

2024

# LAPORAN SURVEI



## KEPUASAN MAHASISWA

Universitas Negeri Surabaya  
Fakultas Ekonomika dan Bisnis

# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA**



**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**

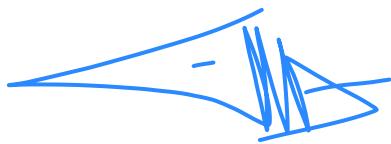
**2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan, bahwa Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Surabaya, 19 September 2024  
Divisi Data dan Survei



**Prof. Dr. Anang Kistyanto, S.Sos., M.Si**  
NIP. 197112092005011001



**Nunik Dwi Kusumawati, S.M.,**  
**M.Si.**  
NIP. 199701092022032015

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Allah S.W.T, karena berkat limpahan Rahmat-Nya penyusunan Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa FEB Universitas Negeri Surabaya telah diselesaikan. Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini, sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan tahun 2024.

Penyusunan laporan ini, tidak terlepas dari pihak-pihak yang telah memberikan kontribusi dan sejumlah masukan kepada penyusun. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini perkenankanlah kami untuk menyampaikan terima kasih kepada :

1. Rektor dan segenap jajarannya yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materiil kepada Lembaga Penjaminan Mutu Universitas Negeri Surabaya.
2. Para responden yaitu mahasiswa FEB di lingkungan Universitas Negeri Surabaya yang telah berkenan menyempatkan dan meluangkan waktunya untuk mengisi instrumen kuesioner kepuasan serta memberikan masukan dan sarannya.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih terdapat kekurangan didalamnya. Oleh sebab itu, kami sangat berharap kritik dan saran dari segenap civitas akademika Universitas Negeri Surabaya sebagai bahan yang dapat dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Surabaya, 19 September 2024  
Divisi Data dan Survei



**Nunik Dwi Kusumawati, S.M., M.SM.**  
NIP. 199701092022032015

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.    Latar Belakang.....	1
1.2.    Dasar Hukum.....	2
1.3.    Permasalahan.....	2
1.4.    Tujuan .....	3
1.5.    Sistematika Laporan .....	3
BAB II METODE SURVEI .....	4
2.1.    Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei .....	4
2.2.    Definisi Operasional .....	4
2.3.    Instrumen Survei.....	4
2.4.    Metode.....	5
2.5.    Pengolahan Data .....	5
a.    Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki).....	5
b.    Uji Normalitas .....	6
c.    Uji Wilcoxon .....	7
d.    Diagram Kartesius .....	7
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....	8
3.1    Analisis Statistik .....	8
3.2    Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian.....	10
3.3    Analisa Kuadran (IPA) .....	13
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	18
1.1.    Kesimpulan dan Saran .....	18
DAFTAR PUSTAKA.....	19
LAMPIRAN.....	20

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Penjaminan mutu dalam perguruan tinggi berkontribusi besar dalam menjaga kualitas mutu, sehingga dengan menjaga kualitas mutu pada perguruan tinggi merupakan bentuk kesadaran akan pentingnya kualitas. Pusat Data dan Survei pada Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Universitas Negeri Surabaya merupakan salah satu lembaga yang bertugas untuk membantu pelaksanaan penjaminan mutu dengan model Perencanaan Mutu, Pelaksanaan Mutu, Evaluasi Mutu, Pengendalian Mutu, Peningkatan Mutu (PPEPP). Bentuk dan tanggung jawab yang ada pada Pusat Data dan Survei ini adalah melakukan pelaksanaan survei Kepuasan Layanan Pelanggan yang saat ini menjadi sebuah kebutuhan sekaligus tuntutan dari Akreditasi Prodi dan Akreditasi Perguruan Tinggi. Bentuk survei yang telah dilakukan, yaitu berupa survei kepuasan terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan oleh LPM agar mutu pelaksanaan aktivitas sesuai dengan standar operasional di FEB Universitas Negeri Surabaya dapat terevaluasi secara periodik. Hasil survei ini akan ditindaklanjuti dengan rapat evaluasi yang hasilnya akan digunakan untuk peningkatan layanan kegiatan selanjutnya pada tahun akademik berikutnya. Adanya hasil survei kepuasan layanan diharapkan menjadi salah satu dasar dalam proses perbaikan yang berkelanjutan, sehingga penerima layanan akan merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Kebutuhan akan perbaikan kualitas mutu pelayanan di FEB Universitas Negeri Surabaya semakin meningkat setiap tahunnya yang tentunya dapat disebabkan oleh berbagai faktor, baik faktor internal maupun eksternal. Tuntutan tersebut tentunya harus diterjemahkan dengan memberikan layanan yang baik dan terukur berdasarkan pada prinsip pemberian layanan prima serta hasil dari evaluasi layanan sebelumnya. Hal tersebut, tentu menjadi salah satu faktor penting yang mendorong pelaksanaan survei kepuasan di lingkungan FEB Universitas Negeri Surabaya, terutama terhadap mahasiswa sebagai responden survei. Pelaksanaan survei tersebut diperlukan agar LPM dapat mengetahui variabel apa saja yang harus ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya, sehingga penerima layanan di lingkungan FEB Universitas Negeri Surabaya, khususnya mahasiswa dapat terus mengalami kenaikan di setiap tahunnya. Survei kepuasan ini terdiri dari sejumlah pernyataan, di mana responden perlu mengisi

survei tersebut dengan memberikan tanda centang pada tabel survei tentang harapan responden pada pernyataan yang dilakukan secara daring pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Surabaya pada tahun 2024. Survei kepuasan pelanggan ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan dalam proses perbaikan mutu ke depan sehingga proses pemberian layanan akan mengalami perbaikan dari tahun ke tahun. Di samping itu, survei yang telah diisi oleh responden juga sebagai wujud dari kegiatan penerapan SOP yang telah ditetapkan oleh LPM Universitas Negeri Surabaya .

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

## **1.3. Permasalahan**

1. Apakah kepuasan mahasiswa FEB UNESA Tahun 2024 terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan?
2. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa FEB UNESA berdasarkan survei mahasiswa UNESA Tahun 2024 dengan menggunakan analisis Gap?
3. Bagaimana perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa FEB UNESA (survei mahasiswa UNESA Tahun 2024) dengan menggunakan pendekatan metode *Importance-Performance Analysis (IPA)*?

## **1.4. Tujuan**

Tujuan dari penyusunan laporan ini untuk menganalisis kualitas kepuasan Mahasiswa FEB UNESA Tahun 2024 berdasarkan analisis uji beda, analisis gap, dan analisis IPA. Di samping itu, tujuan dari penyusunan laporan ini untuk menganalisis trenkepuasan layanan terhadap mahasiswa dari tahun ke tahun.

## **1.5. Sistematika Laporan**

Sistematika pada laporan survei kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya ini, terdiri dari empat bab, yaitu sebagai berikut:

### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Bab pertama, berisi tentang latar belakang penyusunan laporan, dasar hukum, permasalahan yang diangkat dalam laporan, tujuan penyusunan laporan, dan sistematika laporan.

### **2. BAB II METODE SURVEI**

Bab kedua, berisi tentang jenis dan rancangan pelaksanaan survei kepuasan, definisi operasional, instrumen survei, metode pelaksanaan survei, dan pengolahan datasurvei yang terdiri dari penjelasan terkait analisis Gap dan tingkat kesesuaian (Tki), uji normalitas, uji wilcoxon, dan diagram kartesius.

### **3. BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ketiga, berisi tentang hasil beserta pembahasan dari analisis statistik, analisis Gap dan tingkat kesesuaian, dan analisis kuadran dengan metode metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

### **4. BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab keempat, berisi tentang kesimpulan terkait laporan survei kepuasan mahasiswa FEB Universitas Negeri Surabaya dan saran bagi pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

## BAB II METODE SURVEI

### 2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Metode survei dipilih karena dapat memberikan deskripsi atau gambaran kuantitatif tren, sikap, dan pendapat dari populasi terhadap variabel dengan mempelajari sampel (Creswell & Creswell, 2018); (Johnson & Christensen, 2014).

Penelitian ini menggunakan rancangan cross sectional yang digunakan untuk mempelajari hubungan antara variabel bebas dengan variabel bergantung dengan melakukan pengukuran pada saat yang sama (*point time approach*). Saat yang sama artinya tiap subyek hanya diobservasi satu kali dan variabel subjek dilakukan pada saat observasi. Metode yang digunakan dalam pengambilan data adalah kuesioner.

### 2.2. Definisi Operasional

Definisi operasional variabel dalam kajian ini didasarkan kepada jumlah variabel yang dikaji yaitu sebagai berikut:

1. Konsumen adalah semua mahasiswa FEB yang menggunakan layanan UNESA tahun 2024.
2. Harapan konsumen adalah harapan mahasiswa FEB yang memperoleh pelayanan layanan UNESA tahun 2024.
3. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai layanan FEB UNESA tahun 2024.
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

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dengan memberikan pertanyaan tertulis tentang harapan dan kenyataan konsumen untuk dijawab. Instrumen kuesioner terdiri dari 5 aspek utama yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan).

## 2.4. Metode

Metode yang digunakan adalah Metode *Service Quality Servqual* (Parasuraman et al., 1985), dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

1. *Tangibles* (Nyata) yaitu meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (Jaminan) Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
5. *Empathy* (Empati) Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Tahap selanjutnya adalah dengan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) yang pertama kali diperkenalkan oleh (Martilla & James, 1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen/pelanggan dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal juga dengan *Quadrant Analysis*.

## 2.5. Pengolahan Data

### a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki)

Tingkat kepuasan konsumen dijelaskan dengan menggunakan analisis kesenjangan (Gap). Analisis ini membandingkan *mean* antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen dari dimensi pelayanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan). Kepuasan paling tinggi terjadi apabila kenyataan melampaui harapan yaitu pada saat pelayanan yang diberikan maksimal (4) sedangkan harapan minimal adalah(1). Adapun rumus untuk menghitung Gap adalah :

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

Kemudian, rumus untuk tingkat kesesuaian (Tki) antara harapan dan kenyataan dapat menggunakan formulasi

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

*Gap Score* menunjukkan kesenjangan antara kenyataan dan harapan (Parasuraman et al., 1985). Hal ini menunjukkan adanya masalah ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dan kenyataan yang dirasakannya. Jika *gap score* bernilai positif (+) menunjukkan bahwa kenyataan dapat memenuhi harapan pelanggan, sebaliknya jika nilai gap adalah negatif (-) menunjukkan bahwa harapan pelanggan belum terpenuhi (Parasuraman et al., 1988).

Menurut, Wahyuni (2014) terdapat kriteria penilaian tingkat kesesuaian pelanggan :

1. Tingkat kesesuaian nasabah  $> 100\%$ , berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan atau pelayanan sangat memuaskan
2. Tingkat kesesuaian nasabah =  $100\%$ , berarti kualitas layanan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan atau pelayanan telah memuaskan
3. Tingkat kesesuaian  $< 100\%$  berarti kualitas layanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan atau pelayanan belum memuaskan.

### **b. Uji Normalitas**

Uji normalitas data dilakukan dengan analisis statistik. Uji ini dilakukan dengan memasukkan rata-rata kenyataan dan harapan dari setiap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan terdistribusi normal atau tidak sehingga dapat ditentukan uji statistik selanjutnya yang akan digunakan.

Uji yang digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov untuk sampel besar (lebih dari 50 responden) atau Shapiro-Wilk untuk sampel kecil (kurang dari 50 responden). Dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  maka data terdistribusi normal (data parametrik) dan dapat dianalisis dengan paired t-test.
2. Apabila nilai signifikansi  $< 0,05$  maka data tidak terdistribusi tidak normal (data nonparametrik) dan dapat dianalisis menggunakan uji Wilcoxon.

### **c. Uji Wilcoxon**

Uji wilcoxon dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang bermakna atau tidak dari kenyataan dan harapan yang diteliti sehingga dapat ditentukan apakah  $H_0$  ditolak atau diterima. Apabila hasil yang didapatkan terjadi perbedaan yang signifikan maka  $H_0$  ditolak tetapi apabila perbedaan yang terjadi tidak signifikan maka  $H_0$  diterima. Uji *Paired T-Test* dilakukan jika dua data yang dibandingkan terdistribusi normal atau uji Wilcoxon jika minimal dari salah satu yang dibandingkan tidak terdistribusi normal dapat dari kenyataan dan harapan

### **d. Diagram Kartesius**

Diagram kartesius menjabarkan tingkat pernyataan ke dalam empat bagian dimana dengan diagram ini dapat ditentukan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang kemudian dapat diprioritaskan bagi perusahaan untuk ditingkatkan lebih lanjut.

## BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Analisis Statistik

Survey dilakukan dengan mengambil responden yang merupakan mahasiswa Universitas Negeri Surabaya yang dilakukan secara acak melalui Single Sign On (SSO). Data yang didapatkan sebesar 4.954 responden.

Selanjutnya akan dilakukan pengujian asumsi normalitas sebagai prasyarat untuk melakukan uji beda *mean* antara Harapan dan Kenyataan. Hipotesis didefinisikan sebagai berikut :

$H_1$ : Data mengikuti Distribusi Normal

$H_0$ : Data tidak mengikuti Distribusi Normal

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Performance	Importance
<b>N</b>	23	23
Normal Parameters <sup>a,b</sup>		
Mean	3.2230	3.4273
Std. Deviation	.02708	.01904
Most Extreme Differences		
Absolute	.104	.263
Positive	.104	.263
Negative	-.075	-.165
Test Statistic	.104	.263
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 <sup>c,d</sup>	.000 <sup>c</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Tabel 3.1. Hasil Uji Normalitas Data

Hasil dengan menggunakan nilai signifikansi 5% maka dari Tabel 3.1 dapat dilihat bahwa asimtotik atau *p-value* kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan hasil pengujian hipotesis adalah Tolak  $H_1$  yang artinya **data tidak mengikuti distribusi Normal**.

Hasil Uji Wilcoxon merupakan alternatif metode pengujian dua sampel berpasangan selain pengujian dengan *Paired-T Test*. Jika sampel memenuhi asumsi distribusi normal maka

dapat digunakan pendekatan uji *statistic parametrik* dengan uji *Paired-T Test*, sedangkan jika asumsi normalitas tidak terpenuhi, maka bisa menggunakan Uji Wilcoxon. Dari hasil pengujian normalitas, diperoleh kesimpulan bahwa data hasil survei tidak memenuhi asumsi distribusi normal, dengan demikian digunakan pendekatan non-parametrik uji sign Wilcoxon.

		Ranks		
		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kenyataan - Harapan	Negative Ranks	0 <sup>a</sup>	.00	.00
	Positive Ranks	23 <sup>b</sup>	12.00	276.00
	Ties	0 <sup>c</sup>		
	Total	23		

- a. Importance < Performance
- b. Importance > Performance
- c. Importance = Performance

#### Test Statistics<sup>a</sup>

Kenyataan - Harapan	
Z	-4.197 <sup>b</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

- a. Wilcoxon Signed Ranks Test
- b. Based on positive ranks.

Gambar 3.2. Hasil Uji Wilcoxon

Dari hasil Uji Wilcoxon menggunakan SPSS for windows 21 diperoleh hasil *Asymp. Sig. (2 – tailed) < 0,05* . Maka, dapat dinyatakan Tolak  $H_0$  dengan hipotesis sebagai berikut:

$H_0$ : Tidak ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan

$H_1$ : Ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan

Dapat disimpulkan, bahwa ada perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan kepuasan mahasiswa FEB UNESA.

### 3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Mahasiswa FEB UNESA Tahun 2024 dijelaskan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Hasil Perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Mahasiswa FEB UNESA Tahun 2024

Dimensi	Kode	Pernyataan	Kenyataan	Harapan	Gap	Tki (%)
<i>Tangible</i> (Transparan)	P1	Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara <i>online</i> dan <i>offline</i> dengan akurat dan memuaskan	3.24	3.47	-.23	93.25
	P5	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3.19	3.42	-.23	93.36
	P9	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3.21	3.42	-.21	93.86
	P13	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3.24	3.41	-.17	94.84
	P18	Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi)	3.18	3.47	-.29	93.23
	P23	Kecukupan , aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana	3.17	3.42	-.25	92.84

Mean			3.21	3.44	-.23	93.56
Assurance (Tanggung Jawab)	P2	Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat	3.22	3.42	-.20	94.13
	P6	Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3.21	3.42	-.21	93.75
	P10	Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3.24	3.43	-.19	94.62
	P15	Kemudahan proses pengajuan/pembayaran /keterlambatan/keringanan UKT	3.22	3.42	-.20	93.99
	P21	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	3.26	3.44	-.18	94.78
Mean			3.23	3.43	-.20	94.25
Responsiveness (Adil)	P3	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3.21	3.41	-.20	94.16
	P7	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3.21	3.42	-.21	94.01
	P11	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3.23	3.42	-.19	94.81
	P16	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa	3.23	3.42	-.19	94.39

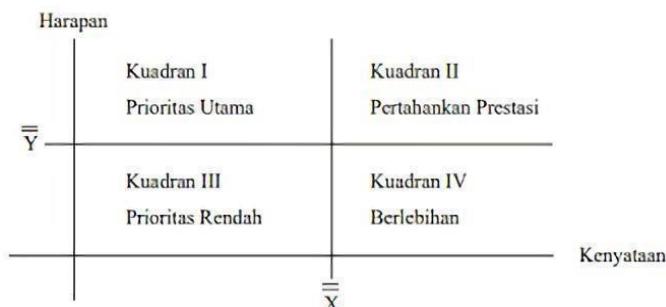
	P20	Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	3.25	3.46	-.21	94.09
<b>Mean</b>			<b>3.23</b>	<b>3.43</b>	<b>-.20</b>	<b>94.29</b>
<i>Empathy</i> (Akuntabilitas)	P4	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3.21	3.41	-.20	94.03
	P8	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3.19	3.41	-.22	93.65
	P12	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3.23	3.42	-.19	94.40
	P17	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana	3.20	3.41	-.21	93.84
	P22	Kesediaan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	3.24	3.45	-.21	93.81
<b>Mean</b>			<b>3.21</b>	<b>3.42</b>	<b>-.21</b>	<b>93.95</b>
<i>Reliability</i> (Kredibilitas)	P14	Kejelasan SOP untuk proses pengajuan pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT	3.24	3.44	-.20	94.13
	P19	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	3.29	3.47	-.18	94.89
<b>Mean</b>			<b>3.27</b>	<b>3.46</b>	<b>-.19</b>	<b>94.51</b>
<b>Grand Mean</b>			<b>3.23</b>	<b>3.44</b>	<b>-.21</b>	<b>94.11</b>

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Mahasiswa FEB UNESA Tahun 2024 dijelaskan pada Tabel 3.1. 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 pengguna. Berdasarkan tabel 3.1 dapat diketahui, bahwa nilai gap negatif terbesar yaitu -0,23 terdapat pada satu variabel indikator, yaitu P13 (*Tangible*), yaitu ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang bimbingan karir dan kewirausahaan, dengan nilai tingkat kesesuaian terendah sebesar 94,84%. Hal ini menunjukkan, bahwa proses pelayanan selama ini belum berjalan sesuai dengan harapan mahasiswa.

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, yaitu sebesar **94,11%**.

### 3.3 Analisa Kuadran (IPA)

Analisis kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebuah teknikanalisis deskriptif yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apayang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen). Secara umum, model diagram kuadran dapat ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 3.3. Diagram Kartesius  
(Supranto, 2001)

Adapun interpretasi dari masing-masing kuadran pada gambar 3.3 dapat dijelaskan sebagai berikut :

#### a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen dan termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting bagi konsumen. Akan tetapi penyedia layanan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas. Variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius.

**b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen, maka kewajiban penyedia jasa harus mempertahankan kinerjanya.

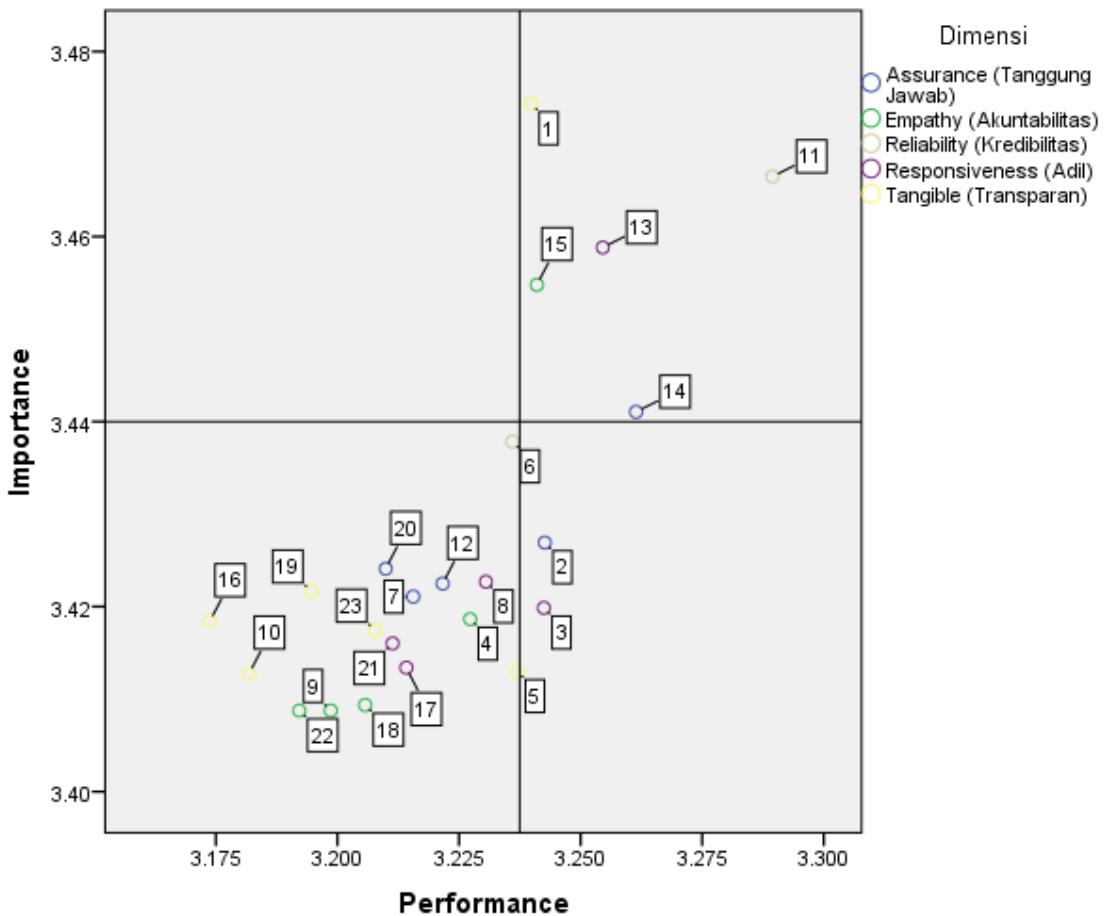
**c. Kuadran III (Prioritas Rendah)**

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pelaksanaan oleh penyedia jasa biasa-biasa saja. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini tidak perlu dipersoalkan walau tidak memuaskan konsumen karena konsumen tidak menganggap sangat penting

**d. Kuadran IV (Berlebihan)**

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh penyedia jasa.

Berdasarkan interpretasi dari setiap kuadran tersebut, selanjutnya hasil perhitungan rata-rata Harapan dan Kenyataan pada tabel 3.1 diplot dalam diagram kartesius seperti pada gambar 3.4, di bawah ini, yaitu:



Gambar 3.4 Diagram IPA

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

#### a. Kuadran I

Pada kuadran I tidak ditemukan indikator pelayanan apa pun yang seharusnya menjadi prioritas utama menurut para responden, tetapi manajemen FEB UNESA belum melaksanakan ketiganya sesuai dengan keinginan responden, sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan.

#### b. Kuadran II

Pada kuadran II ditemukan lima buah indikator antara lain P1, P11, P13, P14, dan P15 yaitu pelayanan yang dianggap penting oleh para responden dan manajemen FEB UNESA telah mampu melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan baik, sehingga dapat memberikan rasa puas kepada responden. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

- Kode P1 (*Tangible*), yaitu ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara online dan

offline dengan akurat dan memuaskan

- Kode P11 (*Responsiveness*), yaitu kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
- Kode P13 (*Tangible*), yaitu ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
- Kode P14 (*Reliability*), yaitu kejelasan SOP untuk proses pengajuan pembayaran/keterlambatan /keringanan UKT
- Kode P15 (*Assurance*), yaitu kemudahan proses pengajuan/pembayaran /keterlambatan/keringanan UKT

Dapat disimpulkan, bahwa variabel indikator pada kuadran II ini perlu dipertahankan kinerja yang selama ini sudah berjalan. Apabila memungkinkan, pengoptimalan kinerja dapat dilakukan agar tingkat kepuasan responden dapat semakin meningkat.

### c. Kuadran III

Pada kuadran III ditemukan empat belas buah indikator antara lain P4, P7, P8, P9, P10, P12, P16, P17, P18, P19, -20, P21, P22, dan P23 yaitu pelayanan yang dianggap tidak terlalu penting oleh para responden dan manajemen FEB UNESA telah melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan cukup baik, sehingga tidak terlalu menjadi fokus perhatian dalam perbaikan selanjutnya. Berikut penjabaran secara detail indikator dari variabel, yaitu:

- Kode P4 (*Empathy*), yaitu kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat
- Kode P7 (*Responsiveness*), yaitu kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
- Kode P8 (*Empathy*), yaitu kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
- Kode P9 (*Tangible*), yaitu ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
- Kode P10 (*Assurance*), yaitu kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
- Kode P12 (*Empathy*), yaitu kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
- Kode P16 (*Responsiveness*), yaitu kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana

prasaranan untuk kegiatan mahasiswa

- Kode P17 (*Empathy*), yaitu kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana
- Kode P18 (*Tangible*), yaitu ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi)
- Kode P19 (*Reliability*), yaitu kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan
- Kode P20 (*Responsiveness*), yaitu kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
- Kode P21 (*Assurance*), yaitu kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
- Kode P22 (*Empathy*), yaitu kesediaan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa
- Kode P23 (*Tangible*), yaitu Kecukupan , aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana

#### **d. Kuadran IV**

Pada kuadran IV ditemukan empat buah indikator antara lain P2, P3, P5, dan P6 yaitu pelayanan yang dianggap tidak penting oleh pararesponden FEB UNESA telah mampu melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan baik, sehingga kuadran ini dapat diabaikan dalam pengolahan data survei kepuasan mahasiswa ini. Berikut penjabaran secara detail indikator dari variabel, yaitu:

- Kode P2 (*Assurance*), yaitu kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat
- Kode P3 (*Responsiveness*), yaitu kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat
- Kode P5 (*Tangible*), yaitu ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat
- Kode P6 (*Assurance*), yaitu kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa

## **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

### **4.1. Kesimpulan dan Saran**

Berdasarkan hasil analisis data dari survei kepuasan mahasiswa maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan berdasarkan hasil uji Wilcoxon dengan nilai signifikansi  $< 5\%$ .
- b. Secara keseluruhan, tingkat kesesuaian antara Kenyataan dan Harapan yang dirasakan oleh para mahasiswa selaku responden yaitu sebesar 94,11%.
- c. Berdasarkan hasil analisis IPA, menunjukkan bahwa terdapat lima indikator dengan kode P1, P11, P13, P14, dan P15 yang berada pada kuadran II, yang artinya layanan tersebut merupakan layanan yang perlu dipertahankan karena merupakan kuadran prestasi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications, 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

#### PETUNJUK

Mohon diisi dengan memberi tanda centang (✓) pada “Tingkat Kepentingan” dan “Tingkat Kinerja” di lapangan secara riil.

Ko de	Pernyataa n	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kinerja			
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik

#### I. Instrumen Kepuasan Layanan Manajemen (Kriteria 2)

P1.	Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara <i>on-line</i> dan <i>offline</i> dengan akurat dan memuaskan  ( <i>tangible</i> )								
-----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

#### II. Instrumen Kepuasan Layanan Kemahasiswaan (Kriteria 3)

A	<b>Penalaran, Minat, dan Bakat</b>								
P2.	Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat  ( <i>assurance</i> )								
P3.	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat  ( <i>responsiveness</i> )								

Kode	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kinerja			
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
P4.	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat ( <i>empathy</i> )								
P5.	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat ( <i>tangible</i> )								
B	<b>Bidang Kesejahteraan (Bimbingan dan Konseling, Layanan Kesehatan, dan Layanan Beasiswa)</b>								
P6.	Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa ( <i>assurance</i> )								
P7.	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa ( <i>responsiveness</i> )								
P8.	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa ( <i>empathy</i> )								
P9.	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa ( <i>tangible</i> )								
C	<b>Bimbingan Karir dan Kewirausahaan</b>								

P10	Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan ( <i>assurance</i> )								
-----	------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

Kode	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kinerja			
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
P11	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan ( <i>responsiveness</i> )								
P12	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan ( <i>empathy</i> )								
P13	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan ( <i>tangible</i> )								
<b>III. Instrumen Kepuasan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana (Kriteria 5)</b>									
P14	Kejelasan SOP untuk proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT ( <i>reliability</i> )								
P15	Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT ( <i>assurance</i> )								
P16	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa ( <i>responsiveness</i> )								
P17	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana ( <i>empathy</i> )								

Ko de	Pernyataa n	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kinerja			
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
P18	Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/inst alasi listrik/internet, sistem informasi)  ( <i>tangible</i> )								

#### IV. Instrumen Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan (Kriteria 6)

P19	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan ( <i>reliability</i> )								
P20	Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat ( <i>responsiveness</i> )								
P21	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan ( <i>assurance</i> )								
P22	Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa ( <i>empathy</i> )								
P23	Kecukupan, aksesibilitas, kualitas saranan dan prasarana ( <i>tangible</i> )								