

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA**

**PRODI S1 TEKNOLOGI PENDIDIKAN**



**DIVISI DATA DAN SURVEI**

**GUGUS PENJAMINAN MUTU**

**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**

**2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan, bahwa Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Teknologi Pendidikan  
Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya

Mengetahui,


Surabaya, 27 Oktober 2024

Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan

Ketua Gugus Penjamin Mutu



**Prof. Dr. Mochammad Nursalim, M.Si.**  
NIP: 196805031994031003



**Shelly Andari, S.Pd., M.Pd.**  
NIP: 199010012019032019

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah S.W.T, kami telah menyelesaikan penyusunan Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Teknologi Pendidikan UNESA untuk Tahun Akademik 2024/2025. Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan kegiatan ini, sehingga laporan ini dapat disusun.

Penyusunan laporan ini tidak terlepas dari dukungan dan masukan berharga yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, kami ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Rektor beserta jajarannya yang telah memberikan dukungan moril dan materiil kepada Gugus Penjaminan Mutu Universitas Negeri Surabaya.
2. Para responden, yaitu mahasiswa Prodi S1 Teknologi Pendidikan UNESA, yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner kepuasan dan memberikan masukan.

Kami menyadari bahwa pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kami sangat berharap dapat menerima masukan dari seluruh civitas akademika Prodi S1 Teknologi Pendidikan UNESA sebagai umpan balik untuk perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi di masa mendatang.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>2</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>3</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>4</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>5</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>6</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>7</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>7</b>
1.1. Latar Belakang.....	7
1.2. Dasar Hukum.....	8
1.3. Permasalahan.....	8
1.4. Tujuan.....	9
1.5. Sistematika.....	9
<b>BAB II.....</b>	<b>10</b>
<b>METODE SURVEI.....</b>	<b>10</b>
2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei.....	10
2.2. Definisi Operasional.....	10
2.3. Instrument Survei.....	11
2.4. Metode.....	11
2.5. Pengolahan Data.....	12
<b>BAB III.....</b>	<b>14</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>14</b>
3.1. Analisis Statistik.....	14
3.2. Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian.....	15
3.3. Analisa Kuadran (IPA).....	18
<b>BAB IV.....</b>	<b>22</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>22</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>23</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Hasil Uji Normalitas Data	14
Gambar 3.2. Hasil Uji Wilcoxon	15
Gambar 3.3. Hasil Analisis Kuadran atau <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	18
Gambar 3.4. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2024	19

## DAFTAR TABEL

Gambar 3.1. Hasil perhitungan Kenyataan Harapan, Analisis Gap, Tingkat Kesesuaian, dan Mean Survei kepuasan mahasiswa UNESA T 2024

16

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Pusat Data dan Survei di Badan Penjaminan Mutu (BPM) Universitas Negeri Surabaya bertanggung jawab untuk membantu pelaksanaan penjaminan mutu dengan model Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan Mutu (PPEPP). Salah satu tugas utama Pusat Data dan Survei ini adalah melakukan survei kepuasan layanan pelanggan, yang saat ini diperlukan untuk mendapatkan akreditasi Prodi dan akreditasi perguruan tinggi. Survei ini terdiri dari survei kepuasan seluruh kegiatan BPM untuk menilai kualitas pelaksanaan kegiatan operasional Prodi S1 Teknologi Pendidikan UNESA. 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 Prodi S1 Teknologi Pendidikan UNESA meningkat, yang tentunya dapat disebabkan oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Salah satu faktor penting yang mendorong pelaksanaan survei kepuasan di Prodi S1 Teknologi Pendidikan UNESA adalah mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan. 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 Prodi S1 Teknologi Pendidikan UNESA pada tahun 2024.

## **1.2.Dasar Hukum**

2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 50 Tahun 2014 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
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.
9. 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 Prodi S1 Teknologi Pendidikan UNESA Tahun 2024 berdasarkan pengujian statistik.
2. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa Prodi S1 Teknologi Pendidikan UNESA berdasarkan survei Tahun 2024 dengan menggunakan analisis Gap.
3. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa Prodi S1 Teknologi Pendidikan UNESA (survei Tahun 2024) dengan pendekatan metode Importance-Performance Analysis (IPA).



## **1.4. Tujuan**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Prodi S1 Teknologi Pendidikan UNESA Tahun 2024 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.

## **1.5. Sistematika**

Sistematika pada laporan survei kepuasan mahasiswa Prodi S1 Teknologi Pendidikan UNESA ini, terdiri dari empat bab, yaitu sebagai berikut:

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

Latar belakang laporan, dasar hukum, masalah yang diangkat, tujuan, dan proses penyusunannya dibahas dalam bab pertama.

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

Bab kedua membahas jenis survei kepuasan dan rancangannya, serta definisi operasionalnya. Ini juga membahas pengolahan data survei, yang mencakup penjelasan tentang analisis gap dan tingkat kesesuaian (Tki), uji normalitas, uji wilcoxon, dan diagram kartesius.

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

Bab ketiga membahas hasil dan membahas analisis statistik, analisis celah dan tingkat kesesuaian, dan analisis kuadran yang dilakukan menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA).

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

Bab keempat berisi kesimpulan dari laporan survei kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Surabaya, serta rekomendasi untuk metode pengukuran dan evaluasi yang akan datang.

## **BAB II**

### **METODE SURVEI**

#### **2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei**

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang menggunakan metode survei. Dipilih karena metode survei 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. Untuk mengumpulkan data, kuesioner digunakan.

#### **2.2. Definisi Operasional**

Beberapa definisi operasional adalah sebagai berikut:

1. Konsumen adalah semua mahasiswa yang menggunakan layanan Prodi S1 Teknologi Pendidikan UNESA pada tahun 2024.
2. Harapan konsumen adalah mahasiswa S1 Teknologi Pendidikan UNESA yang menerima layanan pada tahun 2024
3. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen tentang layanan Prodi S1 Teknologi Pendidikan UNESA pada 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. Instrument 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, resiko, 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. Analisa 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 389 mahasiswa S1 Teknologi Pendidikan UNESA terlibat dalam survei yang dilakukan secara acak melalui Single Sign On (SSO). Dengan menggunakan rumus Slovin, jumlah sampel ini sudah memenuhi syarat kecukupan sampel. Dengan populasi mahasiswa S1 Teknologi Pendidikan UNESA 389 dan error yang ditoleransi 5%, sampel minimal yang harus terpenuhi adalah:

$$n = \frac{n}{1+Ne} = \frac{389}{1+(389)(0.05^2)} = 197,211$$

Dengan 389 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

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Harapan	Kenyataan
N	389	389
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	3.4492
	Std. Deviation	.59952
Most Extreme Differences	Absolute	.184
	Positive	.179
	Negative	-.184
Test Statistic	.184	.148
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>	.000	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Gambar 3.1. Hasil Uji Normalitas Data

Dengan menggunakan nilai signifikansi 5% maka dari Gambar 3.1 dapat dilihat bahwa asimtotik atau p-value kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan hasil pengujian hipotesis adalah **Tolak  $H_0$  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 statistic parametrik, tetapi jika tidak, uji Wilcoxon dapat 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
<b>Kenyataan - Harapan</b>	Negative Ranks	146 <sup>a</sup>	114.38	16700.00
	Positive Ranks	65 <sup>b</sup>	87.17	5666.00
	Ties	178 <sup>c</sup>		
	Total	389		

a. Kenyataan < Harapan

b. Kenyataan > Harapan

c. Kenyataan = Harapan

Test Statistics <sup>a</sup>	
	Kenyataan - Harapan
<b>Z</b>	-6.224 <sup>b</sup>
<b>Asymp. Sig. (2-tailed)</b>	.000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Gambar 3.2. Hasil Uji Wilcoxon

Hasil uji Wilcoxon yang dilakukan menggunakan Windows 26 SPSS ditemukan bahwa Asymp. Sig.(2-tailed) < 0,05. Jadi, Tolak  $H_0$  dapat didefinisikan dengan hipotesis 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 kebahagiaan mahasiswa S1 Teknologi Pendidikan UNESA dalam kenyataan dan harapan mereka.

### 3.2. Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Mahasiswa S1 Teknologi Pendidikan UNESA Tahun 2024 dijelaskan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, Tingkat Kesesuaian, dan Mean Survei kepuasan mahasiswa S1 Teknologi Pendidikan UNESA Tahun 2024

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki (%)
<i>Tangible</i>	P1	Ketersediaan layanan akademik administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non akademis online- dan offline dengan akurat dan memuaskan	3,49	3,31	- 0,18	94,84
<i>Tangible</i>	P5	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3,45	3,28	- 0,17	95,07
<i>Tangible</i>	P9	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,45	3,28	- 0,17	95,07
<i>Tangible</i>	P13	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,45	3,31	- 0,14	95,94
<i>Tangible</i>	P18	Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium /bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi)	3,43	3,25	- 0,18	94,75
<i>Tangible</i>	P23	Kecukupan , aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana	3,47	3,26	- 0,21	93,95
		<b>Mean</b>	<b>3,46</b>	<b>3,28</b>	<b>- 0,18</b>	<b>94,94</b>
<i>Assurance</i>	P2	Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat	3,44	3,29	- 0,15	95,64
<i>Assurance</i>	P6	Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,42	3,23	- 0,19	94,44
<i>Assurance</i>	P10	Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,44	3,28	- 0,16	95,35
<i>Assurance</i>	P15	Kemudahan proses pengajuan/pembayaran /keterlambatan/keringanan UKT	3,44	3,23	- 0,21	93,90
<i>Assurance</i>	P21	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	3,46	3,30	- 0,16	95,38
		<b>Mean</b>	<b>3,44</b>	<b>3,27</b>	<b>- 0,17</b>	<b>94,94</b>
<i>Responsiveness</i>	P3	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3,47	3,29	- 0,18	94,81
<i>Responsiveness</i>	P7	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,42	3,24	- 0,18	94,74



Responsiveness	P11	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,44	3,26	- 0,18	94,77
Responsiveness	P16	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa	3,44	3,23	- 0,21	93,90
Responsiveness	P20	Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	3,45	3,31	- 0,14	95,94
		<b>Mean</b>	<b>3,44</b>	<b>3,27</b>	<b>- 0,18</b>	<b>94,83</b>
Empathy	P4	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3,44	3,28	- 0,16	95,35
Empathy	P8	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,46	3,24	- 0,22	93,64
Empathy	P12	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,44	3,29	- 0,15	95,64
Empathy	P17	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana	3,44	3,25	- 0,19	94,48
Empathy	P22	Kesediaan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	3,45	3,26	- 0,19	94,49
		<b>Mean</b>	<b>3,45</b>	<b>3,26</b>	<b>- 0,18</b>	<b>94,72</b>
Reliability	P14	Kejelasan SOP untuk proses pengajuan pembayaran/keterlambatan /keringanan UKT	3,44	3,28	- 0,16	95,35
Reliability	P19	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	3,50	3,34	- 0,16	95,43
		<b>Mean</b>	<b>3,47</b>	<b>3,31</b>	<b>- 0,16</b>	<b>95,39</b>
		<b>Grand Mean</b>	<b>3,45</b>	<b>3,28</b>	<b>- 0,17</b>	<b>94,96</b>

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 -0,22 terdapat pada variabel indikator Kode P8 (Empathy), yaitu kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 93,64%. 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 94,96%,

### 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 (Pertahankan Prestasi)

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

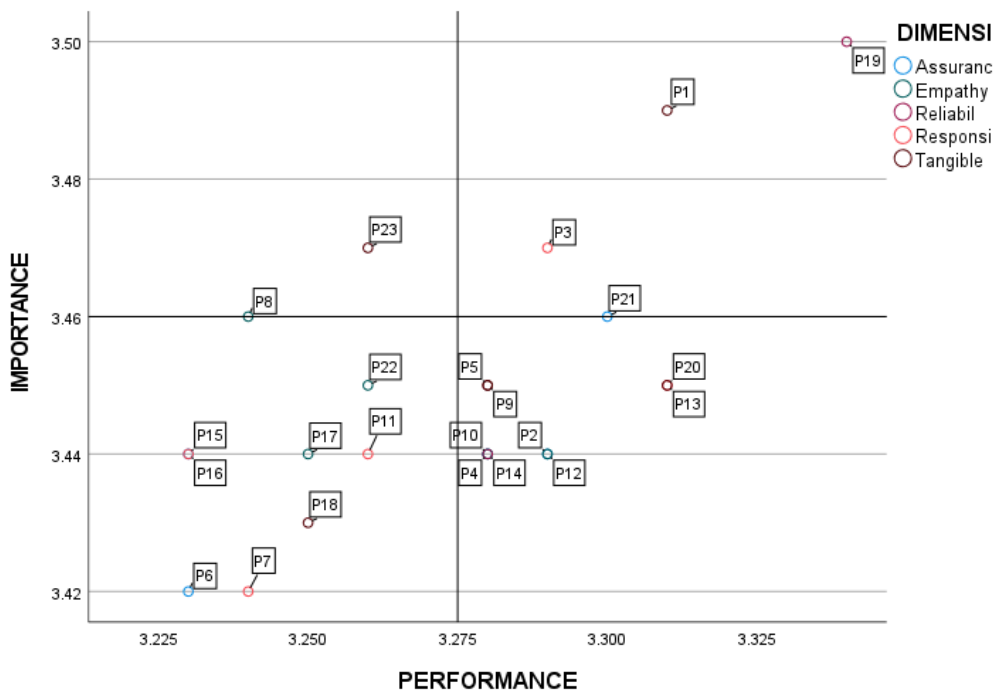
c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

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, yaitu:



Gambar 3,4 Diagram Kartesius Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2024

Berdasarkan diagram kartesius pada gambar 3,4, berikut adalah hasil analisa dari setiap kuadran, yaitu sebagai berikut:

a. Kuadran I

Pada kuadran I, beberapa indikator pelayanan yang seharusnya menjadi prioritas utama menurut para responden, tetapi manajemen Prodi S1 Teknologi Pendidikan UNESA belum melaksanakan sesuai dengan keinginan responden, sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

- 1) Kode P8 (empathy), yaitu kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
- 2) Kode P23 (tangible), yaitu kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana

Dapat disimpulkan, bahwa variabel indikator pada kuadran I ini perlu mendapatkan perhatian secara serius dan harus ditingkatkan layanannya menjadi lebih baik lagi di tahun akademik yang akan datang.

b. Kuadran II

Pada kuadran II ditemukan empat buah indikator pelayanan yang dianggap penting oleh para responden dan manajemen manajemen Prodi S1 Teknologi Pendidikan UNESA telah mampu melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan baik, sehingga dapat memberikan rasa puas kepada responden, Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

- 1) Kode P1 (tangible), yaitu ketersediaan layanan akademik administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non akademis online- dan offline dengan akurat dan memuaskan
- 2) Kode P3 (responsiveness), yaitu kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat
- 3) Kode P19 (reliability), yaitu kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan
- 4) Kode P21 (assurance), yaitu kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

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 beberapa indikator pelayanan yang dianggap tidak terlalu penting oleh para responden dan manajemen manajemen Prodi S1 Teknologi Pendidikan UNESA telah melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan cukup baik, sehingga tidak terlalu menjadi fokus perhatian dalam perbaikan selanjutnya, Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

- 1) Kode P6 (assurance), yaitu kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
- 2) Kode P7 (responsiveness), yaitu kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
- 3) Kode P11 (responsiveness), yaitu kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
- 4) Kode P15 (assurance), yaitu kemudahan proses pengajuan/ pembayaran/ keterlambatan/keringanan UKT

- 5) Kode P16 (responsiveness), yaitu kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa
- 6) Kode P17 (empathy), yaitu kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana
- 7) Kode P18 (tangible), yaitu ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi)
- 8) Kode P22 (empathy), yaitu kesediaan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa

Indikator dalam kuadran ini tidak perlu menjadi fokus utama untuk perbaikan karena tidak dianggap esensial oleh responden.

### 3) Kuadran IV

Pada kuadran IV ditemukan beberapa indikator pelayanan yang dianggap tidak penting oleh para responden dan manajemen manajemen Prodi S1 Teknologi Pendidikan UNESA telah mampu melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan baik. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

- 1) Kode P2 (assurance), yaitu kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat
- 2) Kode P4 (empathy), yaitu kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat.
- 3) Kode P5 (tangible), yaitu ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat
- 4) Kode P9 (tangible), yaitu ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa,
- 5) Kode P10 (assurance), yaitu kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
- 6) Kode P12 (empathy), yaitu kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
- 7) Kode P13 (tangible), yaitu ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
- 8) Kode P14 (reliability), yaitu kejelasan SOP untuk proses pengajuan pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT

- 9) Kode P20 (responsiveness), yaitu kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

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

1. Terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan berdasarkan hasil uji Wilcoxon dengan nilai signifikansi  $< 5\%$  dan menyimpulkan menolak  $H_0$ ,
2. Perbedaan yang signifikan berdasarkan analisis Gap ditemukan tiga variabel indikator dengan tingkat kesesuaian terendah dengan nilai gap negatif terbesar yaitu  $-0,22$  terdapat pada variabel indikator Kode P8 (Empathy), yaitu kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar  $93,64\%$ .
3. Secara keseluruhan, tingkat kesesuaian antara Kenyataan dan Harapan yang dirasakan oleh para mahasiswa selaku responden yaitu sebesar  $94,96\%$ ,

## 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,