



2025

LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA

**Progam Studi S1 Ekonomi Islam
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Negeri Surabaya**

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA



**UNIT PENJAMINAN MUTU
PROGRAM STUDI S1 EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan, bahwa Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Ekonomi Islam Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Surabaya Tahun 2025 dibuat dengan sebenarnya

Mengetahui,

Koordinator Program Studi
S1 Ekonomi Islam



Clarashinta Canggih, S.E., CIFP.

NIP. 198709042015042002

Surabaya, 27 Desember 2025

Ketua Unit Penjaminan Mutu
S1 Ekonomi Islam



Nurwinskyah Rohmaningtyas, S.H.I., M.SEI.

NIP. 198808012023211017

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	3
DAFTAR ISI.....	4
BAB I PENDAHULUAN.....	5
1.1 Latar Belakang.....	5
1.2 Dasar Hukum	5
1.3 Permasalahan	6
1.4 Tujuan	6
BAB II METODE SURVEI.....	7
2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei.....	7
2.2. Definisi Operasional.....	7
2.3. Instrumen Survei	7
2.4. Metode.....	8
2.5. Pengolahan Data	8
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	11
3.1 Analisis Statistik.....	11
3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian.....	12
3.3 Analisa Kuadran (IPA).....	16
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	21
DAFTAR PUSTAKA	22
LAMPIRAN.....	23
Instrumen Kepuasan Mahasiswa	23

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Unit Penjaminan Mutu Program Studi S1 Ekonomi Islam Fakultas Ekonomika dan Bisnis (FEB) Universitas Negeri Surabaya (Unesa) bertanggung jawab untuk membantu pelaksanaan penjaminan mutu dengan model Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan Mutu (PPEPP). Salah satu tugas dari unit penjaminan mutu adalah melakukan survei kepuasan layanan pelanggan, yang saat ini diperlukan juga untuk mendukung program studi dalam mendapatkan akreditasi baik nasional maupun internasional. Survei ini terdiri dari survei kepuasan untuk menilai kualitas pelaksanaan kegiatan operasional di Universitas Negeri Surabaya. Survei ini dilakukan secara online dan dilakukan pada akhir semester reguler setiap tahun akademik. Selain itu, hasilnya akan dievaluasi pada rapat evaluasi yang akan digunakan untuk meningkatkan layanan kegiatan di tahun akademik berikutnya.

Setiap tahun, permintaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Program Studi S1 Ekonomi Islam khususnya dan Universitas Negeri Surabaya pada umumnya, tentunya dapat disebabkan oleh berbagai faktor baik internal maupun eksternal. Salah satu faktor penting yang mendorong pelaksanaan survei kepuasan di Program Studi S1 Ekonomi Islam adalah mahasiswa dan dosen. Survei kepuasan ini terdiri dari beberapa pernyataan yang harus dijawab oleh responden. Mereka juga harus mengisi tabel yang menunjukkan harapan responden terhadap pernyataan tersebut dan fakta-fakta yang terjadi terkait pelayanan yang dirasakan di Universitas Negeri Surabaya pada tahun 2024.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi

5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 87 tahun 2014 Tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi.
6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 13 tahun 2015 Tentang Rencana Strategis Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Tahun 2015-2019.
7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
8. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 7 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan.

1.3 Permasalahan

1. Apakah terdapat perbedaan signifikan antara harapan dan kenyataan hasil survei kepuasan mahasiswa Program Studi S1 Ekonomi Islam 2025 berdasarkan pengujian statistik?
2. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa Program Studi S1 Ekonomi Islam 2024 berdasarkan survei Tahun 2025 dengan menggunakan analisis gap?
3. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa Program Studi S1 Ekonomi Islam 2025 dengan pendekatan metode *Importance-Performance Analysis (IPA)*?

1.4 Tujuan

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi S1 Ekonomi Islam Tahun 2025 dengan menggunakan analisis statistik uji beda, analisis gap, dan analisis IPA. Laporan ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pada tahun akademik selanjutnya.

BAB II METODE SURVEI

2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang menggunakan metode survei. Metode ini dipilih karena dapat mempelajari sampel populasi dan menunjukkan sikap, tren, dan pendapat mereka tentang variabel (Creswell & Creswell, 2018; Johnson & Christensen, 2014).

Sebuah rancangan *cross-sectional* digunakan dalam penelitian ini untuk menyelidiki hubungan antara variabel bebas dan variabel bergantung pada pengukuran yang dilakukan pada saat yang sama, atau pendekatan titik waktu, di mana tiap subjek hanya diamati satu kali dan variabel subjek diukur pada saat yang sama. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada seluruh responden.

2.2. Definisi Operasional

Beberapa definisi operasional adalah sebagai berikut:

1. Konsumen adalah semua mahasiswa yang menggunakan layanan UNESA pada tahun 2025.
2. Harapan konsumen adalah mahasiswa yang menerima layanan pada tahun 2025.
3. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen tentang layanan UNESA pada tahun 2025.
4. Kualitas pelayanan yang akan diteliti adalah harapan dan kenyataan konsumen terhadap *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan).

2.3. Instrumen Survei

Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuesioner; pertanyaan tertulis tentang harapan dan kenyataan konsumen diberikan untuk dijawab. Alat kuesioner terdiri dari lima komponen utama: *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan).

2.4. Metode

Metode kualitas pelayanan *servqual* digunakan (Parasuraman *et al.*, 1985). Berikut adalah dimensi karakteristik kualitas pelayanan:

1. *Tangible* (Nyata) yaitu termasuk penampilan fisik, perlengkapan, staf, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan untuk menyediakan layanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu keinginan karyawan untuk memahami dan melayani pelanggan dengan cepat.
4. *Assurance* (Jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan agar mereka bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan.
5. *Empathy* (Empati) meliputi kemudahan dalam berhubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan adalah semua contoh empati.

Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA), yang pertama kali diusulkan oleh Martilla & James (1977), digunakan di langkah berikutnya untuk mengukur hubungan antara persepsi pelanggan dan konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa. Metode ini juga dikenal sebagai *Quadrant Analysis*.

2.5. Pengolahan Data

a. Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki)

Analisis kesenjangan (Gap) adalah teknik yang digunakan untuk menjelaskan tingkat kepuasan konsumen. Analisis ini membandingkan rata-rata antara apa yang diharapkan oleh konsumen dari lima dimensi pelayanan: keandalan (keandalan), responsivitas (ketanggapan), keamanan (jaminan), empati (empati), dan keberwujudan (keberwujudan). Ketika kenyataan melampaui harapan, kepuasan paling tinggi terjadi (4), sedangkan harapan minimal adalah (1). Rumus untuk menghitung gap adalah sebagai berikut:

$$\text{Gap} = \text{Kenyataan} - \text{Harapan}$$

Formulasi berikut dapat digunakan untuk menentukan tingkat kesesuaian (Tki) antara harapan dan kenyataan:

$$\text{Tki} = (\text{Kenyataan}/\text{Harapan}) \times 100\%$$

Gap Score menunjukkan perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan (Parasuraman et al., 1985). Nilai skor positif (+) menunjukkan bahwa kenyataan dapat memenuhi harapan pelanggan, sedangkan nilai skor negatif (-) menunjukkan bahwa harapan pelanggan belum terpenuhi (Parasuraman et al., 1988).

Wahyuni (2014) menyatakan bahwa ada beberapa kriteria untuk menilai tingkat kesesuaian pelanggan:

1. Tingkat kesesuaian pelanggan lebih dari seratus persen menunjukkan bahwa kualitas layanan melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan dan layanan sangat memuaskan.
2. Tingkat kesesuaian pelanggan seratus persen berarti kualitas layanan memenuhi kebutuhan pelanggan dan memuaskan.
3. Tingkat kesesuaian yang kurang dari seratus persen berarti bahwa kualitas layanan kurang atau tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan atau bahwa layanan tidak memuaskan.

b. Uji Normalitas

Analisis statistik digunakan untuk melakukan uji normalitas data, yang memasukkan rata-rata kenyataan dan harapan dari setiap pernyataan dalam kuesioner. Tujuan dari uji ini adalah untuk menentukan apakah data yang digunakan terdistribusi normal atau tidak, sehingga uji statistik berikutnya dapat dipilih.

Untuk sampel besar, yang terdiri dari lebih dari lima puluh responden, uji Kolmogorov-Smirnov atau Shapiro-Wilk digunakan untuk menentukan apakah data terdistribusi normal. Dengan alasan berikut untuk pengambilan keputusan:

1. Data dianggap terdistribusi normal (data parametrik) dan dapat dianalisis dengan paired t-test jika nilai signifikansi lebih dari 0,05.
2. Uji wilcoxon dapat digunakan untuk memeriksa data yang dianggap tidak terdistribusi normal atau nonparametrik jika nilai signifikansi kurang dari 0,05.

c. Uji Wilcoxon

Uji ini dilakukan untuk menentukan apakah kenyataan dan harapan yang diteliti memiliki perbedaan yang signifikan atau tidak. H_0 ditolak jika hasilnya menunjukkan perbedaan yang signifikan, tetapi H_0 diterima jika hasilnya tidak signifikan. Uji Wilcoxon atau uji Paired T dilakukan jika dua data yang dibandingkan terdistribusi normal. Jika minimal salah satu data yang dibandingkan tidak terdistribusi normal, maka uji ini dapat dilakukan.

d. Diagram Kartesius

Dengan menggunakan diagram kartesius yang membagi tingkat pernyataan menjadi empat bagian, kita dapat menentukan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang dapat menjadi fokus utama perusahaan untuk meningkatkan.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Statistik

Sebanyak 902 mahasiswa Program Studi S1 Ekonomi Islam terlibat dalam survei yang dilakukan secara acak melalui Single Sign On (SSO) Unesa. Dengan menggunakan rumus Slovin, jumlah sampel ini sudah memenuhi syarat kecukupan sampel. Dengan populasi mahasiswa aktif Program Studi S1 Ekonomi Islam yang berjumlah 902 dan error yang ditoleransi adalah 5%, maka sampel yang harus terpenuhi adalah:

$$n = \frac{n}{1+Ne} = \frac{902}{1+(902)(0,05)^2} = 277.112 = 277$$

Dengan 456 responden, syarat kecukupan data telah dipenuhi.

Sebagai prasyarat untuk menguji perbedaan *mean* antara Harapan dan Kenyataan, pengujian asumsi normalitas akan dilakukan. Hipotesis didefinisikan sebagai berikut:

H_0 = Data mengikuti Distribusi Normal

H_1 = Data tidak mengikuti Distribusi Normal

Kolmogorov-Smirnov^a

	Statistic	df	Sig.
Harapan	.310	10488	.000
Kenyataan	.251	10488	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Gambar 3.1 Hasil Uji Normalitas Data

Dengan menggunakan nilai signifikansi 5%, maka berdasarkan Gambar 3.1 dapat dilihat bahwa asimtotik atau p-value kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan hasil pengujian hipotesis adalah H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya **data tidak mengikuti distribusi normal**.

Uji Wilcoxon adalah cara lain untuk menguji dua sampel berpasangan daripada uji paired-t. Jika sampel memenuhi asumsi distribusi normal, maka uji paired-t dapat digunakan untuk uji statistik parametrik. Namun, jika tidak, maka uji wilcoxon yang digunakan. Hasil pengujian normalitas menunjukkan bahwa data hasil survei tidak memenuhi asumsi distribusi normal. Oleh karena itu, pemanfaatan penilaian wilcoxon adalah pilihan yang tepat.

		Ranks		
		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kenyataan - Harapan	Negative Ranks	1945 ^a	1359.71	2644627.50
	Positive Ranks	734 ^b	1287.78	945232.50
	Ties	7809 ^c		
	Total	10488		

a. Kenyataan < Harapan

b. Kenyataan > Harapan

c. Kenyataan = Harapan

Test Statistics ^a	
Kenyataan - Harapan	
Z	-22.529 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Gambar 3.2 Hasil Uji Wilcoxon

Hasil uji wilcoxon yang dilakukan menggunakan SPSS ditemukan bahwa Asymp.Sig (2-tailed) kurang dari 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya **ada perbedaan yang signifikan antara kebahagiaan mahasiswa Program Studi S1 Ekonomi Islam dalam kenyataan dan harapan mereka** sebagaimana hipotesis:

H_0 = Tidak ada perbedaan antara nilai harapan dan kenyataan

H_1 = Ada perbedaan antara nilai harapan dan kenyataan

3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Tabel 3.1 Hasil Perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, Tingkat Kesesuaian, dan Mean Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Ekonomi Islam Tahun 2024

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki (%)
Tangible (Transparan)	P1	Ketersediaan layanan akademik, administrasi, dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara online dan	3,40	3,23	-0,17	95%

Dimensi	Kode	Pernyataan	Hara-pan	Kenya-taan	Gap	Tki (%)
		offline dengan akurat dan memuaskan				
	P5	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3,31	3,17	-0,14	95,8%
	P9	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,34	3,14	-0,20	94%
	P13	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,31	3,20	-0,11	96,7%
	P18	Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/ laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi)	3,35	3,17	-0,18	94,6%
	P23	Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	3,33	3,14	-0,19	94,3%
Mean			3,37	3,17	-0,16	95,1%
Assurance (Tanggung Jawab)	P2	Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat	3,35	3,22	-0,13	96,1%
	P6	Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,35	3,20	-0,15	95,5%
	P10	Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,36	3,21	-0,15	95,5%

Dimensi	Kode	Pernyataan	Hara- pan	Kenya- taan	Gap	Tki (%)
	P15	Kemudahan proses pengajuan/ pembayaran/keterlambatan/ keringanan UKT	3,36	3,20	-0,16	95,2%
	P21	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	3,41	3,26	-0,15	95,6%
Mean			3,37	3,22	-0,15	95,7%
Responsi- veness (Adil)	P3	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3,32	3,16	-0,16	95,2%
	P7	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,34	3,19	-0,15	95,5%
	P11	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,35	3,21	-0,14	95,8%
	P16	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa	3,34	3,19	-0,15	95,5%
	P20	Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	3,36	3,22	-0,14	95,8%
Mean			3,34	3,19	-0,15	95,6%

Dimensi	Kode	Pernyataan	Hara-pan	Kenya-taan	Gap	Tki (%)
Empathy (Akuntabi-litas)	P4	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3,30	3,14	-0,16	95,1%
	P8	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,36	3,18	-0,18	94,6%
	P12	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,32	3,19	-0,13	96,1%
	P17	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana	3,36	3,17	-0,19	94,3%
	P22	Kesediaan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	3,38	3,23	-0,15	95,6%
Mean			3,34	3,18	-0,16	95,1%
Reliability (Kredibi-litas)	P14	Kejelasan SOP untuk proses pengajuan pembayaran/ keterlambatan/ keringanan UKT	3,39	3,23	-0,16	95,3%
	P19	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	3,37	3,24	-0,13	96,1%
Mean			3,38	3,23	-0,14	95,7%
Grand Mean			3,35	3,20	-0,15	95,4%

Berdasarkan hasil perhitungan Gap Score yang terdapat pada tabel 3.1 menunjukkan bahwa dari kelima dimensi (item) yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* bernilai negatif. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja untuk mahasiswa belum

memenuhi harapan. Berdasarkan tabel 3,1 juga dapat diketahui bahwa nilai gap negatif terbesar yaitu -0,20 terdapat pada dimensi *tangibles* P9 terkait Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa dengan nilai kepuasan sebesar 94%. Sedangkan, nilai gap terendah sebesar -0,11 pada dimensi *empathy* P13 terkait Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan dengan nilai sebesar 96,7%. Namun, secara keseluruhan, berdasarkan hasil perhitungan grand mean yang terdapat pada tabel 3.1, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh para mahasiswa berdasarkan rata-rata dari mean kelima dimensi dari survei kepuasan ini adalah sebesar 95,4%.

3.3 Analisa Kuadran (IPA)

Untuk memenuhi kepuasan pelanggan, suatu organisasi harus menunjukkan faktor-faktor kinerja penting. Faktor-faktor ini dapat diidentifikasi melalui teknik analisis deskriptif yang dikenal sebagai analisis kuadran atau analisis kinerja penting (IPA). Secara umum, model diagram kuadran dapat dilihat seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 3.3 Hasil Analisis Kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA)

Berikut ini adalah penjelasan tentang cara menginterpretasikan setiap kuadran yang ditunjukkan pada gambar 3.3:

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini mencakup elemen jasa yang dianggap sangat penting bagi konsumen dan elemen yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen. Namun, pelanggan

menjadi kecewa atau tidak puas karena penyedia layanan gagal memenuhi keinginan pelanggan. Variabel dalam kuadran ini harus diperhatikan dengan hati-hati.

b. Kuadran II (Prioritas Prestasi)

Faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan, jadi penyedia jasa harus terus beroperasi.

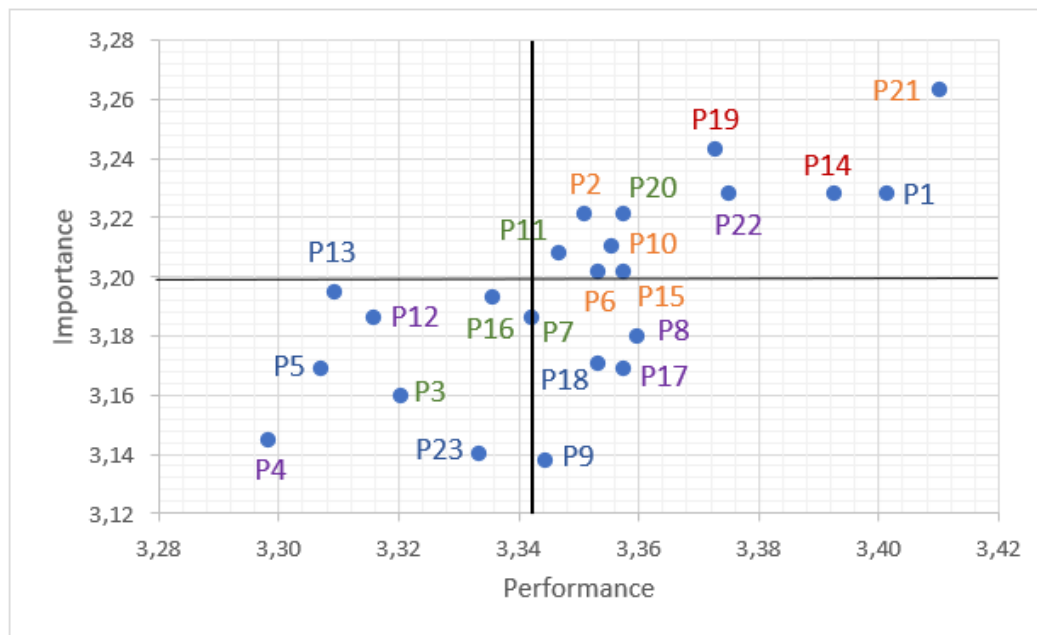
c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran ini menunjukkan hal-hal yang penting bagi pelanggan dan telah dilakukan oleh penyedia layanan dengan baik. Penyedia layanan harus terus memenuhi persyaratan ini karena kinerja yang baik di bidang ini memenuhi kebutuhan pelanggan. Fokus bagian ini adalah menjaga agar kinerja tetap stabil dan tidak menurun.

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan elemen yang dianggap kurang penting oleh pelanggan tetapi telah ditangani dengan baik oleh penyedia jasa.

Berdasarkan interpretasi dari setiap kuadran, tabel 3.1 menunjukkan hasil perhitungan rata-rata harapan dan kenyataan, yang diplot dalam diagram kartesius, seperti yang ditunjukkan pada gambar 3.4 berikut:



Gambar 3.4 Diagram Kartesius Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2025

Berdasarkan diagram kartesius pada gambar 3.4, berikut adalah hasil analisa dari setiap kuadran, yaitu sebagai berikut:

a. Kuadran I

Kuadran I merupakan area dengan tingkat kepentingan tinggi namun kinerja masih relatif rendah, sehingga indikator dalam kuadran ini menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki. Berdasarkan gambar, **tidak terdapat indikator yang secara jelas berada dalam Kuadran I**. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum tidak ada aspek layanan yang dianggap sangat penting tetapi memiliki kinerja yang sangat rendah. Namun demikian, **terdapat beberapa indikator yang mendekati garis batas kuadran I, seperti P11, P16, dan P7, yang perlu mendapatkan perhatian agar tidak bergeser ke kuadran ini.**

b. Kuadran II

Kuadran II menunjukkan indikator dengan tingkat kepentingan tinggi dan kinerja yang juga tinggi, sehingga perlu dipertahankan kualitasnya.

Indikator yang berada pada kuadran ini antara lain:

- 1) P1: Ketersediaan layanan akademik, administrasi, serta informasi akademik dan non-akademik secara online dan offline
- 2) P2: Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat
- 3) P10: Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
- 4) P14: kejelasan SOP terkait proses pengajuan pembayaran, keterlambatan, dan keringanan UKT
- 5) P19: Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan
- 6) P20: Kemauan dosen dan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa secara cepat
- 7) P21: Kemampuan tenaga pendidik dan kependidikan dalam memberikan keyakinan bahwa layanan sesuai ketentuan
- 8) P22: Kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa

Indikator-indikator tersebut mencerminkan bahwa aspek pelayanan seperti kemampuan tenaga pendidik dan kependidikan, kejelasan SOP, serta kemauan membantu

mahasiswa telah berjalan dengan baik dan sesuai harapan mahasiswa. Oleh karena itu, **kinerja pada indikator ini perlu dipertahankan dan jika memungkinkan terus ditingkatkan.**

c. Kuadran III

Kuadran III berisi indikator dengan tingkat kepentingan relatif rendah dan kinerja yang juga tidak terlalu tinggi. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- 1) P3: Kemampuan dan kecepatan petugas dalam layanan penalaran, minat, dan bakat
- 2) P4: Kepedulian petugas dalam menerima keluhan layanan penalaran, minat, dan bakat
- 3) P5: Ketersediaan dan kualitas sarana prasarana penalaran, minat, dan bakat
- 4) P9: Ketersediaan dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
- 5) P12: Kepedulian petugas dalam layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
- 6) P13: Ketersediaan sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
- 7) P17: Kepedulian petugas terhadap keluhan layanan keuangan dan sarana prasarana
- 8) P18: Ketersediaan sarana prasarana akademik seperti perpustakaan, laboratorium, dan internet
- 9) P23: Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana secara umum

Indikator-indikator ini umumnya berkaitan dengan sarana prasarana dan beberapa aspek layanan pendukung, yang meskipun penting, namun tidak menjadi prioritas utama bagi mahasiswa saat ini. Oleh karena itu, **peningkatan dapat dilakukan secara bertahap.**

d. Kuadran IV

Kuadran IV menunjukkan indikator dengan tingkat kepentingan relatif rendah tetapi kinerja sudah tinggi.

Indikator dalam kuadran ini meliputi:

- 1) P6: Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
- 2) P8: Kepedulian petugas dalam menerima keluhan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
- 3) P15: Kemudahan proses pengajuan, pembayaran, keterlambatan, dan keringanan UKT

Hal ini menunjukkan bahwa layanan pada indikator tersebut sudah berjalan dengan sangat baik, namun tingkat kepentingannya tidak terlalu tinggi menurut mahasiswa. Oleh karena itu, pengelola dapat mempertimbangkan **efisiensi sumber daya** tanpa mengurangi kualitas layanan secara signifikan.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dari survei kepuasan mahasiswa pada bagian sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan berdasarkan hasil uji wilcoxon dengan nilai signifikansi $<5\%$ dan menyimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima.
2. Perbedaan yang signifikan berdasarkan analisis gap ditemukan pada dimensi *tangibles* P9 terkait Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa dengan tingkat kesesuaian 94%.
3. Secara keseluruhan, tingkat kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh para mahasiswa selaku responden adalah sebesar 95,4%.
4. Pada kuadran I tidak ditemukan indikator yang harus menjadi prioritas utama dalam perbaikan layanan, namun terdapat beberapa indikator yang perlu menjadi perhatian supaya tidak masuk dalam kuadran I yaitu Indikator P11 yang menjelaskan terkait kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan, Indikator P16 yang menjelaskan terkait kemampuan dan kecepatan petugas dalam pelayanan peminjaman/penggunaan fasilitas mahasiswa, dan indikator P7 yang menjelaskan terkait kemampuan dan kecepatan petugas dalam layanan BK, kesehatan, dan beasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

Cresswell, J., W., dan Creswell, J., D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publication, Inc.

Johnson, R. B., & Christensen, R. (2014). *Educational Research: Quantitative, Qualitative, and Mixed Approaches*. SAGE Publications, Inc.

Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta.

Wahyuni, N. (2014). *Gap Analysis*. Binus University.

LAMPIRAN

Instrumen Kepuasan Mahasiswa

11/3/24, 7:10 PM

Universitas Negeri Surabaya

SURVEY UNESA (HTTPS://SIMUTU.UNESA.AC.ID/DASHBOARD)

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA 2024

TINGKAT KEPENTINGAN (IMPORTANCE): 1. KURANG PENTING 2. CUKUP PENTING 3. PENTING 4. SANGAT PENTING
TINGKAT KINERJA (PERFORMANCE): 1. KURANG BAIK 2. CUKUP BAIK 3. BAIK 4. SANGAT BAIK

No	Indikator	Tingkat Kepentingan (Importance)	Tingkat Kinerja (Performance)
M001	Instrumen Kepuasan Layanan Manajemen		
1	Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
M002	Instrumen Kepuasan Layanan Kemahasiswaan		
2	Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
3	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
4	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
5	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
6	Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
7	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2

	layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	<input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>
8	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>
9	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>
10	Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>
11	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>
12	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>
13	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>
M003	Instrumen Kepuasan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana		
14	Kejelasan SOP untuk proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>
15	Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>
16	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>
17	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>

18	ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi)	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>
M004	Instrumen Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan		
19	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>
20	Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>
21	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>
22	Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>
23	Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/>