meningkatkan kinerja yang telah dicapai. Secara konkret, para dosen PA dapat membantu penyusunan rencana studi dengan sungguh-sungguh dan bukan hanya dengan mengumpulkan kartu rencana studi

saja. Bila hal tersebut dapat dilakukan, kepuasan mahasiswa terhadap atribut ini tentunya akan meningkat pula.

d) Dosen memberikan layanan dengan senang hati

Sama halnya dengan atribut nomor 13, mahasiswa menilai atribut pelayanan dari dosen dengan senang hati sebagai suatu hal yang sangat penting dan pelaksanaannya dinilai telah dilakukan dengan cukup baik, sehingga dosen harus mempertahankan sekaligus meningkatkan kinerja dari atribut ini. Hal ini mengingat, ternyata masih ada dosen yang kurang bersahabat ketika berhadapan langsung dengan mahasiswa. Sikap demikian tentunya masih dapat diperbaiki agar tercipta layanan yang memuaskan.

3) Kuadran C

Atribut-atribut layanan yang berada dalam kuadran C adalah mahasiswa tidak mempunyai harapan terlalu tinggi sehingga tingkat kepentingannya tidak mendapat penilaian tinggi dan kinerjanya juga nilai biasa-biasa saja, sehingga Program Studi tidak harus memberikan fokus perbaikan untuk atribut layanan yang ada dalam kuadran ini. Berikut atribut yang berada dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a) Penjelasan sistem perkuliahan, referensi, aturan, dan sistem evaluasi pada perkuliahan.

Banyak mahasiswa yang merasa bahwa atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang biasa saja. Penjelasan sistem kuliah, penggunaan referensi tertentu, peraturan di dalam kelas, hingga sistem evaluasi, pada umumnya dilakukan secara bersamaan oleh semua dosen, yakni pada waktu awal perkuliahan. Pelaksanaannya pun dinilai memiliki kinerja yang cukup memuaskan meskipun dianggap biasa saja oleh para mahasiswa. Dengan demikian, para dosen dapat dikatakan telah menguasai kemampuan dasar mengajar, khususnya kemampuan membuka dan menutup pelajaran.

- b) Disiplin saat memulai waktu proses pembelajaran (ontime)

Meskipun disiplin saat memulai proses pembelajaran dianggap tidak terlalu penting oleh para mahasiswa, namun pelaksanaan dari atribut ini dianggap telah cukup memuaskan meskipun dianggap biasa saja. Hal ini berarti dalam proses pembelajaran sehari-hari, dosen telah hadir dan memulai perkuliahan dengan tepat waktu, cukup sesuai dengan prinsip dalam kompetensi kepribadian yang seharusnya dimiliki pendidik.

- c) Kesediaan dosen menyediakan waktu untuk berkonsultasi.

Menurut para responden, kesediaan dosen menyediakan waktu untuk berkonsultasi merupakan hal yang dianggap biasa saja. Namun meskipun dianggap biasa saja, pelaksanaannya ternyata telah dirasa cukup baik. Keadaan demikian berarti telah relatif mencerminkan bahwa hak mahasiswa telah dapat dinikmati dengan baik.

- d) Keramahan dosen kepada mahasiswa baik di dalam kelas maupun di luar kelas.

Keramahan dosen kepada mahasiswa baik di dalam kelas merupakan atribut dengan tingkat kepentingan biasa saja. Namun pada atribut ini, mahasiswa menilai bahwa kinerja dosen cukup memuaskan meskipun dianggap biasa saja oleh banyak mahasiswa. Hal ini berarti sikap yang ditunjukkan oleh dosen telah cukup sesuai dengan prinsip dalam kompetensi kepribadian dan kompetensi sosial yang seharusnya dimiliki pendidik.

- e) Pemberikan penghargaan (apresiasi) terhadap mahasiswa yang mampu menjawab pertanyaan.

Apresiasi terhadap mahasiswa yang mampu menjawab pertanyaan dari dosen tidak dianggap sebagai suatu yang penting oleh mahasiswa. Meskipun demikian, kinerja dosen dalam atribut pelayanan ini dianggap telah cukup memuaskan

meski dianggap biasa saja. Dengan demikian, para dosen dapat dikatakan telah menguasai kemampuan dasar mengajar, khususnya kemampuan memberikan penguatan.

- f) Dosen mendiskusikan pergantian jam kuliah dengan mahasiswa

Pergantian jam kuliah yang tidak didahului diskusi pergantian jam dianggap sesuatu yang tidak terlalu penting oleh mahasiswa, dan para mahasiswa menilai bahwa kinerja dari atribut ini telah cukup baik. Namun pada kenyataannya, para mahasiswa masih cenderung kurang puas, hal ini mengingat masih ada dosen yang membatalkan perkuliahan dan merangkap pertemuan tersebut dengan pertemuan berikutnya tanpa bertanya lebih dahulu pada mahasiswa. Padahal, hal ini termasuk dalam salah satu kompetensi yang harus dimiliki oleh pendidik, yakni kompetensi kepribadian dan kompetensi sosial. Hal yang demikian dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja pada atribut ini adalah dengan cara dosen melakukan diskusi terlebih dahulu dengan mahasiswa sebelum melakukan pergantian jam kuliah.

- g) Kenyamanan dalam berkonsultasi mahasiswa terhadap dosen. (dosen *welcome* menanggapi semua masalah mahasiswa.

Kenyamanan mahasiswa untuk berkonsultasi dengan dosen dirasa sudah cukup meskipun biasa saja oleh sebagian besar mahasiswa. Meskipun pada kenyataannya masih ada

dosen yang kurang bersahabat saat berhadapan dengan mahasiswa. Padahal, hal ini termasuk dalam salah satu kompetensi yang harus dimiliki oleh pendidik, yakni kompetensi sosial. Sikap demikian tentunya masih dapat diperbaiki oleh semua dosen agar tercipta layanan yang baik.

4) Kuadran D

Atribut yang dirasa mahasiswa sudah melebihi dari apa yang diinginkan oleh mahasiswa:

- a) Materi perkuliahan yang disampaikan sesuai dengan kisi-kisi (silabus).

Mahasiswa menganggap kesesuaian materi perkuliahan dengan kisi-kisi yang biasanya disampaikan pada awal pembelajaran merupakan hal yang kurang penting namun kinerja dosen pada atribut ini dianggap telah sangat baik, ataupun memuaskan. Itu artinya, meskipun mahasiswa tidak terlalu mengharapkan kesesuaian materi dengan kisi-kisi, namun dosen selalu berusaha untuk menyampaian materi sesuai dengan kisi-kisi yang telah disampaikan sebelumnya.

Dengan kata lain, dosen telah bersikap sesuai dengan kompetensi yang seharusnya dimiliki seorang pendidik, yakni kompetensi profesional.

- b) Pemberian nilai secara objektif dan transparan.

Menurut sebagian besar mahasiswa, pemberian nilai secara objektif dan transparan bukan merupakan sesuatu yang amat penting. Namun, dalam hal ini, dosen telah melakukannya dengan sangat baik. Itu artinya, dosen telah bersikap susuai dengan kompetensi yang harus dimiliki seorang pendidik, yakni kompetensi profesional, karena dosen dianggap telah memberikan penilaian secara objektif dan transparan kepada para mahasiswa.

- c) Pemberian kesempatan yang diberikan dosen kepada mahasiswa untuk bertanya dan berdiskusi di dalam dan diluar kelas

Kesempatan untuk bertanya dan berdiskusi baik di dalam dan di luar, telah diberikan dosen dengan sangat baik, atau dengan kata lainnya kinerja ini dianggap telah sangat memuaskan. Meskipun pada atribut ini, mahasiswa tidak terlalu menganggap penting keberadaannya. Dengan kata lain, dosen telah bersikap sesuai dengan kompetensi yang seharusnya dimiliki seorang pendidik, yakni kompetensi kepribadian dan sosial. Selain itu dosen juga dianggap telah memberikan upaya yang maksimal dalam memenuhi hak mahasiswa.

- d) Dosen berpenampilan rapi dan sopan.

Penampilan rapi dan sopan termasuk dalam kompetensi kepribadian yang harus dimiliki seorang pendididik. Pada kenyataannya, dosen program studi pendidikan ekonomi umumnya telah rapi dan sopan, sehingga mahasiswa menilai kinerja atribut ini sudah sangat memuaskan. Meskipun demikian, mahasiswa program studi pendidikan ekonomi tidak menganggap berpakaian rapi dan sopan merupakan suatu keharusan bagi seorang dosen.

b. Pelayanan Administrasi Akademik

1) Kuadran A

Menunjukkan atribut yang dianggap penting oleh pengguna, akan tetapi pelaksanaanya dianggap tidak memuaskan atau tidak sesuai harapan mahasiswa. Oleh karena itu Program Studi harus berkonsentrasi dan memprioritaskan peningkatan kinerjanya pada atribut-atribut yang ada dikuadran ini agar sesuai dengan keinginan dan harapan mahasiswa. Atibut yang masuk kedalam kuadran ini yaitu:

- a) Keakuratan pembuatan Jadwal perkuliahan yang diselenggarakan sehingga tidak terjadi jadwal yang bersamaan
Terdapat banyak mahasiswa yang merasa tidak puas pada layanan administrasi di atribut ini. pentingnya pengaturan jadwal perkuliahan juga merupakan salah satu faktor pendukung keberhasilan perkuliahan dan merupakan salah satu

atribut yang di nilai mahasiswa, banyak mahasiswa yang sering mengeluh ketika jadwal yang diselenggarakan selalu mengalami “tabrakan” dengan jadwal lain, bisa dikarenakan hanya ada satu tenaga pegawai, membuat kurang profesional akan bekerja. Program studi harus melakukan pembenahan dengan mengatur jadwal kuliah sehingga lebih efisien dan memberikan kepuasan untuk mahasiswa.

b) Kemudahan memperoleh informasi beasiswa

Atribut ini termasuk yang dianggap mahasiswa sangat penting, dan perlu diprioritaskan namun kenyataannya kinerjanya masih buruk, hal ini dikarenakan jarangnya tersedia informasi layanan mengenai beasiswa baik dari luar universitas maupun dari dalam, informasi yang disampaikan terkadang tidak semua mahasiswa tahu, sehingga mahasiswa merasakan pemberian informasi yang tidak merata, hal yang sebaiknya dilakukan program studi menyediakan *space* papan informasi yang berisikan mengenai informasi seputar beasiswa.

c) Kemampuan berbahasa

Kemampuan bahasa menjadi tolak ukur komunikasi yang baik, atribut ini menjadi salah satu prioritas tinggi terkait dengan pelayanan, penguasaan bahasa yang mudah dipahami mahasiswa dan tidak terbatas-batas, harus dikuasai oleh karyawan akademik, namun pada kenyataannya pelayanan

atribut ini belum terlaksana dengan baik, banyak mahasiswa mengeluhkan penguasaan bahasa yang digunakan karyawan belum efisien, dan kadang tidak dimengerti oleh mahasiswa, adapun upaya yang dilakukan salah satunya yaitu dengan cara memberikan soft skill tentang *public speaking* terhadap karyawan.

- d) Kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan

Merupakan satu bentuk tanggung jawab dari administrasi akademik terhadap mahasiswa. Atibut ni sangat penting dan dirasakan belum memberikan kinerja yang baik, seperti sistem pelayanan yang lambat saat melayani mahasiswa, terkadang data yang disimpan karyawan belum akurat dengan arsip fakultas, sehingga harus dilakukan peningkatan pelayanan, salah satu upayanya dengan pengoptimalan layanan dan sikap profesional petugas.

- e) Kepedulian karyawan dalam memahami mahasiswa yang mengalami masalah administrasi

- f) Ketersediaan kursi di ruang tunggu

Tersedianya tempat duduk yang nyaman merupakan atribut penting yang perlu diperhatikan karena dapat mendukung kelancaran layanan dan penilaian yang baik dari mahasiswa, pelaksanaan atribut ini dinilai oleh mahasiswa belum memuaskan karena masih terbatasnya kursi yang tersedia didepan Program Studi, sehingga terkadang

mahasiswa menggunakan fasilitas tempat duduk Program Studi lain untuk menunggu layanan dan yang berkepentingan di ruang Program Studi, salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan menyediakan kursi tambahan yang nyaman, menata ulang letak kursi sehingga mahasiswa akan merasa nyaman saat menunggu proses layanan dan melakukan kepentingan di Program Studi Pendidikan Ekonomi FE UNY.

2) Kuadran B

Kuadran B menunjukkan keberadaan keberadaan atribut layanan yang juga dianggap penting oleh mahasiswa dan kinerjanya sudah dianggap baik oleh mahasiswa, oleh karenanya Program Studi Pendidikan Ekonomi harus memeperthankan kinerja atribut ini supaya dapat terus menjadi lebih baik dan terus memenuhi apa yang menjadi harapan mahasiswa dan diharapkan juga dapat menjadi kekuatan program studi sebagai proses *positif word of mouth*. Hasil analisis menunjukan adanya atribut dalam kuadran B, yaitu:

- a) Kemudahan memperoleh informasi tentang proses pelayanan akademik
- b) Sikap adil dalam memberikan pelayanan kepada semua mahasiswa

Sikap adil dalam memberikan pelayanan kepada semua mahasiswa. Dinilai sangat baik sehingga karyawan harus mempertahankan dan meningkatkan kinerja dari atribut ini.

Salah satu upayanya untuk mempertahankan sikap adil adalah terus berkomunikasi yang baik, saling menjalin toleransi, sehingga akan tercipta suasana yang hagat dan nyaman.

c) Kebersihan dan kerapihan ruang administrasi akademik

Lingkungan yang bersih merupakan salah satu atribut yang dapat dirasakan dan dilihat langsung oleh mahasiswa dan termasuk salah satu atribut yang sering dinilai mahasiswa, penilaian atribut ini sudah baik, dan sangat di pentingkan prioritasnya oleh mahasiswa, upaya yang perlu ditingkatkan untuk mempertahankan kualitas atribut ini yaitu dengan cara, sering menata berkas-berkas yang ada di meja maupun di lemari, selalu membersihkan ruangan sehingga mahasiswa akan merasa nyaman ketika melihat ruangan yang bersih dan rapi.

3) Kuadran C

Mahasiswa tidak mempunyai harapan terlalu tinggi sehingga tingkat kepentingannya tidak mendapat penilaian tinggi dan kinerjanya juga nilai biasa-biasa saja, sehingga Program Studi tidak harus memberikan fokus perbaikan untuk atribut layanan yang ada dalam kuadran ini. Berikut atribut yang berada dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a) Ketepatan proses pelayanan transkip dibagian akademik

Banyak mahasiswa yang merasa bahwa atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang biasa saja. Proses pelayanan traskip yang sudah menggunakan komputerisasi, dan sudah adanya peraturan prosedural pada umumnya sudah membuat kinerja cukup memuaskan meskipun dianggap biasa saja oleh mahasiswa.

- b) Pemahaman karyawan bagian akademik tentang kebijakan administrasi

Pemahaman karyawan tentang kebijakan merupakan suatu kewajiban yang harus dikusai oleh staff, hal ini dikarenakan semua prosedural harus disesuaikan dengan aturan yang telah ditetapkan oleh Universitas, sehingga menurut mahasiswa pemahaman karyawan pelaksanaanya sudah dirasa cukup baik, namun dianggap biasa saja.

- c) Ketanggungan karyawan dalam membantu mahasiswa.

Hal ini dikarenakan staff karyawan yang hampir setiap waktu berada di tempat kerja, sehingga dapat berpengaruh dengan kesediaaan waktu dalam membantu mahasiswa.

- d) Pengertian karyawan dalam memahami mahasiswa yang mengalami masalah administrasi akademik

Untuk memperoleh loyalitas mahasiswa, pengertian dalam memahami kesulitan merupakan salah satu aspekpenting, mahasiswa merasa atribut ini sudah cukup baik,

namun tidak terlalu penting untuk diprioritaskan, adapun upaya tetap mendengarkan apa yang disampaikan ataupun dikeluhkan mahasiswa, memberikan pengertian yang jelas mengenai permasalahan yang dihadapi mahasiswa, karena pada dasarnya mahasiswa objek yang menerima pelayanan.

- e) Perhatian karyawan dalam menanggapi mahasiswa yang mengalami masalah administrasi

Dari segi empati, terkait administrasi dalam menanggapi masalah mahasiswa, atribut ini dirasa mahasiswa biasa saja namun pada kenyataannya kinerjanya sudah cukup baik, hanya saja yang perlu di tingkatkan yaitu memberikan pengertian kepada pegawai tentang pentingnya aspek ini.

4) Kuadran D

Keberadaan atribut layanan yang menurut mahasiswa kinerjanya sudah baik bahkan cenderung melebihi apa yang diingikan mahasiswa karena sebenarnya mahasiswa tidak terlalu mempunyai harapan pada atribut layanan ini, sehingga tidak perlu memperbaiki fokus pada atribut yang berada dalam kuadran D. Atribut yang berada dalam kuadran D ini adalah:

- a) Kejelasan informasi mengenai prosedur layanan jurusan (syarat ujian akhir semester)
- b) Kemudahan pelayanan yang diberikan karyawan
- c) Kesediaan karyawan atau bagian akademik dalam membantu mahasiswa ketika membutuhkan bantuan

- d) Kemudahan menghubungi karyawan disaat mahasiswa memerlukan informasi
- e) Kesediaan karyawan meluangkan waktu untuk berkonsultasi masalah administrasi dalam nilai dalam KHS.
- f) Keterpercayaan karyawan dalam menjaga kerahasiaan masalah akademik mahasiswa
- g) Kesediaan karyawan dalam membantu mahasiswa sesuai prosedur
- h) Keramahan karyawan membantu mahasiswa mencari solusi untuk memilih jadwal yang bertabrakan
- i) Ketersediaan perlengkapan dan peralatan yang dibutuhkan untuk aktifitas pelayanan
- j) Penampilan karyawan

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi FE UNY

Berdasarkan data hasil penelitian secara keseluruhan untuk kualitas pelayanan pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi dilihat dari kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, emphaty, and tangible*) memiliki kinerja sudah baik menurut mahasiswa, hal ini ditunjukan dengan jumlah rata-rata untuk kelima dimensi sama dengan atau lebih dari nilai *cut off point* yang telah ditentukan. Meskipun pada kenyataanya masih ada item atribut yang nilai tingkat kesesuaian menunjukan kepentingan $>$ tingkat penilaian atau dapat dikatakan bahwa *Expected Service > Perceived Service*, sehingga perlu tetap diprioritaskan perbaikannya.

2. Kesenjangan Antara Persepsi dan Harapan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi FE UNY

Berdasarkan hasil penelitian analisis *gap* P-I kualitas layanan pendidikan untuk lima dimensi SERVQUAL menunjukan bahwa

pelayanan dosen dalam proses pembelajaran mempunyai rata-rata *gap* yang lebih tinggi dengan pelayanan administrasi di Program studi Pendidikan Ekonomi, dengan nilai *gap* tertinggi ada pada dimensi Kehandalan (*reliability*) -0,78 untuk pelayanan dosen dalam proses pembelajaran, dan -0,58 untuk pelayanan administrasi akademik. Pada kenyataannya kedua kualitas pelayanan tersebut sama-sama memiliki nilai *gap* negatif, yaitu rata-rata keseluruhan dimensi -0,62 untuk pelayanan dosen, dan -0,41 untuk pelayanan administrasi akademik, yang berarti kinerja dari pelayanan pendidikan Program Studi Pendidikan Ekonomi UNY menurut perspsi mahasiswa sudah baik, karena nilai rata-rata dari kelima dimensi SERVQUAL kualitas layanan pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi FE UNY memiliki nilai <-1 sesuai dengan teori Parasuraman (1991), akan tetapi untuk rata-rata peritem atribut masih ada tiga item atribut yang memiliki nilai kesenjangan lebih dari -1, sehingga mengacu pada hal itu, Program Studi Pendidikan Ekonomi harus tetap melakukan perbaikan prioritas karena nilai kesenjangan yang menunjukan keseluruhan bernilai negatif, yang berarti masih ada item-item yang dirasa mahasiswa belum sesuai harapan.

3. Atribut Pelayanan Pendidikan yang Dianggap Penting oleh Mahasiswa Sesuai dengan Lima Dimensi SERVQUAL.

Atribut yang berada pada kuadran A berdasarkan hasil penelitian merupakan atribut layanan yang penting dan mendapat penilaian paling

tinggi *Importance*-nya. Hal ini bukan berarti bahwa atribut kualitas layanan yang berada dalam kuadran B, C, dan D menjadi tidak penting, namun pengelola harus lebih fokus mengalokasi sumber daya perbaikan dalam kuadran A. Atribut yang berada pada kuadran diantaranya, kemampuan berbahasa, kejelasan tujuan pembelajaran, komunikasi antara dosen dengan mahasiswa, penggunaan media, perhatian dosen. Sedangkan untuk pelayanan administrasi diantaranya keakuratan pembuatan jadwal, kemudahan memperoleh informasi ketangkasan dan kepedulian karyawan.

4. Pemetaan Prioritas melalui *Importance Performance Analysis* (IPA)

Berdasarkan pemetaan melalui *Importance Performance Analysis* (IPA), atribut kualitas pelayanan pendidikan di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY menyebar merata di empat kuadran, dan masih terdapat atribut yang perlu ditingkatkan kinerjanya. Peningkatan kinerja pada pelayanan pendidikan harus lebih memperhatikan dimensi dari masing-masing pelayanan baik dari dosen maupun pelayanan administrasi akademik, meskipun menurut persepsi mahasiswa kualitas pelayanan pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi sudah baik, namun semua dimensi memiliki nilai *gap* negatif, meskipun tidak mencapai -1 untuk rata-rata keseluruhan, dan untuk atribut peritem masih terdapat tiga atribut yang memiliki nilai *gap* >-1 . Serta tingkat kesesuaian yang masih kurang dari 84% untuk pelayanan dosen dan 90% untuk administrasi akademik, nilai

tersebut diperoleh dari *cut off point* rata-rata kelima dimensi. Atribut prioritas tindakannya diantaranya penataan gedung dengan penambahan unit kursi tunggu, penggunaan media interaktif untuk pembelajaran, membuat *group* media sosial untuk advokasi dosen mahasiswa dan adanya *upgrading* serta penyesuaian kemampuan secara terus-menerus.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, peneliti menemukan beberapa indikasi kelemahan tentang pelayanan pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi FE UNY. Oleh karena itu, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam rangka meningkatkan pelayanan pendidikan di jurusan pendidikan ekonomi FE UNY, masukan lengkap penulis masukan dalam pembahasan pada usulan prioritas perbaikan. Saran diantaranya:

1. Bagi Program Studi Pendidikan Ekonomi FE UNY

Sesuai dengan kesimpulan yang menunjukkan bahwa mahasiswa sudah merasa pelayanan pendidikan baik, akan tetapi nilai kesenjangan dari kualitas pelayanan pendidikan masih bernilai negatif, tentu saja hal ini masih perlu adanya evaluasi serta perbaikan tentang sejauh mana pelayanan pendidikan yang telah diberikan agar dapat sesuai maupun lebih tinggi dari harapan mahasiswa. Maka peneliti menyarankan saran sebagai berikut:

- a. Adanya peningkatan pelayanan dalam dimensi keandalan, dalam hal ini dimensi keandalan memiliki nilai gap negatif yang cukup

besar, sehingga perlu adanya perbaikan, dan evaluasi, terutama dalam meningkatkan kemampuan dosen, komunikasi dosen dengan mahasiswa dipermudah, seperti dengan mengadakan pelatihan-pelatihan yang dapat meningkatkan pelayanan pendidikan yang diberikan.

- b. Adanya peningkatan pelayanan dalam dimensi daya tanggap, dalam meningkatkan kesediaan dosen, karyawan untuk membantu para mahasiswa dan menyampaikan pelayanan secara cepat. Bisa bermakna kesediaan membantu, dan mengatasi keluhan yang diajukan mahasiswa agar dapat sesuai dengan harapan mahasiswa. Misalnya dengan meningkatkan profesionalisme kinerja dari dosen dan karyawan Program Studi Pendidikan Ekonomi FE UNY.
- c. Adanya peningkatan pelayanan dalam dimensi jaminan, misalnya meyakinkan keragu-raguan mahasiswa dengan memiliki kompetensi, kesopanan, kredibilitas agar bisa sesuai dengan harapan mahasiswa, hal ini bisa dilakukan salah satunya dengan menjadikan kerahasiaan data mahasiswa baik nilai ataupun masalah yang sedang dihadapi.
- d. Sering diadakannya kegiatan-kegiatan yang melibatkan mahasiswa dan jajaran Program Studi baik dalam kegiatan penelitian, pertemuan-pertemuan antara dosen dan mahasiswa, menjadikan salah satu saran agar pelayanan dimensi empati dapat terjalin kuat

sehingga menciptakan komunikasi yang baik, jalinan relasi dan perhatian pribadi.

- e. Kurangnya ketersediaan kursi tunggu menjadi salah satu pelayanan dari bukti fisik yang dikeluhkan mahasiswa pada Program Studi Pendidikan Ekonomi FE UNY, sehingga perlu adanya peningkatan serta perbaikan penampilan fasilitas, peralatan , dan bahan sarana komunikasi yang dimiliki oleh program studi agar dapat sesuai dengan harapan pelanggan dalam hal ini mahasiswa.

2. Bagi Peneliti

Bagi penelitian selanjutnya yang akan mengambil topik seperti ini, hendaknya memperluas dengan menambah sampel agar lebih representatif, menambahkan analisis tentang keterkaitan *gender*, pekerjaan, sumber dana SPP, serta mengembangkan teknik analisis yang berbeda untuk menganalisis apakah ada hubungan karakteristik mahasiswa dengan penilaian kualitas pelayanan yang berguna dalam penentuan strategi pemasaran untuk kepuasan mahasiswa.

C. Keterbatasan Penelitian

Adapapun beberapa hal yang menurut peneliti yang menjadi keterbatasan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Penggunaan angket dalam metode pengumpulan data yang dianggap bahwa responden dapat memberikan jawaban yang sesuai dengan kondisi

sebenarnya, dalam kenyataanya sulit dilakukan karena peneliti tidak dapat mengontrol responden satu per satu dalam pengisian angket.

2. Instrumen yang digunakan masih belum tepat atau sesuai sehingga hasil penelitian belum maksimal.
3. Mayoritas pengisian angket menggunakan kuesioner *online* sehingga peneliti tidak ikut serta dalam pengendalian pengisian kuesioner.
4. Peneliti hanya menggunakan teori SERVQUAL dari Parasuraman saja, sehingga membatasi untuk mengkaji lebih dalam teknik pengkuran pelayanan dari teori lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, 2012. "Service Quality And Students' Satisfaction At Higher Learning Institutions: A Case Study Of Malaysian University Competitiveness" *Internasional Journal Of Management Dan Strategi (IJMS)* 2012, VOL . NO.3, Issue 5. Buchari, Alma 2005. "Pemasaran Stratefik Jasa Pendidikan". Bandung: Alfabeta.
- Astuti, Tutut Dewi. 2009. *Analisis Perbedaan Harapan Kualitas Jasa Pendidikan (Studi Empiris Pada Program Studi AKUNTANSI di Perguruan Tinggi di Yogyakarta)*. *Jurnal Fenomen*, Vol. 7 No 1:1-12
- Azwar, S. 2012. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- BPS. 2012. *Satistik Indonesia tahun 2012*. Jakarta: Badan Pusat Statistik
- BPS. 2012. *Statistical Yearbook of Indonesia 2015*. Jakarta: Badan Pusat Statistik
- Cronin, JJ Joseph and Taylor, Steven. A. 1992. *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. *Journal of Marketing*, Vol.56 No 3:55-68.
- Endar, Sugiarto. 1999. "Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa". Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa* Jawa Timur: Banyumedia Publishing
- Fandy, Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI OFFSET
- Hadari, Nawawi. 2006. "Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan". Yogyakarta: UGM Press.
- Indah Dwi, Prasetyaningrum. 2009. *Analisis Pengaruh Pembelajaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Pada Undaris Unggaran)*. Semarang: Tesis. Diakses dari alamat http://eprints.undip.ac.id/17785/1/Indah_Dwi_Prasetyaningrum.pdf pada Selasa, 7 April 2015.
- Irfan Fahmi. 2010. "Manajemen Kinerja" Bandung: Alfabeta.
- Jamiluddin. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Pada Kepuasan Mahasiswa Program studi Magister Manajemen Universtas Gadjah Madha. Tesis: UGM

- Kementerian Riset Teknologi dan pendidikan Tinggi. 2015. *Peraturan Menteri Riset Teknologi Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi*, Jakarta: Kementerian Setneg RI.
- Kotler Philip and Armstrong G. 2008. “*Prinsip-Prinsip Dasar Pemasaran*”. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Kervin Lane Keller. 2009. *Marketing Management 13th Edition. (Alih bahasa: Bob Sabran)*. Jakarta: ERLANGGA.
- Penjaminan Mutu FE UNY. 2016. *Laporan Mutu Pendidikan Ekonomi dan FE UNY Tahun 2015 Serta Emonev PBM tahun 2015*.Yogyakarta: UNY.
- Martilla, J. A. James. 1997. *Importance-Performance Analysis*. Journal Of Marketing 41 Pp 13-17
- Rangkuti, F. 2002. *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Republika Indonesia. 2012. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi. Jakarta: Kementerian Setneg RI
- Rosi, Setyorini. 2015.“*Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Di Program Magister Sains dan Doktor Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Gadjah Mada: Penerapan Model Servqual Gap-5 Dan IPA*”.Yogyakakarta: Tesis UGM.
- Sudarwan, Danim. 1995. “*Media Komunikasi Pendidikan*”. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suharmini, Arikunto. 1996. “*Manajemen Penelitian Cetakan I*”. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suharmini, Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyanto, Ismurochman. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan mahasiswa Program studi Manajemen FISE UNY*. Yogyakarta: Skripsi.

- Suryanto. 2015. Studi Tentang Tingkat Kepuasan Mahasiswa Ditinjau dari Kualitas Layanan dan Semester yang Ditempuh di Fakultas Filsafat UGM. Yogyakarta : Tesis
- Sutikno, M. S. 2009. “*Belajar dan Pembelajaran*”. Bandung : Prospect.
- Hadi Sutrisno 1995. *Analisis regresi*. Yogyakarta: Andioffset.
- Thtersia Ifi Wilis. 2015. “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan *Gap Analysis* dan IPA Pada Restoran *Fusion Food*”. UGM: Skripsi
- Tutik Wahyuningsih, dkk. 2013. Kepuasan Mahasiswa FKIP UNS Atas Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Akademik. *Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi (BISE)*. Vol. 1 Tahun 2013.
- Tjiptono,F., 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: penerbit Andi
- Tjiptono,F., 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono,F., 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia.
- Tjiptono,F., 2011. *Service, Quality Dan Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Ardi
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 39 dan 40.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen
- Umar, Husain. 2005. *Studi Kelayakan Dalam Bidang Jasa*. Jakarta: Cetakan 1. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Parasuraman, A, Zeithml, Valarie A. And Berry, Leonard L . 1991. *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*. Journal of retailing, Vol 67, No.4:420-450
- Peraturan Rektor UNY No. 03 Tahun 2009. “*Tentang Etika dan Tata Tertib Pergaulan Mahasiswa di Kampus*.Yogyakarta: UNY
- Wina, Sanjaya. 2006. *Strategi Pembelajaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup

LAMPIRAN

Lampiran 1
Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS EKONOMI**

Alamat : Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281
Telepon (0274) 554902, 586168 pesawat 817, Fax (0274) 554902
Laman: fe.uny.ac.id E-mail: fe@uny.ac.id

Nomor : 2017/UN34.18/LT/2016

11 Nopember 2016

Lamp. : 1 Bendel Proposal

Hal : **Ijin Penelitian**

**Yth . Kasubag Akademik dan Kemahasiswaan FE UNY
Karangmalang, Sleman, Yogyakarta**

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama	:	Yayu Yulianti
NIM	:	11404241011
Program Studi	:	Pendidikan Ekonomi - S1
Judul Tugas Akhir	:	ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DENGAN MENGGUNAKAN GAP ANALYSIS DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI FAKULTAS EKONOMI UNY
Tujuan	:	Memohon ijin mencari data untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi
Waktu Penelitian	:	Senin - Sabtu, 8 Agustus - 8 Oktober 2016

Untuk dapat terlaksananya maksud tersebut, kami mohon dengan hormat Bapak/Ibu berkenan memberi izin dan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.



Tembusan :

1. Sub. Bagian Pendidikan dan Kemahasiswaan ;
2. Mahasiswa yang bersangkutan.

Prof. Sukirno, S.Pd., M.Si., Ph.D.

NIP. 196904141994031002

Lampiran 2
Angket Penelitian

ANGKET PENELITIAN

Pengukuran Kinerja Kualitas Layanan Pendidikan Program Studi Pendidikan Ekonomi FE UNY

Kepada Yang Terhormat
Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi angkatan 2013-2015
Fakultas Ekonomi UNY

Dengan hormat,

Bersama ini, perkenankan saya selaku mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi 2011 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta mohon kesediaan anda untuk mengisi daftar kuisioner yang diberikan. Informasi yang anda berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam menyelesaikan penelitian tugas akhir skripsi saya dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan menggunakan *Gap Analysis* dan *Importance Performance Analysis* Pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi”.

Pada kuesioner ini tidak ada jawaban benar maupun salah atas setiap pertanyaan yang diberikan, sehingga saya berharap Saudara/i dapat memberikan jawaban yang sejurnya pada seluruh pernyataan dalam kuesioner ini. Sesuai dengan kode etik penelitian, maka “**segala hal yang berhubungan dengan responden akan saya rahasiakan**”.

Atas bantuan yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Agustus 2016

Yayu Yulianti

NIM. 11404241011

A. Identitas Responden

Nama :
 NIM :
 Nomer HP :
 Jenis Kelamin : P/L

B. Petunjuk Pengisian

- a. Berikan tanda checklist (✓) pada kolom di samping kanan pernyataan sesuai dengan kenyataan yang Anda rasakan dan alami.

C. PENJELASAN:

Berikan tanda checklist (✓) pada kolom di samping kanan pernyataan sesuai dengan kenyataan yang Anda rasakan dan alami.

- Kuesioner ini ditujukan kepada mahasiswa program studi pendidikan Ekonomi FE UNY, khususnya bagi mahasiswa angkatan 2013-2015
- Kuesioner terdiri atas dua bagian:
 - a) Bagian A kuesioner adalah untuk mengetahui harapan mahasiswa terhadap tingkat kepentingan (importance) kualitas layanan Program studi Pendidikan Ekonomi FE UNY.
 - b) Bagian B kuesioner ditujukan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kinerja (performance) kualitas layanan yang diberikan di Program studi Pendidikan Ekonomi FE UNY.
 - c) Kuesioner kualitas layanan terdiri dari :
 - 1) A1 : Kuesioner Penilaian kinerja dosen dalam proses pembelajaran
 - 2) A2: Kuesioner Penilaian kinerja karyawan administrasi akademik program studi Pendidikan Ekonomi
 - 3) B1: kuesioner kepentingan atribut layanan dosen dalam proses pembelajaran
 - 4) B2:kuesioner kepentingan atribut layanan karyawan administrasi akademik program studi Pendidikan Ekonomi

Tingkat KINERJA (sejauh mana kinerja pelayanan jurusan yang anda sudah anda rasakan)	PERSEPSI (harapan anda terhadap tingkat kepentingan pelayanan di program studi PE FE UNY)
1 = Sangat Tidak Baik (STB)	1 = sangat Tidak penting (STP)
2 = Tidak Baik (TB)	2 = Tidak Penting (TP)
3 = Cukup)	3 = nerta (N)
4 = Baik (B)	4 = penting (P)
5 = sangat Baik (SB)	5 = sangat Penting (SP)

1. Pelayanan Dosen dalam Proses Pembelajaran

11	Kesediaan dosen PA untuk membantu mahasiswa meyusun rencana studi setiap awal semester.							
12	Komunikasi mahasiswa dengan dosen .(mahasiswa bisa berkonsultasi via e-mail atau telepon).							
13	Dosen memberikan layanan dengan senang hati.							
14	Ketanggapan dosen dalam memberikan arahan dan solusi terhadap mahasiswa yang mempunyai permasalahan dalam pembelajaran.							
15	Keramahan dosen kepada mahasiswa baik di dalam kelas maupun di luar kelas.							
16	Pemberian nilai secara objektif dan transparan.							
17	Jaminan nilai keluar sesuai jadwal							
18	Pemberian kesempatan yang diberikan dosen kepada mahasiswa untuk bertanya dan berdiskusi di dalam dan diluar kelas.							
19	Pemberikan penghargaan (apresiasi) terhadap mahasiswa yang mampu menjawab pertanyaan.							
20	Dosen mendiskusikan pergantian jam kuliah dengan mahasiswa							
21	Perhatian Dosen pembimbing akademik terhadap kemajuan							

	mahasiswa bimbingannya.							
22	Kenyamanan dalam berkonsultasi mahasiswa terhadap dosen. (dosen <i>welcome</i> menanggapi semua masalah mahasiswa.							
23	Penggunaan media pembelajaran modern seperti PPT, video, maupun audio sehingga memudahkan mahasiswa memahami materi.							
24	Dosen berpenampilan rapi dan sopan.							

2. Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik

	kebijakan administrasi.						
7	Kejelasan informasi mengenai prosedur layanan jurusan (syarat ujian akhir semester)						
8	Kemampuan berbahasa.						
9	Kemudahan Pelayanan yang diberikan karyawan.						
10	Kesediaan karyawan atau bagian akademik dalam membantu mahasiswa ketika membutuhkan bantuan.						
11	Ketanggungan karyawan dalam membantu mahasiswa						
12	Kemudahan menghubungi karyawan disaat mahasiswa memerlukan informasi.						
13	Kesediaan karyawan meluangkan waktu untuk berkonsultasi masalah administrasi dalam nilai dan KHS.						
14	Kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan.						
15	Pengertian karyawan dalam memahami mahasiswa yang mengalami masalah administrasi akademik.						
16	Sikap adil dalam memberikan pelayanan kepada semua mahasiswa.						
17	Keterpercayaan karyawan dalam menjaga kerahasiaan masalah akademik mahasiswa						
18	Kesediaan karyawan dalam membantu mahasiswa sesuai						

	prosedur.								
19	Keramahan karyawan membantu mahasiswa mencari solusi untuk memilih jadwal yang bertabrakan.								
20	Perhatian karyawan menanggapi masalah mahasiswa, seperti nilai yang belum keluar karena kesalahan teknis.								
21	Kepedulian karyawan dalam memahami mahasiswa yang mengalami masalah administrasi.								
22	Kebersihan dan kerapihan ruang administrasi akademik.								
23	Ketersediaan perlengkapan dan peralatan yang dibutuhkan untuk aktivitas pelayanan (kertas, bolpoint, printer)								
24	Ketersediaan kursi di ruang tunggu.								
25	Karyawan berpenampilan rapi.								

Terima Kasih ☺

Lampiran 3
Data Validitas dan Reliabilitas

1. Data Reseponden Angket Uji Validitas Dan Reliabilitas Layanan Administrasi Akademik

NO/RES	Kepentingan Mahasiswa																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
2	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5
3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	5	5	5
5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	2	4	5	4	4	3	4	5	3	5
6	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	2	5	3	4	4	5	4	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4
8	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	5	4	4	4
10	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
11	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	2	3	4	5	5	4	5	4	4	4
12	3	4	3	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
13	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5
14	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
16	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4
17	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
18	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5
19	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4
20	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	4	4	4	4	5	4	4	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5

22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5
24	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	4	5	5	3
25	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4
26	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
27	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4
28	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
29	4	4	5	4	4	3	5	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5
30	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5

NO/RES	PERSEPSI MAHASISWA																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3
3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
5	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	
6	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
7	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
8	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	3	2	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
9	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
10	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4
11	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4
12	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3

13	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	
14	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3
15	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	
16	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
18	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	2	2	3	
19	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	4	
20	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	
21	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
22	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	1	3	3	2	2	4	3	3	4	3	2	2	4		
23	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
24	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	
25	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	2	4		
26	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
27	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4	
28	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4		
29	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4		
30	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3		

2. Data Responden Angket Uji Validitas Dan Reliabilitas Pelayanan Dosen Dalam Proses pembelajaran

no/resp	PERSEPSI MAHASISWA																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4
3	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	5	4	3	4	4	4
5	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	5	4	4	4	4	3
6	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	4	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
7	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
8	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3
9	3	3	2	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4
10	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	2	3	5	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	2	2	4	3
15	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	2	3	3	4
16	2	2	3	2	2	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2	4	3	4	4	2	4	4	4

17	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4
18	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4
19	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
20	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3
21	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4
22	3	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
23	4	5	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	2	4	4	5	5
25	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	2	5	4	4	2	5	4	5	5
26	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	5	4	4	3	2	3
27	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4
28	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
29	2	2	2	4	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	5	2	3	3	4	4	5	4	3
30	3	4	2	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	5	3	4	3	4	4	5	4	3

NO/RESPDN	Kepentingan Mahasiswa																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
2	4	4	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3
3	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3
5	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	
6	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
7	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
8	4	4	2	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
9	4	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
10	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3
11	2	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3
12	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
13	4	3	3	3	4	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
14	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3
15	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
16	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4
17	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
18	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
19	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4
20	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3
21	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3

22	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
24	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
25	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3
26	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
27	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	2
28	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3
29	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
30	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3

Lampiran 4
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

1. Kepentingan Pelayanan Administrasi Akademik

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.921	25

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Re 1	101,3667	89,620	,592	,918
Re 2	101,7333	92,133	,456	,920
Re 3	101,6333	88,309	,694	,916
Re 4	101,6000	93,490	,317	,922
Re 5	101,6667	91,333	,446	,920
Re 6	101,5333	87,499	,728	,915
Re 7	101,3667	92,585	,432	,920
Re 8	101,5333	87,499	,728	,915
Res 9	101,5333	87,499	,728	,915
Res 10	101,5000	87,086	,653	,916
Res 11	101,5000	89,431	,562	,918
Res 12	101,6333	88,309	,694	,916
Res 13	101,5333	88,464	,710	,916
Ass 14	102,4333	87,495	,473	,921
Ass 15	101,7667	90,875	,440	,920
Ass 16	102,4333	87,495	,473	,921
Ass 17	101,7000	91,252	,523	,919
Emp 18	101,7000	92,424	,363	,921
Emp 19	101,7333	90,064	,535	,919
Emp 20	101,7333	90,064	,535	,919
Emp 21	101,7333	90,064	,490	,919
Tang 22	101,7333	90,064	,535	,919
Tang 23	101,5667	91,082	,439	,920
Tang 24	101,5000	89,431	,562	,918
Tang 25	101,4333	89,978	,623	,917

2. Persepsi Pelayanan Administrasi Akademik

Cronbach's Alpha	N of Items
.915	25

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	76,4000	76,248	,462	,913
VAR00002	76,5000	73,569	,631	,910
VAR00003	76,5667	76,254	,507	,912
VAR00004	76,5667	73,978	,611	,910
VAR00005	76,8667	73,292	,626	,910
VAR00006	76,6667	74,023	,537	,911
VAR00007	76,5000	72,397	,629	,909
VAR00008	77,0333	74,654	,618	,910
VAR00009	76,8667	72,602	,692	,908
VAR00010	76,3667	72,516	,717	,908
VAR00011	76,5333	73,844	,613	,910
VAR00012	77,1000	75,197	,516	,912
VAR00013	77,3667	75,413	,367	,915
VAR00014	76,7333	73,030	,610	,910
VAR00015	76,4333	74,944	,407	,914
VAR00016	76,6000	75,834	,328	,916
VAR00017	76,8333	72,971	,539	,911
VAR00018	76,3333	75,264	,506	,912
VAR00019	76,5667	75,013	,507	,912
VAR00020	76,5000	74,534	,600	,910
VAR00021	76,6333	74,999	,481	,912
VAR00022	76,4667	75,223	,518	,912
VAR00023	77,2667	75,375	,449	,913
VAR00024	76,9667	74,930	,419	,914
VAR00025	76,1333	77,568	,357	,914

3. Persepsi Pelayanan Dosen dalam Proses Pembelajaran

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	24

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Re 1	86,2333	117,151	,536	,917
Re 2	85,8000	116,372	,632	,915
Re 3	85,9333	116,409	,637	,915
Re 4	85,5667	119,771	,522	,917
Re 5	85,7667	116,254	,650	,915
Re 6	85,8333	118,695	,598	,916
Re 7	85,8000	118,786	,604	,916
Re 8	85,8667	125,844	,390	,925
Re 9	85,9667	113,964	,671	,914
Res 10	85,6667	115,195	,817	,912
Res 11	85,9000	113,541	,774	,912
Res 12	85,9667	115,413	,623	,915
Res 13	85,9000	114,369	,689	,914
Res 14	85,9667	114,585	,743	,913
Ass 15	85,8000	128,303	,325	,928
Ass 16	86,0333	111,620	,792	,911
Ass 17	85,7000	118,424	,627	,915
Emp 18	85,8000	117,890	,618	,915
Emp 19	85,7667	126,254	,635	,926
Emp 20	85,6000	119,490	,690	,915
Emp 21	86,0000	120,000	,325	,922
Emp 22	85,7667	116,530	,598	,915
Tang 23	85,6000	118,593	,688	,915
Tang 24	85,8000	121,821	,549	,917

4. Kepentingan Pelayanan Dosen dalam Proses Pembelajaran

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	24

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	74,1667	66,557	,304	,913
VAR00002	74,2000	64,441	,471	,909
VAR00003	74,7000	64,976	,593	,907
VAR00004	74,5333	63,016	,675	,905
VAR00005	74,0333	63,482	,643	,905
VAR00006	74,2000	63,890	,626	,906
VAR00007	74,7667	65,495	,490	,908
VAR00008	74,8000	64,786	,419	,911
VAR00009	74,4000	63,076	,627	,906
VAR00010	74,2333	64,668	,394	,912
VAR00011	74,1333	65,706	,541	,908
VAR00012	73,8333	66,420	,415	,910
VAR00013	74,0000	65,448	,492	,908
VAR00014	74,2333	64,599	,561	,907
VAR00015	74,1667	64,144	,659	,905
VAR00016	74,3000	64,562	,534	,908
VAR00017	74,1333	64,533	,605	,906
VAR00018	74,9333	64,961	,497	,908
VAR00019	74,6333	64,999	,420	,910
VAR00020	73,8000	67,062	,416	,910
VAR00021	74,1333	65,016	,550	,907
VAR00022	74,4000	65,283	,584	,907
VAR00023	74,1000	64,576	,594	,907
VAR00024	74,4333	64,392	,641	,906

Lampiran 5
Data Penelitian

1. Variabel Persepsi Pelayanan dosen dalam Proses Pembelajaran

Resp/jml kuesioner	Persepsi Pelayanan dosen dalam Proses Pembelajaran																								Σ
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
Responden 1	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	88
Responden 2	5	2	4	4	4	4	4	2	2	5	5	2	4	4	2	4	5	4	2	2	5	2	3	5	85
Responden 3	4	3	4	3	4	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	89
Responden 4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	88
Responden 5	4	3	4	4	2	3	2	4	3	5	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	90
Responden 6	3	4	4	5	2	5	5	5	2	5	5	5	4	2	5	4	4	5	5	5	4	1	4	5	98
Responden 7	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	89
Responden 8	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	90
Responden 9	3	4	2	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	2	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	90
Responden 10	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97
Responden 11	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	2	4	88
Responden 12	5	3	2	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	2	3	93
Responden 13	4	4	4	4	4	4	3	5	4	2	3	2	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	89
Responden 14	4	5	5	3	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	86
Responden 15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	5	90
Responden 16	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	2	4	5	5	5	5	3	4	2	4	2	5	2	5	93

Responden 17	4	3	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	92		
Responden 18	4	2	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	5	93	
Responden 19	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	2	4	84	
Responden 20	4	4	4	5	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	2	2	4	84	
Responden 21	3	4	2	5	4	2	2	4	4	1	2	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	85	
Responden 22	5	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	95	
Responden 23	4	4	5	4	4	5	3	5	2	4	5	4	4	4	5	4	3	4	2	4	5	4	4	5	97	
Responden 24	4	4	4	3	2	4	4	3	2	4	5	3	5	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	90	
Responden 25	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	2	2	2	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	87	
Responden 26	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	5	96	
Responden 27	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	2	5	4	4	5	5	5	5	105	
Responden 28	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93	
Responden 29	4	2	2	4	2	2	4	3	4	3	2	2	3	5	3	5	4	2	2	4	4	2	4	4	76	
Responden 30	4	4	3	4	2	4	4	4	2	2	3	4	2	2	4	5	2	4	5	2	3	4	5	4	82	
Responden 31	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	99	
Responden 32	5	4	4	4	2	3	2	3	2	4	1	4	3	5	3	5	4	4	4	2	2	3	4	5	82	
Responden 33	4	2	2	4	2	4	2	4	3	2	4	2	5	1	4	4	5	4	4	4	4	5	1	5	5	82
Responden 34	4	4	4	5	4	5	4	4	2	4	1	4	4	1	4	5	4	4	5	5	3	2	2	4	88	
Responden 35	4	2	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	5	3	5	5	5	4	4	1	2	2	4	81	

Responden 36	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	1	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	83
Responden 37	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	2	4	5	101
Responden 38	5	2	4	5	3	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	90
Responden 39	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	99
Responden 40	5	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	4	1	4	4	1	3	4	2	1	1	4	4	72
Responden 41	4	2	4	4	2	4	4	3	4	2	4	2	4	1	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	83
Responden 42	4	2	4	4	2	2	2	2	3	4	4	5	4	1	2	4	5	4	5	4	2	4	4	5	82
Responden 43	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	94
Responden 44	5	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	2	4	5	5	4	4	91
Responden 45	4	3	2	4	5	4	4	4	4	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	97
Responden 46	5	2	2	4	5	4	4	4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	95
Responden 47	4	3	4	4	4	2	2	4	4	1	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	3	4	4	5	83
Responden 48	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
Responden 49	4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	85
Responden 50	4	4	4	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	87
Responden 51	5	5	4	4	4	4	5	5	2	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	104
Responden 52	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	99
Responden 53	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	5	89
Responden 54	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	5	90

Responden 55	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	98	
Responden 56	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	87
Responden 57	4	5	4	4	4	4	4	5	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	2	4	5	5	4	5	99	
Responden 58	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	5	5	5	4	3	4	5	92
Responden 59	4	4	2	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	83	
Responden 60	4	4	2	4	4	4	3	2	2	4	5	5	4	5	2	5	4	4	4	4	4	3	2	4	88	
Responden 61	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	100	
Responden 62	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	92	
Responden 63	4	2	2	5	3	5	2	3	4	5	1	2	2	4	3	4	4	4	5	5	2	2	2	4	79	
Responden 64	4	3	4	4	4	5	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	89	
Responden 65	4	4	4	2	4	5	4	4	3	2	4	3	2	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	86	
Responden 66	4	3	2	3	2	2	3	2	5	2	1	4	4	2	2	4	4	5	5	4	1	2	4	4	74	
Responden 67	4	5	5	5	2	4	4	4	2	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	103	
Responden 68	4	3	2	4	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	5	83	
Responden 69	4	4	4	5	2	5	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	94	
Responden 70	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	2	4	5	94	
Responden 71	4	4	4	4	2	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	3	3	2	2	2	4	4	82	
Responden 72	4	4	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	4	2	2	5	5	4	4	4	2	2	3	4	87	
Responden 73	4	4	3	4	2	4	4	2	5	4	4	4	4	2	2	5	3	4	4	2	2	4	4	4	84	

Responden 74	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	2	2	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	81	
Responden 75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	93
Responden 76	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	90
Responden 77	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	87	
Responden 78	4	2	3	4	4	3	5	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	85	
Responden 79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	91	
Responden 80	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	2	4	4	4	2	4	5	4	3	4	4	95	
Responden 81	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	2	2	4	4	4	4	90	
Responden 82	4	4	5	5	4	4	4	2	2	2	3	4	4	3	4	3	5	4	4	2	4	4	4	5	89	
Responden 83	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	3	4	3	4	4	4	2	4	84	
Responden 84	4	2	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	2	88	
Responden 85	4	4	2	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	2	4	4	3	4	2	3	4	4	4	88	
Responden 86	4	3	4	2	4	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	2	4	4	4	5	5	97	
Responden 87	4	4	5	4	5	4	4	4	4	2	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	91	
Responden 88	4	2	3	4	4	4	4	2	2	3	4	4	2	3	2	3	2	4	5	5	3	5	4	4	82	
Responden 89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	93	
Responden 90	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	92	
Responden 91	4	3	4	3	2	4	2	2	2	4	5	4	4	4	2	4	3	5	3	4	3	3	4	5	83	
Responden 92	4	4	3	4	4	2	3	2	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	2	4	4	2	5	80	

Responden 93	4	4	4	2	4	4	4	3	2	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	87
Responden 94	4	2	2	3	4	2	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	81
Responden 95	4	5	2	3	2	4	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	3	4	75	
Responden 96	4	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	2	4	4	3	4	4	2	4	4	4	89	
Responden 97	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	5	90
Responden 98	4	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	82
Responden 99	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	2	4	4	4	3	4	2	4	80
Responden 100	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	91
Responden 101	4	5	3	3	3	4	2	2	2	2	4	2	4	4	2	4	2	3	2	3	3	2	3	4	72
Responden 102	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	2	4	3	3	4	4	90
Responden 103	4	2	2	4	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	2	3	4	4	4	83
Responden 104	5	2	2	4	2	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	91
Responden 105	4	4	4	4	5	2	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	95
Responden 106	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	2	4	5	4	3	3	4	4	5	3	2	4	95
Responden 107	4	5	4	4	2	4	4	2	4	3	5	4	5	4	2	4	3	4	3	4	4	3	2	4	87
Responden 108	4	4	4	3	4	5	3	5	2	2	3	3	5	4	5	4	4	2	5	3	3	4	3	3	87
Responden 109	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4	1	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	1	1	4	84
Responden 110	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	1	4	86
Responden 111	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	87

Responden 112	4	5	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	2	4	5	4	2	5	1	4	4	4	87	
Responden 113	4	4	3	3	5	4	4	2	2	2	2	5	5	5	2	5	2	4	2	2	3	5	4	4	83	
Responden 114	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	5	2	4	3	4	4	4	88	
Responden 115	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	93	
Responden 116	4	4	2	4	4	4	5	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	4	4	3	4	4	5	81	
Responden 117	4	2	4	2	4	5	5	4	4	3	5	5	2	2	4	2	2	4	2	4	4	4	2	4	83	
Responden 118	4	2	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	4	2	3	4	2	3	75	
Responden 119	4	4	3	2	2	4	4	2	2	3	2	3	4	2	2	2	4	4	2	4	4	3	3	4	73	
Responden 120	4	4	2	4	4	4	5	3	4	2	3	4	4	2	3	2	5	4	3	2	4	4	2	4	82	
Responden 121	4	2	4	4	2	4	5	2	2	4	4	3	4	2	2	2	5	4	4	4	4	3	4	4	82	
Responden 122	4	2	4	2	4	2	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	90	
Responden 123	4	2	4	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	72	
Responden 124	4	4	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	83
Responden 125	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	5	2	3	75	
Responden 126	4	4	3	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	5	4	4	85
Responden 127	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	91
Responden 128	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	5	3	3	2	4	2	3	5	4	5	5	4	4	4	88	
Responden 129	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	2	4	4	4	4	5	5	2	4	2	4	4	4	93	
Responden 130	5	3	4	3	4	2	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	80

Responden 131	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	2	4	4	4	4	79	
Responden 132	4	4	5	3	4	2	2	4	2	4	2	3	4	2	4	2	3	5	4	5	3	3	4	5	83	
Responden 133	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4	5	4	5	93	
Responden 134	4	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	3	4	4	2	1	2	4	5	67	
Responden 135	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	100	
Responden 136	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	89	
Responden 137	4	2	3	4	4	2	3	4	5	4	4	2	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	92	
Responden 138	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	1	4	3	4	3	4	3	4	4	4	1	1	4	4	80	
Responden 139	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	1	4	4	2	4	3	4	3	2	4	5	4	4	86	
Responden 140	4	4	4	4	4	4	4	2	5	3	4	1	4	4	2	4	3	3	4	3	2	4	4	4	84	
Responden 141	5	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	5	3	3	2	3	3	4	2	2	1	2	4	4	80
Responden 142	4	2	5	4	5	2	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	87
Responden 143	5	4	4	4	4	2	4	4	4	3	5	2	2	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	83	
Responden 144	5	2	4	3	4	4	5	4	4	2	3	2	2	4	4	4	4	2	3	3	3	5	2	3	81	
Responden 145	4	2	5	4	4	2	4	4	4	4	1	2	2	4	4	4	3	4	4	4	1	5	4	4	83	

2. Variabel Kepentingan Pelayanan Dosen dalam Proses Pembelajaran

<i>Resp/jumlah kueisoner</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	Σ
<i>Responden 1</i>	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	107	
<i>Responden 2</i>	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	112	
<i>Responden 3</i>	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101	
<i>Responden 4</i>	5	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5	3	4	3	4	5	4	3	3	4	3	5	94	
<i>Responden 5</i>	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	101	
<i>Responden 6</i>	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	111	
<i>Responden 7</i>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	94	
<i>Responden 8</i>	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	96	
<i>Responden 9</i>	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4	100	
<i>Responden 10</i>	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	
<i>Responden 11</i>	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	104	
<i>Responden 12</i>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	6	4	4	4	4	5	98	
<i>Responden 13</i>	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118	
<i>Responden 14</i>	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	97	
<i>Responden 15</i>	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	98	
<i>Responden 16</i>	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	106	
<i>Responden 17</i>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	117	
<i>Responden 18</i>	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	108	
<i>Responden 19</i>	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	102	
<i>Responden 20</i>	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	109	
<i>Responden 21</i>	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	118	
<i>Responden 22</i>	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	118	
<i>Responden 23</i>	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	109	
<i>Responden 24</i>	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	108	

Responden 25	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	101
Responden 26	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118
Responden 27	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	105
Responden 28	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	113
Responden 29	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	102
Responden 30	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4	101
Responden 31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	117
Responden 32	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	119
Responden 33	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	99
Responden 34	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	106
Responden 35	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	102
Responden 36	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	100
Responden 37	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	115
Responden 38	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	108
Responden 39	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	116
Responden 40	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	104
Responden 41	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	99
Responden 42	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	96
Responden 43	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	102
Responden 44	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	3	4	5	5	5	4	3	3	5	5	108
Responden 45	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	113
Responden 46	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	113
Responden 47	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	114
Responden 48	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97
Responden 49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
Responden 50	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
Responden 51	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	3	3	3	3	3	99

Responden 52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	98		
Responden 53	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	102
Responden 54	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	103	
Responden 55	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	102	
Responden 56	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	117	
Responden 57	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	106	
Responden 58	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	102	
Responden 59	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	
Responden 60	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	
Responden 61	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	
Responden 62	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	111	
Responden 63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120	
Responden 64	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	101	
Responden 65	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	102	
Responden 66	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	111	
Responden 67	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	101	
Responden 68	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	110	
Responden 69	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	119	
Responden 70	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	103	
Responden 71	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	108	
Responden 72	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	111	
Responden 73	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	96	
Responden 74	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	103	
Responden 75	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	109	
Responden 76	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	100	
Responden 77	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	101	
Responden 78	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	107	

Responden 79	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	101
Responden 80	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	3	4	3	5	5	95
Responden 81	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	109	
Responden 82	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	114		
Responden 83	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	98	
Responden 84	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	104	
Responden 85	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	
Responden 86	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	94	
Responden 87	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	109		
Responden 88	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	5	103	
Responden 89	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	100	
Responden 90	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	107	
Responden 91	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	113	
Responden 92	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	97	
Responden 93	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	116	
Responden 94	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	108	
Responden 95	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	83	
Responden 96	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	101		
Responden 97	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	5	5	98	
Responden 98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96		
Responden 99	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	112	
Responden 100	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	116	
Responden 101	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	116	
Responden 102	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	97	
Responden 103	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	104	
Responden 104	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	101	
Responden 105	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	103		

Responden 106	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	113
Responden 107	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	102
Responden 108	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	99
Responden 109	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	110
Responden 110	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	95
Responden 111	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	111
Responden 112	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	98
Responden 113	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	103
Responden 114	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	3	3	4	4	3	94
Responden 115	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	4	5	109
Responden 116	4	5	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	94
Responden 117	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
Responden 118	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	98
Responden 119	4	3	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	5	4	92
Responden 120	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	108
Responden 121	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	104
Responden 122	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	100
Responden 123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	94
Responden 124	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	105
Responden 125	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	83
Responden 126	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	95
Responden 127	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	117
Responden 128	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	103
Responden 129	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	110
Responden 130	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	100
Responden 131	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	102
Responden 132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	117

Responden 133	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	117
Responden 134	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	107
Responden 135	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	108
Responden 136	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	104
Responden 137	4	3	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	3	5	3	3	4	4	94
Responden 138	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	110
Responden 139	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	97
Responden 140	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	113
Responden 141	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	99
Responden 142	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	102
Responden 143	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	110
Responden 144	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	3	3	5	3	5	5	96
Responden 145	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	110

1. Variabel Persepsi Layanan Administrasi Akademik

No/Responden	Persepsi Layanan Administrasi Akademik																									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Σ
Responden 1	2	2	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
Responden 2	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	98
Responden 3	4	4	4	5	2	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	5	86
Responden 4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	95
Responden 5	2	4	5	5	2	4	4	4	5	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	97
Responden 6	5	5	4	5	5	5	4	2	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	2	5	111
Responden 7	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
Responden 8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	2	4	99
Responden 9	5	4	5	2	4	2	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	99
Responden 10	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
Responden 11	4	4	5	4	2	4	5	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	101	
Responden 12	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	2	4	5	5	5	4	4	4	2	4	92
Responden 13	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	111
Responden 14	5	4	4	4	5	2	2	1	4	5	2	4	4	5	2	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	94
Responden 15	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	99
Responden 16	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	2	4	5	4	2	5	5	4	4	2	5	92

Responden 17	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	100	
Responden 18	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	100
Responden 19	2	4	4	2	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	2	97
Responden 20	2	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	105
Responden 21	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	105
Responden 22	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	2	5	105
Responden 23	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	96	
Responden 24	5	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	5	4	4	5	5	1	2	97
Responden 25	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	107
Responden 26	5	4	4	4	4	2	5	3	5	2	4	4	4	2	3	4	5	4	3	2	3	4	5	5	95
Responden 27	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	97
Responden 28	4	4	4	2	4	4	4	3	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	90
Responden 29	2	4	2	4	4	5	2	3	4	4	2	5	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	2	4	86
Responden 30	4	4	4	5	5	3	3	4	4	2	4	5	2	4	5	5	4	2	4	4	5	4	2	4	96
Responden 31	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	2	4	99
Responden 32	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	2	3	5	4	4	110
Responden 33	5	2	4	4	2	5	4	5	5	2	5	2	5	3	2	5	5	4	4	4	4	2	2	5	94
Responden 34	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	95
Responden 35	3	4	3	2	4	5	5	3	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	96
Responden 36	4	4	5	1	4	4	4	5	5	4	2	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	2	101
Responden 37	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	106

Responden 38	2	4	5	5	4	2	5	5	5	2	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	101
Responden 39	5	5	4	5	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	2	5	102
Responden 40	2	2	4	2	4	4	2	4	2	4	2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	89
Responden 41	4	4	5	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	2	4	2	5	102	
Responden 42	2	5	5	4	4	4	2	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	103	
Responden 43	2	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	2	4	5	4	5	96		
Responden 44	2	4	4	2	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	5	5	97	
Responden 45	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	2	5	101	
Responden 46	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	103	
Responden 47	2	2	3	3	4	4	4	4	2	4	2	4	4	3	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	92	
Responden 48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	
Responden 49	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	105	
Responden 50	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	2	4	3	4	4	5	4	94	
Responden 51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	96	
Responden 52	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	94	
Responden 53	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	5	102	
Responden 54	4	2	4	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	105	
Responden 55	2	5	4	4	4	5	4	4	4	2	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	96	
Responden 56	2	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	6	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	101	
Responden 57	5	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2	5	99	
Responden 58	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	97	

Responden 80	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	112	
Responden 81	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	5	90
Responden 82	2	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	117	
Responden 83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
Responden 84	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	89	
Responden 85	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	100	
Responden 86	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	2	5	4	4	3	5	4	5	3	3	3	4	5	2	4	101	
Responden 87	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	
Responden 88	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99	
Responden 89	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	
Responden 90	5	4	5	5	2	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	2	4	95	
Responden 91	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	2	2	5	104	
Responden 92	2	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	96	
Responden 93	4	5	4	2	4	4	4	2	5	4	4	4	3	2	2	5	4	4	4	3	5	4	3	4	5	94	
Responden 94	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	100	
Responden 95	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	2	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4	102	
Responden 96	2	5	5	4	2	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	2	2	4	92	
Responden 97	4	4	4	2	4	2	4	4	4	5	2	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	96	
Responden 98	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2	4	91	
Responden 99	2	4	4	4	4	4	4	2	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	95	
Responden 100	5	2	5	5	5	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	97	

Responden 101	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	108	
Responden 102	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	98
Responden 103	2	2	4	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	90	
Responden 104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	98	
Responden 105	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	
Responden 106	2	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	5	100	
Responden 107	2	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	99	
Responden 108	5	5	4	2	5	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	105	
Responden 109	3	2	2	4	3	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	90	
Responden 110	4	2	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	93	
Responden 111	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	5	94	
Responden 112	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	98	
Responden 113	5	4	1	5	5	2	5	5	4	4	2	5	3	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	5	93	
Responden 114	4	3	4	4	2	3	2	4	5	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	89	
Responden 115	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	98	
Responden 116	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	5	5	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	97	
Responden 117	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	
Responden 118	5	3	5	4	2	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	2	5	4	4	1	4	4	4	4	96	
Responden 119	4	4	4	4	2	4	4	2	5	4	4	4	4	2	4	4	5	4	3	4	4	4	3	2	92	
Responden 120	4	4	4	2	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	2	101	
Responden 121	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5	5	5	4	5	2	4	4	4	100	

Responden 122	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	2	4	5	4	3	4	4	4	96
Responden 123	4	4	4	4	5	3	3	3	5	5	4	4	2	2	5	5	5	4	4	5	5	5	3	2	4	99
Responden 124	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
Responden 125	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	5	5	5	4	5	2	4	4	4	5	4	100
Responden 126	4	2	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	87
Responden 127	2	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	103
Responden 128	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	2	5	102
Responden 129	2	4	2	5	4	4	5	4	3	2	2	2	4	4	3	3	5	4	2	2	4	4	4	2	5	85
Responden 130	3	2	4	2	4	5	4	4	4	2	3	4	4	2	5	5	5	4	5	2	4	4	4	2	4	91
Responden 131	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	2	5	5	5	4	5	2	4	4	3	4	4	96
Responden 132	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	113
Responden 133	2	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	3	3	3	4	5	5	4	103
Responden 134	2	2	4	2	2	4	4	5	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	2	5	4	3	2	4	85
Responden 135	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	2	3	5	4	5	3	3	3	4	5	5	4	105
Responden 136	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	3	3	4	3	4	3	95
Responden 137	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	5	2	4	4	3	2	4	95
Responden 138	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	3	5	4	5	3	3	3	4	4	5	4	104
Responden 139	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
Responden 140	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	5	90
Responden 141	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	3	3	2	3	5	4	95
Responden 142	5	4	4	5	4	4	4	5	5	2	5	5	4	4	3	5	4	5	3	3	3	4	3	5	4	102

Responden 143	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	3	3	3	4	5	5	5	108
Responden 144	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	5	3	3	3	2	3	5	5	93
Responden 145	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	3	3	3	4	5	4	4	103

2. Variabel Kepentingan Layanan Administrasi Akademik

Kepentingan Layanan Administrasi Akademik																										
Resp/JUML KUESIONER	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Σ
Responden 1	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	103
Responden 2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	103
Responden 3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	102
Responden 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
Responden 5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	102
Responden 6	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	117
Responden 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	103
Responden 8	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	102
Responden 9	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	114
Responden 10	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
Responden 11	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	107
Responden 12	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	107

Responden 13	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	110
Responden 14	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	103
Responden 15	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	115
Responden 16	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	114
Responden 17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	121
Responden 18	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	102
Responden 19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	103
Responden 20	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	109
Responden 21	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	108
Responden 22	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	108
Responden 23	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	112
Responden 24	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	120
Responden 25	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	114
Responden 26	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	119
Responden 27	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	109
Responden 28	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	113
Responden 29	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	3	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	113
Responden 30	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	109
Responden 31	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	101
Responden 32	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	101
Responden 33	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105

Responden 34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	118
Responden 35	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	112	
Responden 36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	113	
Responden 37	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	117	
Responden 38	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	113		
Responden 39	5	3	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	113		
Responden 40	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	109		
Responden 41	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	101		
Responden 42	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101		
Responden 43	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	105		
Responden 44	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	118		
Responden 45	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	112		
Responden 46	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	113			
Responden 47	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	117			
Responden 48	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	104			
Responden 49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99			
Responden 50	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	103				
Responden 51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	101				
Responden 52	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101				
Responden 53	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	118					
Responden 54	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	118				

Responden 55	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	108
Responden 56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	124
Responden 57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	106
Responden 58	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	6	5	4	4	109
Responden 59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
Responden 60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
Responden 61	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	123
Responden 62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	123
Responden 63	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	122
Responden 64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102
Responden 65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
Responden 66	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	112
Responden 67	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	112
Responden 68	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103
Responden 69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	123
Responden 70	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101
Responden 71	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	124
Responden 72	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124
Responden 73	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	107
Responden 74	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	103
Responden 75	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	121

Responden 97	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	105
Responden 98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
Responden 99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101
Responden 100	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	112
Responden 101	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	103
Responden 102	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103
Responden 103	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	106
Responden 104	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	102
Responden 105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	102
Responden 106	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	121
Responden 107	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	116	
Responden 108	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	103	
Responden 109	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	112
Responden 110	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	105
Responden 111	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	117
Responden 112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	117
Responden 113	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	113
Responden 114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	103
Responden 115	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	109
Responden 116	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	105
Responden 117	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105

Responden 118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	104
Responden 119	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	105
Responden 120	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	109
Responden 121	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	100
Responden 122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
Responden 123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
Responden 124	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	109
Responden 125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	106
Responden 126	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101
Responden 127	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	106
Responden 128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	110	
Responden 129	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	102	
Responden 130	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	106	
Responden 131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	111	
Responden 132	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	111	
Responden 133	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	112	
Responden 134	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	108	
Responden 135	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	115	
Responden 136	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	114	
Responden 137	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	110	
Responden 138	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	110	

Responden 139	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102
Responden 140	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	106	
Responden 141	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	111		
Responden 142	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	111		
Responden 143	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	112				
Responden 144	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	108				
Responden 145	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	115				

Lampiran 6
Hasil Uji Beda t

HASIL UJI BEDA (t) LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK

1. t-Test KEHANDALAN

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	kenyataan	3,8293	145	,35988	,02989
	harapan	4,3828	145	,32981	,02739

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	kenyataan & harapan	145	,123	,141

Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)			
	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval of the Difference							
				Lower	Upper						
kenyataan - harapan	-,55345	,45732	,03798	-,62852	-,47838	-14,573	144	,000			

2. t-test DAYA TANGGAP

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Kenyataan	3,9559	145	,41598	,03455
	Harapan	4,3255	145	,34314	,02850

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	kenyataan & harapan	145	,210	,011

Paired Samples Test											
	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)			
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference							
				Lower	Upper						
kenyataan - harapan	-,36966	,48035	,03989	-,44850	-,29081	-9,267	144	,000			

3. t-test JAMINAN

Paired Samples Statistics				
	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Kenyataan	3,9586	145	,38076
	Harapan	4,3328	145	,36450

Paired Samples Correlations			
	N	Correlation	Sig.
Pair 1	kenyataan & harapan	145	,094

	Paired Differences						t	df	Sig. (2-tailed)			
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference								
				Lower	Upper							
kenyataan – harapan	-,37414	,50184	,04168	-,45651	-,29176	-8,977	144	,000				

4. t-test EMPATI

Paired Samples Test

	Paired Differences						t	df	Sig. (2-tailed)			
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference								
				Lower	Upper							
kenyataan - harapan	-,37586	,48154	,03999	-,45490	-,29682	-9,399	144	,000				

Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Kenyataan	145	,40395	,03355
	Harapan	145	,36045	,02993

Paired Samples Correlations

	N	Correlation	Sig.
Pair 1	kenyataan & harapan	145	,210

5. t-test BUKTI FISIK

Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Kenyataan	145	,45465	,03776
	Harapan	145	,35976	,02988

Paired Samples Correlations

	N	Correlation	Sig.
Pair 1	kenyataan & harapan	145	,209

Paired Samples Test

	Paired Differences						t	df	Sig. (2-tailed)			
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference								
				Lower	Upper							
kenyataan - harapan	- .44483	.51746	.04297	-.52977	-.35989	- 10,351		144	,000			

HASIL UJI BEDA (t) LAYANAN DOSEN DALAM PROSES PEMBELAJARAN

1. t-Test KEHANDALAN

Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 kenyataan	3,6670	145	,31550	,02620
harapan	4,3518	145	,33337	,02768

Paired Samples Correlations

	N	Correlation	Sig.
Pair 1 kenyataan & harapan	145	,048	,568

Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)			
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference							
				Lower	Upper						
kenyataan – harapan	- ,6847	,44789	,03720	-,75828	-,61124	-18,410	144	,000			

2. t-Test DAYA TANGGAP

Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 kenyataan	3,5572	145	,50837	,04222
harapan	4,3421	145	,49098	,04077

Paired Samples Correlations

	N	Correlation	Sig.
Pair 1 kenyataan & harapan	145	,156	,061

Paired Samples Test

	Paired Differences						t	df	Sig. (2-tailed)			
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference								
				Lower	Upper							
kenyataan - harapan	-,78483	,64939	,05393	-,89142	-,67823	-14,553	144	,000				

3. t-test JAMINAN**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 kenyataan	3,6506	145	,50205	,04169
harapan	4,2483	145	,45606	,03787

Paired Samples Correlations

	N	Correlation	Sig.
Pair 1 kenyataan & harapan	145	,203	,014

Paired Samples Test

	Paired Differences						t	df	Sig. (2-tailed)			
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference								
				Lower	Upper							
kenyataan - harapan	-,59770	,60591	,05032	-,69716	-,49824	-11,878	144	,000				

4. t-Test EMPATI

Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	kenyataan	3,6717	145	,48171
	harapan	4,2828	145	,42004

Paired Samples Correlations

	N	Correlation	Sig.
Pair 1	kenyataan & harapan	145	,091

Paired Samples Test

	Paired Differences					T	df	Sig. (2-tailed)		
	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval of the Difference						
				Mean	Lower	Upper				
kenyataan - harapan	-,61103	,60954	,05062	-,71109	-,51098	-12,071	144	,000		

5. t-test BUKTI FISIK

Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	kenyataan	3,9621	145	,58060
	harapan	4,3862	145	,53924

Paired Samples Correlations

	N	Correlation	Sig.
Pair 1	kenyataan & harapan	145	,225

Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)		
	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval of the Difference						
				Mean	Lower	Upper				
kenyataan - harapan	-,42414	,69804	,05797	-,53872	-,30956	-7,317	144	,000		