



DIKTISAINTEK
BERDAMPAK

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA 2025

Prepared By :

Gugus Penjaminan Mutu
Fakultas Bahasa dan Seni
Universitas Negeri Surabaya



gpm.fbs@unesa.ac.id



<https://gpm.fbs.unesa.ac.id>



HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan, bahwa Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Fakultas Bahasa Dan Seni
Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya



Mengetahui,
Dekan Fakultas Bahasa dan Seni

Syafi'ul Anam, Ph.D.
NIP 197809162006041001

Surabaya, 24 Desember 2025
Ketua GPM FBS

Respati Retno Utami, S.Pd., M.Pd.
NIP 199112192019032018





KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Tingkat Fakultas ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Penyusunan laporan ini merupakan bagian dari komitmen fakultas dalam melaksanakan evaluasi mutu internal secara berkelanjutan guna memastikan terselenggaranya layanan pendidikan tinggi yang berkualitas, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa sebagai pemangku kepentingan utama.

Survei kepuasan mahasiswa yang dilaksanakan berfungsi sebagai instrumen evaluatif untuk mengukur persepsi, pengalaman, serta tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan akademik dan non-akademik di lingkungan fakultas. Data empiris yang diperoleh melalui survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai kualitas layanan yang telah diberikan, sekaligus menjadi dasar yang kuat bagi pimpinan fakultas dalam merumuskan kebijakan strategis, menetapkan prioritas perbaikan, dan menyusun program peningkatan mutu layanan secara terencana dan berkelanjutan.

Laporan ini disusun secara sistematis dengan memuat penjelasan mengenai landasan metodologis penelitian, prosedur pengumpulan dan analisis data, pemaparan hasil survei, serta interpretasi temuan-temuan utama yang relevan dengan kepuasan mahasiswa. Selain itu, laporan ini juga menyajikan rekomendasi yang dirumuskan berdasarkan hasil analisis data, sehingga diharapkan dapat menjadi rujukan dalam pengambilan keputusan dan penguatan sistem penjaminan mutu di tingkat fakultas.

Kami menyadari bahwa pelaksanaan dan penyusunan laporan survei ini masih memiliki keterbatasan, baik dari aspek metodologis maupun cakupan data. Oleh karena itu, masukan yang konstruktif dan kritik yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan sebagai bahan refleksi dan penyempurnaan pada pelaksanaan survei di masa mendatang. Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh mahasiswa yang telah berpartisipasi secara aktif dalam pengisian survei, serta kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dalam proses pengumpulan dan pengolahan data hingga tersusunnya laporan ini.

Besar harapan kami bahwa laporan Survei Kepuasan Mahasiswa ini dapat memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas layanan fakultas, penciptaan lingkungan akademik yang kondusif, serta pengembangan institusi pendidikan tinggi yang berorientasi pada kepuasan dan keberhasilan mahasiswa secara berkelanjutan.

Surabaya
Ketua GPM FBS



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR TABEL	
BAB I	
PENDAHULUAN	5
1.1. Latar Belakang	5
1.2. Dasar Hukum	6
1.3. Permasalahan	6
1.4. Tujuan	7
1.5. Sistematika	7
BAB II	
METODE SURVEY	9
2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survey	9
2.2. Definisi Operasional	10
2.3. Instrumen Survey	10
2.4. Metode	11
2.5. Pengolahan Data	12
a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki)	12
b. Uji Normalitas	13
c. Uji Wilcoxon	13
d. Diagram Kartesius	14
BAB III	
HASIL DAN PEMBAHASAN	15
3.1. Analisis Statistik	15
3.2. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian	17
3.3. Analisa Kuadran IPA	20
BAB IV	
KESIMPULAN DAN SARAN	25
DAFTAR PUSTAKA	26
LAMPIRAN	27



Survei kepuasan mahasiswa dirancang untuk mencakup berbagai dimensi layanan fakultas secara multidimensional, meliputi aspek akademik, administrasi akademik, sarana dan prasarana, layanan pendukung, serta iklim akademik dan organisasi. Pendekatan yang komprehensif ini memungkinkan fakultas memperoleh gambaran holistik mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diterima selama proses pembelajaran berlangsung. Data hasil survei berfungsi sebagai cermin reflektif bagi fakultas dalam menilai kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa. Lebih jauh, survei kepuasan mahasiswa juga berperan sebagai mekanisme partisipatif yang memberikan ruang bagi mahasiswa untuk menyampaikan aspirasi, pengalaman, serta evaluasi mereka secara sistematis dan terstruktur. Dalam jangka panjang, implementasi survei kepuasan mahasiswa yang konsisten, disertai dengan tindak lanjut yang nyata dan terukur, diharapkan mampu meningkatkan kualitas pengalaman belajar mahasiswa, memperkuat kepercayaan terhadap institusi, serta mendorong terciptanya lingkungan akademik yang kondusif dan berorientasi pada mutu. Pada survei tahun 2025 ini, mahasiswa diminta untuk memberikan penilaian komparatif antara tingkat harapan ideal dengan kondisi layanan aktual yang dirasakan, sehingga dapat diidentifikasi kesenjangan (gap) layanan yang memerlukan intervensi perbaikan secara berkelanjutan.

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 Tinggi, Sains, dan Teknologi Nomor 39 Tahun 2025 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi

1.3 Permasalahan

1. Apakah hasil survei kepuasan mahasiswa Fakultas Bahasa dan Seni Unesa Tahun 2025 antara harapan dan kenyataan ada perbedaan yang signifikan secara pengujian statistik.
2. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa Fakultas Bahasa dan Seni Unesa berdasarkan survei mahasiswa UNESA Tahun 2025 dengan menggunakan analisis Gap.
3. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa Fakultas Bahasa dan Seni Unesa (survei mahasiswa FBS UNESA Tahun 2025 dengan menggunakan pendekatan metode Importance-Performance Analysis (IPA).

Bab ini memberikan latar belakang mengapa survei ini dilakukan, dasar hukum yang mendasari, masalah yang ingin dikaji, tujuan survei, dan bagaimana laporan ini disusun.

2. BAB II METODE SURVEI

Bab ini menjelaskan secara detail bagaimana survei dilakukan, termasuk jenis dan desain survei, definisi operasional variabel, instrumen yang digunakan, metode pengumpulan data, dan cara pengolahan data. Analisis yang digunakan dalam laporan ini meliputi analisis Gap, tingkat kesesuaian (Tki), uji normalitas, uji Wilcoxon, dan diagram kartesius.

3. BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil analisis statistik, analisis Gap dan tingkat kesesuaian, serta analisis kuadran menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA). Hasil ini kemudian dibahas secara mendalam untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif.

4. BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merangkum kesimpulan yang diperoleh dari analisis data dan memberikan saran-saran untuk pelaksanaan pengukuran dan evaluasi survei kepuasan tenaga kependidikan pada periode mendatang.



BAB II

METODE SURVEI

2.1 Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode survei untuk memperoleh gambaran empiris mengenai tingkat kepuasan mahasiswa di tingkat fakultas secara sistematis dan terukur. Pendekatan deskriptif kuantitatif dipilih karena memiliki kemampuan untuk merepresentasikan fenomena sosial dan akademik dalam bentuk data numerik yang dapat dianalisis secara objektif dan komparatif. Dalam konteks evaluasi kepuasan mahasiswa, pendekatan ini relevan karena tujuan utama penelitian tidak diarahkan untuk menguji hubungan kausal, melainkan untuk memetakan persepsi, sikap, dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan akademik dan non-akademik yang diselenggarakan oleh fakultas. Metode survei memungkinkan peneliti menjangkau populasi mahasiswa dalam jumlah besar secara efisien, serta menghasilkan data yang memiliki tingkat generalisasi yang memadai sepanjang instrumen yang digunakan memenuhi prinsip validitas dan reliabilitas. Secara metodologis, survei kuantitatif juga sesuai digunakan dalam evaluasi kepuasan pemangku kepentingan utama perguruan tinggi, karena mampu menangkap variasi persepsi mahasiswa secara agregatif melalui indikator-indikator terstandar. Hal ini sejalan dengan pandangan Creswell dan Creswell (2018) yang menyatakan bahwa survei kuantitatif efektif untuk mengidentifikasi pola umum dalam populasi berdasarkan data dari sampel terpilih, serta pendapat Johnson dan Christensen (2014) yang menegaskan relevansi pendekatan survei dalam penelitian evaluatif berbasis bukti (evidence-based decision making).

Rancangan penelitian yang diterapkan dalam survei ini adalah desain cross-sectional, yaitu desain penelitian yang mengumpulkan data pada satu titik waktu tertentu (point-in-time approach) tanpa melakukan pengukuran berulang terhadap responden yang sama. Desain ini dipandang tepat karena tujuan utama survei adalah memotret kondisi kepuasan mahasiswa pada periode akademik tertentu sebagai bahan evaluasi kelembagaan fakultas, bukan untuk mengamati perubahan kepuasan secara longitudinal. Dalam desain cross-sectional, seluruh variabel yang diukur, baik yang berkaitan dengan persepsi mahasiswa terhadap layanan maupun tingkat kepuasan yang dirasakan, dikumpulkan secara simultan sehingga mencerminkan kondisi aktual pada saat survei dilaksanakan. Setiap mahasiswa sebagai unit analisis hanya memberikan respons satu kali, yang bertujuan untuk meminimalkan beban responden serta mengurangi potensi bias akibat kelelahan responden. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur dengan skala penilaian tertutup yang dirancang untuk mengukur dimensi-dimensi





kepuasan mahasiswa secara konsisten dan terstandar. Penggunaan kuesioner sebagai instrumen utama sejalan dengan karakteristik penelitian survei kuantitatif, karena memungkinkan pengolahan data secara statistik, perbandingan hasil antarprogram studi atau periode evaluasi, serta penyusunan rekomendasi kebijakan berbasis data. Dengan rancangan ini, hasil survei diharapkan dapat menjadi dasar yang kuat bagi fakultas dalam merumuskan strategi peningkatan mutu layanan pendidikan dan pengalaman belajar mahasiswa secara berkelanjutan.

2.2 Definisi Operasional

Berikut adalah definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Konsumen: Semua mahasiswa yang menggunakan layanan Fakultas Bahasa dan Seni UNESA pada tahun 2025.
2. Harapan Konsumen: Persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diharapkan dari Fakultas Bahasa dan Seni UNESA pada tahun 2025.
3. Kepuasan Konsumen: Tingkat persetujuan atau kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diterima dari Fakultas Bahasa dan Seni UNESA pada tahun 2025.
4. Kualitas Pelayanan: Kualitas layanan yang diteliti dalam penelitian ini meliputi lima dimensi, yaitu ; *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangible* (Keberwujudan).

2.3 Instrumen Survei

Instrumen yang digunakan dalam survei ini berupa kuesioner terstruktur yang dirancang secara metodologis untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan yang diselenggarakan oleh Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya (UNESA). Pemilihan kuesioner sebagai alat pengumpulan data didasarkan pada pertimbangan bahwa instrumen ini paling sesuai untuk penelitian survei kuantitatif, khususnya dalam mengungkap persepsi, pengalaman, dan penilaian mahasiswa secara sistematis dan terstandar. Secara konseptual, kuesioner disusun untuk mengidentifikasi perbedaan antara tingkat harapan mahasiswa dengan kondisi layanan aktual yang mereka rasakan selama menjalani proses akademik di fakultas. Setiap pernyataan dirumuskan dalam bentuk item tertulis yang komunikatif, tidak ambigu, dan mudah dipahami oleh responden, sehingga dapat meminimalkan kesalahan penafsiran dalam proses pengisian. Penggunaan skala respons tertutup memungkinkan setiap jawaban dikonversi ke dalam bentuk skor numerik yang selanjutnya dapat dianalisis secara statistik. Pendekatan ini sejalan dengan pandangan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang menekankan bahwa persepsi pengguna layanan merupakan indikator utama dalam evaluasi kualitas layanan organisasi, termasuk pada konteks institusi pendidikan tinggi. Dengan demikian, kuesioner dalam





survei ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana pengumpulan data, tetapi juga sebagai instrumen reflektif untuk menilai kinerja layanan fakultas dari perspektif mahasiswa.

Dari sisi struktur, kuesioner kepuasan mahasiswa dikembangkan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan yang dikemukakan dalam model SERVQUAL, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Dimensi reliability merepresentasikan konsistensi dan ketepatan fakultas dalam menyelenggarakan layanan akademik dan administrasi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dimensi responsiveness menggambarkan tingkat kesigapan serta kecepatan unit layanan dalam menanggapi kebutuhan, pertanyaan, maupun permasalahan mahasiswa. Dimensi assurance berkaitan dengan kompetensi sumber daya manusia, kejelasan prosedur, serta rasa aman dan kepercayaan mahasiswa terhadap sistem layanan fakultas. Selanjutnya, dimensi empathy mencerminkan perhatian, kepedulian, dan sensitivitas fakultas terhadap kebutuhan serta karakteristik mahasiswa secara individual. Adapun dimensi tangible mencakup aspek-aspek fisik layanan, seperti ketersediaan dan kualitas sarana prasarana, fasilitas pendukung pembelajaran, serta kondisi lingkungan akademik. Penerapan kelima dimensi SERVQUAL dalam survei kepuasan mahasiswa dipandang relevan karena telah banyak digunakan dan diuji dalam konteks pendidikan tinggi, serta terbukti mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai mutu layanan institusional. Oleh karena itu, instrumen ini diharapkan dapat menghasilkan data yang valid dan reliabel sebagai dasar evaluasi, perbaikan layanan, dan perumusan kebijakan peningkatan mutu fakultas secara berkelanjutan.

2.4 Metode

Penelitian ini menerapkan model Service Quality (SERVQUAL) yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) sebagai kerangka analitis utama dalam mengevaluasi mutu layanan Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya (UNESA) dari perspektif mahasiswa. Pemanfaatan model SERVQUAL didasarkan pada keunggulannya dalam mengukur kualitas layanan berdasarkan persepsi pengguna, dalam hal ini mahasiswa sebagai pemangku kepentingan utama proses pendidikan tinggi. Model SERVQUAL mengoperasionalkan konsep kualitas layanan ke dalam lima dimensi inti, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, yang secara kolektif mampu merepresentasikan pengalaman layanan mahasiswa secara menyeluruh. Dimensi tangible berkaitan dengan aspek-aspek fisik layanan yang dapat diamati secara langsung, seperti ketersediaan fasilitas pembelajaran, sarana dan prasarana pendukung, serta kondisi lingkungan akademik fakultas. Dimensi reliability menggambarkan konsistensi dan ketepatan fakultas dalam menyediakan layanan akademik dan administratif sesuai dengan prosedur dan standar yang telah ditetapkan. Dimensi responsiveness berfokus pada



tingkat kesigapan dan kecepatan unit layanan dalam menanggapi kebutuhan, pertanyaan, maupun keluhan mahasiswa. Selanjutnya, dimensi assurance mencerminkan kompetensi, kredibilitas, dan profesionalisme sumber daya manusia fakultas yang berkontribusi pada rasa aman dan kepercayaan mahasiswa terhadap sistem layanan. Adapun dimensi empathy menekankan sejauh mana fakultas menunjukkan kepedulian, perhatian personal, serta pemahaman terhadap kebutuhan dan karakteristik mahasiswa. Kelima dimensi tersebut dipandang relevan dalam konteks pendidikan tinggi karena mampu menggambarkan mutu layanan secara multidimensional dan berbasis pengalaman nyata mahasiswa.

Setelah pengukuran kualitas layanan mahasiswa dilakukan menggunakan kerangka SERVQUAL, analisis dilanjutkan dengan penerapan metode Importance–Performance Analysis (IPA) sebagaimana dikembangkan oleh Martilla dan James (1977). Metode IPA digunakan untuk menganalisis keterkaitan antara tingkat kepentingan layanan yang dirasakan mahasiswa dengan tingkat kinerja aktual fakultas pada setiap atribut layanan yang dinilai. Secara konseptual, IPA berfungsi sebagai alat diagnostik yang membantu institusi dalam mengidentifikasi atribut layanan yang telah menunjukkan kinerja optimal serta atribut yang membutuhkan perhatian dan perbaikan segera. Hasil analisis IPA disajikan dalam bentuk matriks dua dimensi yang memetakan setiap atribut layanan ke dalam empat kuadran, yaitu area prioritas perbaikan utama, area kinerja yang perlu dipertahankan, area dengan prioritas rendah, serta area yang berpotensi menunjukkan alokasi sumber daya yang berlebihan. Pendekatan ini memberikan dasar yang jelas dan sistematis bagi pimpinan fakultas dalam menetapkan skala prioritas peningkatan mutu layanan. Dalam konteks survei kepuasan mahasiswa, integrasi antara model SERVQUAL dan metode IPA dinilai efektif karena tidak hanya menghasilkan gambaran deskriptif mengenai kualitas layanan, tetapi juga menyediakan panduan praktis berbasis data untuk perencanaan dan pengambilan keputusan strategis dalam pengembangan layanan fakultas secara berkelanjutan.

2.5 Pengolahan Data

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

Penelitian ini menggunakan analisis kesenjangan (Gap) untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen. Analisis ini membandingkan harapan konsumen dengan kenyataan yang mereka terima dalam lima dimensi layanan: keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan keberwujudan. Kepuasan konsumen paling tinggi tercapai ketika kenyataan melampaui harapan, yaitu ketika pelayanan yang diberikan maksimal (4) dan harapan minimal (1). Rumus untuk menghitung Gap adalah:

Gap = Kenyataan – Harapan

Rumus untuk menghitung tingkat kesesuaian (Tki) antara harapan dan kenyataan adalah:

Pilihan uji statistik yang digunakan tergantung pada distribusi data. Jika kedua data (kenyataan dan harapan) berdistribusi normal, maka uji Paired T-Test digunakan. Namun, jika salah satu atau kedua data tidak berdistribusi normal, maka uji Wilcoxon digunakan.

d. Diagram Kartesius

Diagram kartesius membantu perusahaan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Diagram ini membagi tingkat pernyataan menjadi empat bagian, yang memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi area prioritas untuk peningkatan. Dengan memahami faktor-faktor yang paling berpengaruh pada kepuasan konsumen, perusahaan dapat fokus pada upaya untuk meningkatkan aspek-aspek tersebut dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.



BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Statistik

Survei dilakukan dengan melibatkan responden yang merupakan mahasiswa di Universitas Negeri Surabaya, yang dipilih secara acak melalui Single Sign On (SSO). Data yang diperoleh berjumlah 4580 responden. Jumlah sampel ini telah memenuhi syarat kecukupan sampel berdasarkan rumus Slovin. Dengan populasi mahasiswa Fakultas Bahasa dan Seni UNESA sebanyak 9463 orang dan tingkat toleransi kesalahan sebesar 5%, sampel minimal yang diperlukan adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{9463}{1 + (9463)(0,05^2)} = 383,3177 \approx 384$$

Dengan jumlah sampel sebanyak 4580 responden, syarat kecukupan data telah terpenuhi.

Selanjutnya, akan dilakukan pengujian asumsi normalitas sebagai syarat untuk uji beda rata-rata antara Harapan dan Kenyataan. 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		4580	4580
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3.3522	3.1726
	Std. Deviation	.68329	.69364
Most Extreme Differences	Absolute	.180	.130
	Positive	.172	.122
	Negative	-.180	-.130
Test Statistic		.180	.130
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		<,.001	<,.001
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	<,.001	<,.001
	99% Confidence Interval		
	Lower Bound	.000	.000
	Upper Bound	.000	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Gambar 3.1. Hasil Uji Normalitas Data





Dengan menggunakan tingkat signifikansi 5%, dari Gambar 3.1 terlihat bahwa nilai asimtotik atau p-value kurang dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak (Tolak H_0), yang berarti **data tidak mengikuti distribusi normal**.

Uji Wilcoxon merupakan metode alternatif untuk menguji dua sampel berpasangan selain uji Paired-T Test. Jika sampel memenuhi asumsi distribusi normal, pendekatan uji statistik parametrik menggunakan Uji Paired-T Test dapat diterapkan. Namun, jika asumsi normalitas tidak terpenuhi, Uji Wilcoxon dapat digunakan sebagai gantinya. Berdasarkan hasil uji normalitas, disimpulkan bahwa data dari survei tidak memenuhi asumsi distribusi normal, sehingga pendekatan non-parametrik menggunakan Uji Wilcoxon diterapkan.

Ranks		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kenyataan - Harapan	Negative Ranks	1668 ^a	1294.94	2159965.50
	Positive Ranks	689 ^b	898.31	618937.50
	Ties	2223 ^c		
	Total	4580		

a. Kenyataan < Harapan

b. Kenyataan > Harapan

c. Kenyataan = Harapan

Test Statistics^a

Kenyataan - Harapan	
Z	-23.361 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	<,001

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Gambar 3.2. Hasil Uji Wilcoxon

Berdasarkan hasil Uji Wilcoxon menggunakan SPSS for Windows 30 dengan tingkat signifikansi 5%, diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* < 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis H_0 ditolak, dengan hipotesis sebagai berikut:

H_0 : Tidak ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan

H_1 : Ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan

Dengan demikian, disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan terkait kepuasan mahasiswa Fakultas Bahasa dan Seni UNESA.





3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan terkait Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan mahasiswa Fakultas Bahasa dan Seni UNESA Tahun 2025 dijelaskan dalam Tabel 3.1. Tabel tersebut menampilkan data perbandingan antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh mahasiswa, termasuk analisis selisih (Gap) antara kedua nilai tersebut, serta memberikan gambaran mengenai kualitas kepuasan mereka selama tahun 2025.

Tabel 3.2. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Mahasiswa FBS Unesa Tahun 2025

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 offline dengan akurat dan memuaskan	3,39	3,19	-20	94,1
	P5	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3,35	3,16	-19	94,33
	P9	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,34	3,16	-18	94,61
	P13	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,34	3,16	-18	94,61
	P18	Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi)	3,37	3,16	-21	93,77
	P23	Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana	3,35	3,16	-19	94,33
Mean			3,36	3,17	-19,17	94,29
Responsiveness (Adil)	P3	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan	3,34	3,17	-17	94,91



LAPORAN SURVEY KEPUASAN

Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki
		bidang penalaran, minat, dan bakat				
	P7	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,34	3,15	-19	94,31
	P11	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,35	3,16	-19	94,33
	P16	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa	3,35	3,18	-17	94,93
	P20	Kemampuan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	3,37	3,21	-16	95,25
Mean			-3,35	-3,17	17,6	94,75
Reliability (Kredibilitas)	P14	Kejelasan SOP untuk proses pengajuan pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT	3,36	3,19	-17	94,94
	P19	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	3,38	3,22	-16	95,27
Mean			3,37	3,21	-16,5	95,11
Empathy (Akuntabilitas)	P4	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3,34	3,16	-18	94,61
	P8	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,35	3,15	-20	94,03
	P12	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,34	3,17	-17	94,91
	P17	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan	3,34	3,15	-19	94,31





Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki
		terkait layanan keuangan dan sarana prasarana				
	P22	Kesediaan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	3,36	3,2	-16	95,24
Mean			3,35	3,17	-18	94,62
Assurance (Tanggung Jawab)	P2	Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat	3,35	3,17	-18	94,63
	P6	Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,35	3,15	-20	94,03
	P10	Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,33	3,17	-16	95,2
	P15	Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT	3,37	3,18	-19	94,36
	P21	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	3,36	3,2	-16	95,24
Mean			3,35	3,17	-17,8	94,69
Grand Mean			2,015	1,91	-10,77	94,69

Berdasarkan hasil perhitungan Gap Score yang terdapat pada tabel, menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki nilai gap negatif, yang menandakan bahwa kinerja layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Diketahui bahwa terdapat empat nilai gap negatif terbesar yaitu -21 terdapat pada aspek Tangible (Transparan) pada variabel P18 yaitu Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi). Negatif terbesar berikutnya sebesar -20 pada aspek Tangible (Transparan) pada variabel P1 yaitu Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara online dan offline dengan akurat dan memuaskan. Pada aspek Empathy (Akuntabilitas) variabel P8 yaitu Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan





beasiswa. Pada aspek Assurance (Tanggung Jawab) variabel P6 yaitu Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa.

Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat harapan pengguna terhadap keandalan dan kemudahan layanan melebihi kinerja yang diberikan. Menurut responden, tingkat kesesuaian harapan pada aspek Tangible (Transparan) pada variabel P18 sebesar 93,77% dan pada variabel P1 sebesar 94,1%. Aspek Empathy (Akuntabilitas) pada variabel P8 sebesar 94,03%. Aspek Assurance (Tanggung Jawab) pada variabel P6 sebesar 94,03%. Secara keseluruhan, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan pengguna dalam survei kepuasan adalah sebesar 94.69%.

3.3 Analisa Kuadran (IPA)

Analisis kuadran atau Importance Performance Analysis (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting yang harus diperhatikan oleh suatu organisasi untuk memenuhi kepuasan pengguna jasa mereka (konsumen). Dengan menggunakan teknik ini, organisasi dapat menentukan area-area yang memerlukan perbaikan berdasarkan pentingnya dan kinerja setiap faktor.



Gambar 3.3. Diagram Kartesius (Supranto, 2001)

Diagram kuadran IPA biasanya terdiri dari empat kuadran. Berikut adalah penjelasan umum tentang diagram kuadran IPA :

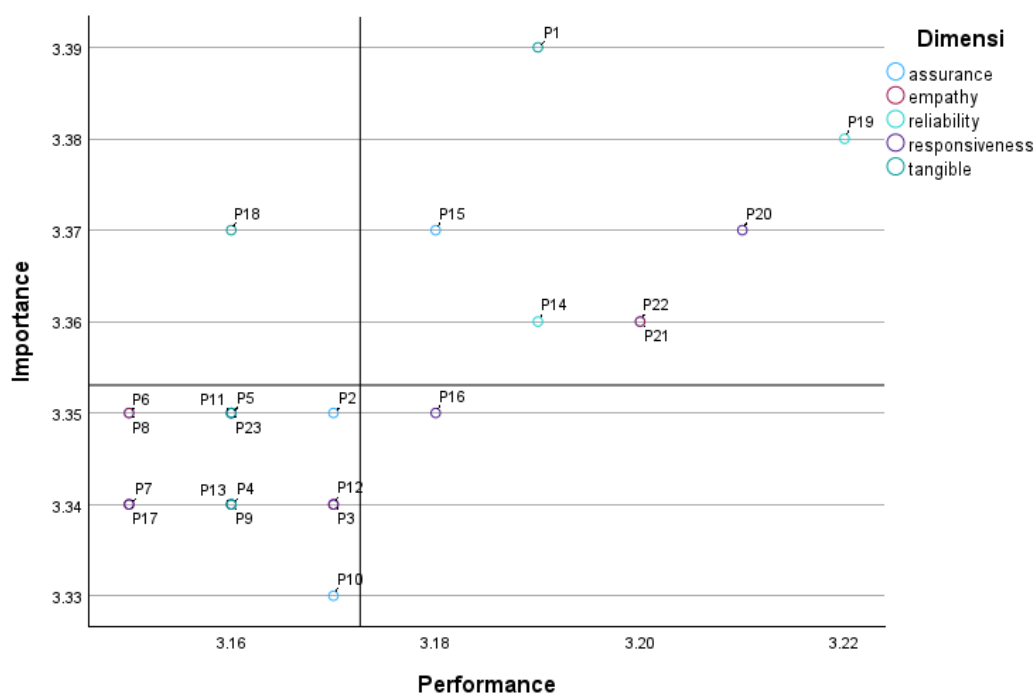
- Kuadran I (Prioritas Utama) Kuadran ini mencakup faktor-faktor yang dianggap sangat penting oleh konsumen tetapi belum dilaksanakan dengan baik oleh penyedia layanan. Ketidakpuasan muncul karena penyedia layanan tidak memenuhi harapan konsumen di area ini. Faktor-faktor dalam kuadran ini perlu menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, karena peningkatan di area ini akan langsung mempengaruhi kepuasan konsumen secara signifikan.
- Kuadran II (Pertahankan Prestasi) Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang penting bagi konsumen dan sudah dilaksanakan dengan baik oleh penyedia layanan. Kinerja yang baik di area ini memuaskan konsumen, sehingga penyedia jasa harus terus





- mempertahankan standar tinggi ini. Fokus di kuadran ini adalah menjaga agar kinerja tetap konsisten dan tidak mengalami penurunan.
- Kuadran III (Prioritas Rendah) Faktor-faktor di kuadran ini dianggap kurang penting oleh konsumen dan juga pelaksanaannya biasa-biasa saja. Karena konsumen tidak menganggap faktor-faktor ini sebagai hal yang sangat penting, variabel-variabel ini tidak perlu menjadi perhatian utama meskipun ada kekurangan dalam pelaksanaannya. Organisasi bisa mengalokasikan sumber daya mereka ke area yang lebih penting.
 - Kuadran IV (Berlebihan) Kuadran ini mencakup faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi telah dilaksanakan dengan sangat baik oleh penyedia layanan. Meskipun pelaksanaan di area ini sangat baik, karena faktor-faktor tersebut tidak dianggap penting oleh konsumen, usaha tambahan di sini mungkin tidak memberikan dampak besar pada kepuasan. Organisasi dapat mempertimbangkan untuk mengurangi upaya atau sumber daya yang dialokasikan ke area ini.

Berdasarkan interpretasi kuadran-kuadran tersebut, hasil perhitungan rata-rata Harapan dan Kenyataan yang terdapat pada tabel 3.1 akan diplot dalam diagram kartesius, seperti yang ditunjukkan pada gambar 3.4. Diagram ini akan memberikan visualisasi yang jelas mengenai posisi setiap faktor dalam kuadran-kuadran IPA, membantu dalam menentukan prioritas perbaikan dan alokasi sumber daya secara efektif.



Gambar 3.4. Hasil Diagram Kartesius





- 11) P13 Tangible (Transparan) : Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan. Skor performa 94,61 dengan penurunan -18.
- 12) P17 Empathy (Akuntabilitas) : Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana Skor performa 94,31 dengan penurunan -19.
- 13) P23 Tangible (Transparan) : Kecukupan , aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana. Skor performa 94,33 dengan penurunan -19.

d. Kuadran IV

Ditemukan satu variabel dalam kuadran ini yaitu P16 dimana layanan yang diberikan sudah sangat sesuai dengan kebutuhan tetapi masih ingin untuk tetap ada diberikan. Variable tersebut diuraikan sebagai berikut : P16 Responsiveness (Adil) : Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa. Skor performa 94,93 dengan penurunan -17.



BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dari survei kepuasan dosen 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. Berdasarkan perhitungan Gap Score, seluruh dimensi layanan memiliki nilai gap negatif, yang menunjukkan kinerja belum memenuhi harapan pengguna. Gap terbesar terdapat pada aspek P18 yaitu Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi) dengan penurunan -21. Variable P1 dengan penurunan -20 yaitu Ketersedian layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara online dan offline dengan akurat dan memuaskan. Variabel P8 dengan penurunan -20 yaitu Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa. Variabel P6 dengan penurunan -20 yaitu Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa. Tingkat kesesuaian pada P18 Tangible (Transparan) sebesar 92,5%. Tingkat kesesuaian pada P1 Tangible (Transparan) sebesar 94,1%. Tingkat kesesuaian pada P8 Empathy (Akuntabilitas) sebesar 94,03%. Tingkat kesesuaian pada P6 Assurance (Tanggung Jawab) sebesar 94,03%. Secara keseluruhan total kesesuaian mencapai 94,69%.
3. Menurut hasil analisis yang dilakukan dengan SPSS menggunakan diagram kartesius, penting bagi manajemen perguruan tinggi untuk fokus pada beberapa area kinerja yang berbeda. Pertama, pengelolaan perlu berupaya untuk mempertahankan capaian yang ada di Kuadran I dengan cara meningkatkan kinerja secara sistematis pada variabel-variabel dalam kuadran tersebut. Pada kuadran I ditemukan variabel P18 Tangible (Transparan) : Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi). Selain itu juga menjaga konsistensi dan stabilitas kinerja layanan di Kuadran II, Kuadran III, kuadran IV tetap harus dilakukan agar layanan menjadi lebih baik dan optimal.





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

Kode	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Kenyataan yang ada			
		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 online dan offline dengan akurat dan memuaskan								
II. Instrumen Kepuasan Layanan Kemahasiswaan (Kriteria 3)									
A. Penalaran, Minat, dan Bakat									
P2	Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat								
P3	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat								
P4	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat								
P5	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat								
B. Bidang Kesejahteraan (Bimbingan dan Konseling, Layanan Kesehatan, dan Kayaan Beasiswa)									
P6	Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa								
P7	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa								
P8	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa								
P9	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa								
C. Bimbingan Karir dan Kewirausahaan									







LAPORAN SURVEY KEPUASAN

Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya

Kode	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Kenyataan yang ada			
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
P20	Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat								
P21	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan								
P22	Kesediaan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa								
P23	Kecukupan , aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana								