

PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN DALAM BIDANG PENDIDIKAN TINGGI

Ariesya Aprillia
Nonie Magdalena

Universitas Kristen Maranatha, Bandung
Email: april.lie@hotmail.com; nie_maranatha@yahoo.com

Submitted: Jun 13, 2018; Reviewed: Jun 15, 2018; Accepted: Jul 09, 2018

Abstract: *The service industry plays an important role in a nation's economy including higher education services. The performance of the quality of higher education services is determined by the quality of service delivery provided to the students. Quality of service in education is determined by the extent to which student needs and expectations can be met. How well students will later perceive the quality of their educational services will greatly contribute to the continuity of universities in the dynamics of long-term competition. The purpose of this study was to examine and analyze how the quality of service of Maranatha Christian University is viewed from the gap between the service experienced and the expected service. The service quality measurement instrument uses seven factors: contact personnel (faculty/ lecturer), reputation, physical evidence, contact personnel (administration), curriculum, responsiveness, and access to facilities. The technique used is simple random sampling with 418 respondents. Measurement instruments are tested using validity test, reliability test, and Importance and Performance Analysis (IPA). Based on the results of data processing using IPA five things that have not been matched as expected by the student when the five things are considered important by students. These are classroom arrangement, classroom comfort, immediate announcement notice, availability of parking space, and availability of access to non-classroom learning.*

Keywords: *IPA; Service Quality*

PENDAHULUAN

Persaingan pada bidang pendidikan tinggi sangat ketat, tidak cukup dengan penyediaan fasilitas fisik yang baik saja, tetapi juga harus disertai proses penyelenggaraan layanan akademik yang memuaskan (Rinala, Yudana, & Natajaya, 2013). Persaingan menjadi pemicu bagi setiap pelaku di pendidikan tinggi untuk membenahi kualitas layanannya (Abdullah, 2006a; Aprillia, Setiawan, & Munthe, 2017). Seberapa baik nantinya mahasiswa akan memandang layanan pendidikan yang diperolehnya akan sangat berkontribusi bagi keberlangsungan perguruan tinggi dalam dinamika persaingan jangka panjang.

Performa kualitas layanan pendidikan tinggi ditentukan oleh kualitas penyampaian

layanan yang diberikan kepada para pelanggannya. *Internal stakeholders* yang berperan penting dalam penyampaian layanan tersebut adalah tenaga pendidik serta staf tata usaha. Mereka adalah pihak yang memberikan layanan akademik dan administrasi kepada para mahasiswa sebagai *external stakeholders* utama pendidikan tinggi. Pelayanan *Internal stakeholders* di pendidikan tinggi memunyai kontribusi yang signifikan bagi penciptaan nilai kepuasan para mahasiswanya. Berkaitan dengan hal tersebut, kualitas layanan yang baik merupakan komoditi utama keunggulan bersaing di pendidikan tinggi (LeBlanc & Nguyen, 1997; Petruzzellis, D'Uggento, & Romanazzi, 2006; Aprillia dkk., 2017).

Lebih dari tiga dekade terakhir ini, banyak bermunculan instrumen pengukuran untuk mengukur kualitas layanan. Antara lain Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dengan instrumen pengukuran SERVQUALnya menjelaskan mengenai kualitas layanan (*service quality*) dengan membandingkan persepsi layanan yang diterima dengan harapan; Cronin dan Taylor (1992) menjelaskan mengenai SERVPERF (*service performace*) yang mana hanya mempertahankan mengenai persepsi kualitas layanan saja; LeBlanc dan Nguyen (1997) mengidentifikasi tujuh faktor yang memiliki dampak pada evaluasi kualitas layanan di bisnis pendidikan tinggi dan mengembangkan program untuk meningkatkan kualitas layanan agar harapan konsumen terpenuhi; serta Abdullah (2006b) mengusulkan HEDPERF (*Higher Education PERFORMANCE only*), pengukuran berbasis kinerja yang mencoba menangkap faktor penentu otentik kualitas layanan di sektor pendidikan tinggi. Tidak semua hasil penelitian mengenai kualitas layanan dapat diterima oleh para peneliti lainnya, terjadi saling kritisi antara peneliti satu dengan peneliti lainnya (Abdullah, 2006a). Walaupun tidak terjadi kesepahaman yang sama di antara para peneliti, instrumen pengukuran kualitas layanan tersebut berkontribusi terhadap studi layanan dalam industri jasa, termasuk industri jasa pendidikan tinggi.

Universitas Kristen Maranatha merupakan salah satu jasa pendidikan tinggi yang ada di Indonesia. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Gunawan dan Aprillia (2015) dengan menggunakan 22 butir instrumen SERVQUAL dari Parasuraman dkk. (1988), diketahui bahwa para staf akademik dan administrasi yang melayani Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha belum menunjukkan kualitas layanan yang memuaskan (berdasarkan persepsi mahasiswa) dalam hal kecepatan dan kenyamanan pelayanan, pemahaman dan perhatian terhadap keperluan mahasiswa, serta daya tanggap atas kebutuhan mahasiswa. Fenomena ini belum memenuhi realisasi *Integrity*, *Care*, dan *Excellence* sebagai nilai-nilai filosofis organisasional yang dicanangkan oleh Universitas Kristen Maranatha. Gejala ini menjadi pertanda bagi Universitas Kristen Maranatha untuk melakukan tindakan nyata dalam meningkatkan kualitas layanannya (Aprillia dkk., 2017).

Dari hasil temuan penelitian-penelitian sebelumnya, penelitian ini akan memfokuskan

pada instrumen pengukuran yang dikembangkan oleh LeBlanc dan Nguyen (1997) yang mengidentifikasi tujuh faktor yang memiliki dampak pada evaluasi kualitas layanan di bisnis pendidikan tinggi dan mengembangkan program untuk meningkatkan kualitas layanan agar harapan konsumen terpenuhi. Instrumen pengukuran tersebut relevan dengan keadaan pendidikan tinggi di Indonesia. Ketujuh faktor tersebut adalah *contact personnel (faculty/ tenaga pendidik)*, *reputation*, *physical evidence*, *contact personnel (administration/ staf tata usaha)*, *curriculum*, *responsiveness*, dan *access to facilities*.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan pada bagian sebelumnya, maka peneliti merumuskan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kualitas layanan Universitas Kristen Maranatha ditinjau dari kesenjangan antara layanan yang dialami dengan layanan yang diharapkan?”

TUJUAN PENELITIAN

Sejalan dengan rumusan masalah penelitian yang telah dipaparkan, maka tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana tingkat kualitas layanan Universitas Kristen Maranatha ditinjau dari kesenjangan antara layanan yang dialami dengan layanan yang diharapkan.

TINJAUAN PUSTAKA

Jasa memerlukan teknik pemasaran yang unik sebagai upaya untuk mencapai keunggulan bersaing (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1985) karena secara fundamental jasa berbeda dari barang. Jasa berhubungan dengan layanan. Kualitas layanan jauh lebih sukar didefinisikan, dijabarkan, dan diukur bila dibandingkan dengan kualitas barang. Menurut Parasuraman et al. (1988) kualitas layanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Tingkat kualitas layanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Persepsi kualitas layanan sering berbeda berdasarkan kebutuhan pelanggan individual (Quinn, Lemay, Larsen, & Johnson, 2009).

Umumnya, sebagian besar peneliti mengetahui bahwa pelanggan memiliki harapan dan harapan ini berfungsi sebagai standar atau

acuan untuk mengevaluasi kinerja sebuah organisasi. Namun, isu harapan yang belum terselesaikan sebagai penentu kualitas layanan yang dirasakan telah menghasilkan paradigma pengukuran yang saling bertentangan (Abdullah, 2006a). Dua paradigma tersebut adalah paradigma *disconfirmation* (SERVQUAL) dari Parasuraman dkk. (1988) yang membandingkan persepsi tentang pelayanan yang diterima dengan harapan serta persepsi paradigma (SERVPERF) dari Cronin dan Taylor (1992) yang mana hanya mempertahankan persepsi kualitas layanan. Walaupun tidak terjadi kesepahaman yang sama di antara para peneliti, instrumen pengukuran kualitas layanan tersebut berkontribusi terhadap studi layanan dalam industri jasa, termasuk industri jasa pendidikan tinggi.

Mengukur kualitas layanan di pendidikan tinggi semakin penting (LeBlanc & Nguyen, 1997; Athiyaman, 1997; Abdullah, 2006a; Khodayari & Khodayari, 2011; Ali, Zhou, Hussain, Nair, & Ragavan, 2016). Meningkatkan kualitas layanan sudah dilakukan di berbagai industri termasuk industri pendidikan tinggi (Hasan, Ilias, Rahman, & Raza, 2008; Hong, 2017). Tingkat kualitas layanan di pendidikan tinggi sangat bergantung pada jarak antara harapan dan persepsi mahasiswa terhadap layanan pendidikan tinggi. Menurut Tan dan Kek (2004) prinsip untuk meningkatkan nilai pendidikan adalah dengan berupaya terus menerus memperbaiki kualitas layanan dan fokus pada kepentingan *stakeholder*. Kualitas dalam pendidikan ditentukan oleh sejauhmana kebutuhan dan harapan mahasiswa dapat terpenuhi.

LeBlanc dan Nguyen (1997) mengidentifikasi tujuh faktor yang memiliki dampak pada evaluasi kualitas layanan di bisnis pendidikan tinggi dan mengembangkan program untuk meningkatkan kualitas layanan agar harapan konsumen terpenuhi. Ketujuh faktor tersebut adalah:

1. *Contact personnel (faculty/ tenaga pendidik)*
Terkait dengan kinerja dan kemampuan tenaga pendidik.
2. *Reputation*
Terkait dengan kapasitas pendidikan tinggi (universitas) untuk memosisikan dirinya di benak konsumen serta memroyeksikan citranya.
3. *Physical evidence*
Terkait dengan bukti fisik.
4. *Contact personnel (administration/ staf tata usaha)*

Terkait dengan kemampuan manajemen/ staf tata usaha untuk memberikan perhatian secara personal kepada para mahasiswanya dengan cara yang profesional dan penuh kepedulian.

5. *Curriculum*
Terkait dengan kemampuan *faculty/ tenaga pendidik* dan manajemen/ staf tata usaha untuk merencanakan dan menyampaikan layanan agar dapat memenuhi keinginan mahasiswa.
6. *Responsiveness*
Terkait dengan kemampuan *faculty/ tenaga pendidik* dan manajemen/ staf tata usaha untuk memberikan layanan secara cepat dan tepat waktu.
7. *Access to facilities.*
Terkait dengan kemudahan untuk mendapatkan layanan tanpa harus menunggu lama.

Berikut ini adalah beberapa penelitian terdahulu.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Keterangan
1	Parasuraman dkk. (1988)	Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan mengenai pengembangan dari 22 butir instrumen yang disebut sebagai SERVQUAL untuk menilai persepsi terhadap kualitas layanan di organisasi jasa maupun ritel.
2	Cronin & Taylor (1992)	Penelitian ini mengenai konsep SERVPERF (<i>Service Performance</i>)
3	LeBlanc & Nguyen (1997)	Penelitian ini menguji konsep kualitas layanan dalam bisnis pendidikan; Mengidentifikasi tujuh faktor yang memengaruhi evaluasi siswa terhadap kualitas layanan; Tujuh faktor yang memiliki dampak pada evaluasi kualitas layanan di bisnis pendidikan tinggi dan mengembangkan program untuk meningkatkan kualitas layanan agar harapan konsumen terpenuhi adalah: <i>contact personnel (faculty/ tenaga pendidik)</i> , <i>reputation</i> , <i>physical evidence</i> , <i>contact personnel (administration/ staf tata usaha)</i> , <i>curriculum</i> , <i>responsiveness</i> , dan <i>access to facilities</i> .
4	Athiyaman (1997)	Penelitian ini bertujuan untuk membahas dasar konseptual kepuasan konsumen dan

		persepsi kualitas serta menyoroti pentingnya kepuasan konsumen dan persepsi kualitas di pendidikan tinggi.			dan melihat kemungkinan untuk menghemat biaya tanpa merugikan secara signifikan kualitas secara keseluruhan.
5	Oh (2001)	Penelitian ini bertujuan untuk melakukan tinjauan kritis terhadap studi yang sudah pernah dilakukan, mengumpulkan kembali data yang dipublikasikan untuk mengajukan pertanyaan dan mengembangkan saran untuk penerapan di bidang perhotelan dan pariwisata di masa depan dengan menggunakan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).	12	Voss, Gruber, & Szmigin (2007)	Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kualitas pengajaran dosen yang efektif agar dapat memenuhi harapan mahasiswa.
6	Clewes (2003)	Penelitian ini mengidentifikasi aspek-aspek penting dalam evaluasi kualitas layanan untuk mahasiswa.	13	Hasan dkk. (2008)	Penelitian ini menguji hubungan antara dimensi kualitas layanan dan kualitas layanan secara keseluruhan (<i>tangibility, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy</i>) dan kepuasan siswa.
7	Tan & Kek (2004)	Penelitian ini menyajikan pendekatan SERVQUAL yang disempurnakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa.	14	Quinn dkk. (2009)	Penelitian ini berfokus pada identifikasi dan evaluasi teknik yang digunakan untuk menghadapi peningkatan tantangan kualitas layanan pendidikan tinggi.
8	Lagrosen, Hashemi, & Leitner (2004)	Penelitian ini bertujuan untuk menguji dimensi apa saja yang merupakan dimensi kualitas dalam pendidikan tinggi dan membandingkan dengan dimensi kualitas lainnya yang sudah pernah diteliti di penelitian-penelitian sebelumnya.	15	Khodayari & Khodayari (2011)	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mengenai semakin pentingnya mengukur kualitas layanan di bidang pendidikan.
9	Abdullah (2006a)	Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan membandingkan tiga alat ukur kualitas layanan (yaitu HEdPERF, SERVPERF, dan moderasi HEdPERF-SERVPERF) dalam lingkungan pendidikan tinggi. Tujuannya untuk menentukan instrumen mana yang memiliki kemampuan pengukuran superior dalam hal <i>unidimensionality</i> , reliabilitas, validitas, dan varian yang jelas.	16	Rinala dkk. (2013)	Simpulan dari penelitian ini adalah kualitas layanan akademik dapat dijelaskan oleh faktor bukti fisik, keandalan, daya tanggap, empati yang memberikan efek kuat, dan jaminan memberikan efek lemah; Kualitas layanan akademik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa, sedangkan kualitas layanan akademik secara langsung berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas mahasiswa pada STP Nusa Dua Bali.
10	Abdullah (2006b)	Penelitian ini menjelaskan tentang pengembangan metodologis dari HEdPERF (<i>Higher Education PERFORMANCE only</i>).	17	Ramirez & Berger (2014)	Penelitian ini menganalisis internasionalisasi praktik kualitas di pendidikan tinggi.
11	Abalo, Varela, & Manzano (2007)	<i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) adalah teknik sederhana dan bermanfaat untuk mengidentifikasi atribut produk atau layanan yang paling membutuhkan perbaikan	18	Gunawan & Aprillia (2015)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis sampai sejauh mana kesesuaian antara tingkat kepentingan unsur-unsur pelayanan menurut mahasiswa dengan kinerja yang telah dilakukan oleh tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha. Tujuan lainnya adalah sebagai suatu pedoman untuk mengarahkan seluruh

		organisasi (seluruh unit yang ada di dalamnya) ke arah pemenuhan kebutuhan mahasiswa, agar para mahasiswa merasa puas, sehingga menjadi sumber dari keunggulan daya saing yang berkelanjutan. Pengujiannya menggunakan Importance Performance Analysis.
19	Elassy (2015)	Penelitian ini bertujuan untuk menelaah dan membahas secara kritis perbedaan definisi dari konsep kualitas, <i>quality assurance</i> , dan <i>quality enhancement</i> di pendidikan tinggi dengan memperlihatkan pandangan kritis dari literatur.
20	Ali et al. (2016)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan siswa internasional, citra kelembagaan, dan loyalitas di Perguruan Tinggi Negeri Malaysia.
21	Hong (2017)	Penelitian ini merangkum dan menganalisis studi para ilmuwan luar negeri terhadap kualitas pelayanan pendidikan tinggi dengan menggunakan metode analisis literatur.

Sumber: diolah dari berbagai jurnal

Tabel 1 menunjukkan bahwa terdapat beberapa hasil penelitian dalam bidang jasa khususnya pendidikan tinggi yang pernah dilakukan dalam kurun waktu yang berkelanjutan.

POPULASI DAN SAMPEL

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Universitas Kristen Maranatha Bandung. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling*. Teknik yang digunakan adalah *simple random sampling*. Sampel pada penelitian ini sebanyak 418 responden. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan kuesioner.

DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini yaitu *contact personnel (faculty)* diukur dengan 6 butir indikator, *reputation* diukur dengan 5 butir indikator, *physical evidence* diukur dengan 6 butir indikator, *contact personnel (administration)* diukur dengan 5 butir indikator, *curriculum* diukur dengan 3 butir indikator,

responsiveness diukur dengan 3 butir indikator, dan *access to facilities* diukur dengan 3 butir indikator (LeBlanc & Nguyen, 1997). Indikator dapat dilihat pada Tabel 5.

METODE ANALISIS DATA

Metode yang digunakan dalam menganalisis penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara membuat korelasi skor pada *item* (butir) dengan skor total *itemnya*. Skor *item* dianggap sebagai nilai x, sedangkan skor total dianggap sebagai nilai y. Apabila skor *item* memiliki korelasi positif yang signifikan ($r \geq 0,5$ dengan $p \text{ value} \leq 0,05$), berarti *item* tersebut dapat digunakan sebagai indikator untuk mengukur variabel tersebut (Hair, Anderson, Tatham, & Black, 1998).

Hasil pengujian reliabilitas ditunjukkan oleh besarnya nilai *Cronbach's alpha* yang menunjukkan reliabilitas konsistensi *inter item* atau menguji konsistensi responden dalam menjawab seluruh *item*. Interpretasi reliabilitas menurut Hair dkk. (1998), nilai *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0.700 sedangkan menurut Sekaran dan Bougie (2013) yaitu nilai *Cronbach's alpha* kurang dari 0.600 berarti reliabilitas buruk atau kurang baik, nilai *Cronbach alpha* berkisar antara 0.700 sampai dengan 0.800 berarti reliabilitas dapat diterima atau baik, dan nilai *Cronbach alpha* lebih dari 0.800 berarti reliabilitas sangat baik.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance and Performance Analysis (IPA)*. Menurut Oh (2001) serta Abalo dkk. (2007), teknik Importance and Performance Analysis dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James (1977). Untuk mengaplikasikan *Important and Performance Analysis*, kita perlu memahami konsep kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. (1988). Konsep ini sebenarnya berasal dari konsep *Servqual* yang intinya tingkat kepentingan pelanggan (*customer expectation*) diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh perusahaan agar menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas tinggi.

Luaran dengan menggunakan IPA adalah berupa diagram kartesius dengan empat kuadran yang menunjukkan masing-masing variabel/faktor/ atribut berada di kuadran mana. Sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor rerata tingkat kinerja/ kenyataan, sedangkan sumbu tegak (Y)

akan diisi oleh skor rerata tingkat kepentingan/ harapan.

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Yang mana:

\bar{X} = Skor rerata tingkat kinerja/ kenyataan

\bar{Y} = Skor rerata tingkat kepentingan/ harapan

n = Jumlah responden

Empat kuadran pada IPA yaitu Kuadran I menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang penanganannya perlu diprioritaskan, Kuadran II menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan/ harapan, Kuadran III menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang dianggap kurang penting, sedangkan kualitas kinerja/ pelaksanaannya biasa atau cukup saja, serta Kuadran IV menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena responden menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini dijabarkan mengenai karakteristik responden, hasil uji validitas, hasil uji reliabilitas, dan hasil uji Importance Performance Analysis (IPA).

Karakteristik Responden

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat karakteristik responden (418 orang responden) berdasarkan gender, fakultas dimana responden berkuliah, dan semester yang sedang ditempuh.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)
Gender	Pria	175
	Wanita	243
Fakultas	Kedokteran	49
	Teknik	49
	Sastra	50
	Psikologi	51
	Ekonomi	52
	Seni Rupa & Desain	50
	Teknologi Informasi	21
	Hukum	49
	Kedokteran Gigi	47

Semester		
1		43
3		58
5		171
7		105
9		26
11		10
13		5

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS (2018)

Hasil Uji Validitas

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat hasil uji validitas untuk variabel kepentingan/ harapan dan kinerja/ kenyataan. Semua variabel valid karena nilai r (*corr.*) ≥ 0.500 dengan *p value* ≤ 0.05 .

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kepentingan/ Harapan & Kinerja/ Kenyataan

Variabel/ Indikator	Kepentingan/ Harapan		Kinerja/ Kenyataan		Status
	Corr.	Sig.	Corr.	Sig.	
1	.535**	0.000	.545**	0.000	Valid
2	.693**	0.000	.626**	0.000	Valid
3	.637**	0.000	.604**	0.000	Valid
4	.721**	0.000	.608**	0.000	Valid
5	.754**	0.000	.602**	0.000	Valid
6	.776**	0.000	.668**	0.000	Valid
7	.712**	0.000	.680**	0.000	Valid
8	.781**	0.000	.666**	0.000	Valid
9	.723**	0.000	.683**	0.000	Valid
10	.778**	0.000	.648**	0.000	Valid
11	.757**	0.000	.599**	0.000	Valid
12	.779**	0.000	.719**	0.000	Valid
13	.827**	0.000	.683**	0.000	Valid
14	.795**	0.000	.675**	0.000	Valid
15	.828**	0.000	.668**	0.000	Valid
16	.827**	0.000	.730**	0.000	Valid
17	.807**	0.000	.696**	0.000	Valid
18	.773**	0.000	.688**	0.000	Valid
19	.795**	0.000	.613**	0.000	Valid
20	.769**	0.000	.663**	0.000	Valid
21	.797**	0.000	.673**	0.000	Valid
22	.774**	0.000	.627**	0.000	Valid
23	.801**	0.000	.696**	0.000	Valid
24	.766**	0.000	.712**	0.000	Valid
25	.764**	0.000	.662**	0.000	Valid
26	.797**	0.000	.617**	0.000	Valid

27	.808**	0.000	.651**	0.000	Valid
28	.800**	0.000	.664**	0.000	Valid
29	.790**	0.000	.650**	0.000	Valid
30	.794**	0.000	.675**	0.000	Valid
31	.771**	0.000	.629**	0.000	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS (2018)

Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat hasil uji reliabilitas untuk variabel kepentingan/ harapan dan kinerja/ kenyataan. Semua variabel reliabel karena nilai *cronbach's alpha*-nya ≥ 0.700 .

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan/ Harapan & Kinerja/ Kenyataan

Variabel/ Indikator	Cronbach's alpha	Status
Kepentingan/ Harapan	0.976	Reliabel
Kinerja/ Kenyataan	0.955	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS (2018)

Importance Performance Analysis

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat hasil Importance Performance Analysis.

Tabel 5. Importance Performance Analysis

No.	Dimensi	Kinerja/ Kenyataan (X)	Kepentingan/ Harapan (Y)
<i>Contact Personnel (Tenaga Pendidik/ Dosen)</i>			
1	Dosen berpenampilan rapi	3.96172249	4.31578947
2	Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	3.79186603	4.40191388
3	Dosen produktif dalam menghasilkan penelitian	3.71770335	4.28708134
4	Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan komunikatif	3.75119617	4.35885167
5	Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik	3.93062201	4.42583732
6	Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	3.74880383	4.4138756
<i>Reputation</i>			
7	Universitas Kristen Maranatha (UKM) selalu memberikan sesuatu yang baru (inovatif)	3.4784689	4.35167464

8	UKM memiliki budaya organisasi, kepercayaan, dan <i>value</i> (nilai) yang baik	3.61483254	4.30861244
9	UKM melakukan <i>corporate social responsibility</i> (CSR)	3.64593301	4.30382775
10	UKM memiliki kurikulum yang <i>up to date</i>	3.66028708	4.37799043
11	UKM mementingkan kepentingan mahasiswa	3.42344498	4.38038278

Physical Evidence

12	Tata ruang kelas baik	3.68660287	4.44258373
13	Pencapaian di ruang kelas baik	3.734450	4.40430622
14	Penampilan gedung baik	3.79186603	4.41626794
15	Kebersihan secara keseluruhan baik	3.74162679	4.42583732
16	Ruang kelas nyaman	3.65789474	4.41148325
17	Dekorasi dan atmosfer baik	3.61004785	4.36363636

Contact Personnel (Administration/ Staf Tata Usaha)

18	Ketersediaan staf tata usaha (TU) mencukupi	3.8492823	4.44497608
19	Staf TU bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	3.77511962	4.42105263
20	Staf TU memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	3.75598086	4.4138756
21	Staf TU memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	3.86124402	4.39952153
22	Staf TU berpenampilan rapi	3.98325359	4.37559809

Curriculum

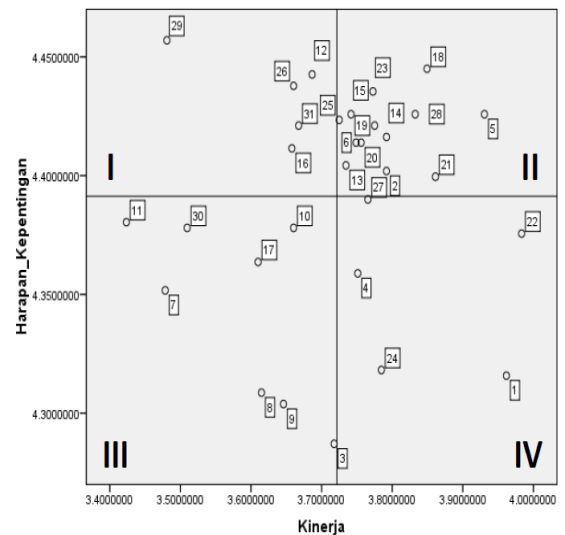
23	Kurikulum sesuai dengan kebutuhan di dunia kerja	3.77272727	4.4354067
24	Jumlah mata kuliah yang ditawarkan pada setiap semester sudah tepat	3.784689	4.31818182

25	Isi kurikulum dijelaskan dengan baik kepada mahasiswa (misal pada saat orientasi mahasiswa, perwalian, dll)	3.72488038	4.42344498
<i>Resposiveness</i>			
26	Mahasiswa diberitahu dengan segera apabila ada perubahan (misal tidak ada perkuliahan, perubahan waktu ujian, perubahan jadwal sidang, dll)	3.66028708	4.43779904
27	Proses pendaftaran tepat waktu dan bebas dari kesalahan (misal pendaftaran pengambilan mata kuliah secara <i>online</i> , pendaftaran sidang, pendaftaran wisuda, dll)	3.76555024	4.38995215
28	Data disimpan dengan akurat	3.83253589	4.42583732
<i>Access to Facilities</i>			
29	Ketersediaan tempat parkir mencukupi	3.48086124	4.4569378
30	Ketersediaan akses ke fasilitas komputer mencukupi (misal ketersediaan komputer di perpustakaan, di <i>student lounge</i> , dll)	3.50956938	4.37799043
31	Ketersediaan akses untuk ruang belajar mencukupi (misal ruang belajar di perpustakaan, di <i>student lounge</i> , dll)	3.66746411	4.42105263

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS (2018)

Dari hasil Importance Performance Analysis tersebut, dapat dilihat *gap* (kesenjangan) antara kepentingan/ harapan dengan kinerja/ kenyataan. *Gap* negatif apabila skor kinerja/ kenyataan lebih kecil dari kepentingan/ harapan dan *gap* positif apabila skor kinerja/ kenyataan lebih besar dari kepentingan/ harapan.

Berdasarkan hasil *importance performance analysis* dapat dibuat diagram kartesius untuk memetakan masing-masing variabel berada di posisi mana.



Gambar 1 Diagram Kartesius
Sumber: Hasil Pengolahan SPSS (2018)

Adapun intepretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

a. Kuadran I

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang penanganannya perlu diprioritaskan oleh Universitas Kristen Maranatha, karena keberadaan faktor-faktor/ atribut inilah yang dinilai sangat penting oleh mahasiswa, sedangkan tingkat kinerja/ kenyataannya masih belum memuaskan. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- Penataan ruang kelas (No. 12)
- Kenyamanan ruang kelas (No. 16)
- Pemberitahuan pengumuman dengan segera (No. 26)
- Ketersediaan tempat parkir (No. 29)
- Ketersediaan akses untuk ruang belajar non kelas (No. 31)

b. Kuadran II

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang perlu dipertahankan oleh Universitas Kristen Maranatha, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan/ harapan mahasiswa. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa (No. 2)
- Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik (No. 5)
- Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif (No. 6)

- Pencahayaan di ruang kelas baik (No. 13)
 - Penampilan gedung baik (No. 14)
 - Kebersihan secara keseluruhan baik (No. 15)
 - Ketersediaan staf tata usaha (TU) mencukupi (No. 18)
 - Staf TU bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa (No. 19)
 - Staf TU memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa (No. 20)
 - Staf TU memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur (No. 21)
 - Kurikulum sesuai dengan kebutuhan di dunia kerja (No. 23)
 - Isi kurikulum dijelaskan dengan baik kepada mahasiswa (misal pada saat orientasi mahasiswa, perwalian, dll) (No. 25)
 - Data disimpan dengan akurat (No. 28)
- c. Kuadran III
- Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang dianggap kurang penting bagi mahasiswa, sedangkan kualitas kinerja/ pelaksanaannya biasa atau cukup saja. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:
- Dosen produktif dalam menghasilkan penelitian (No. 3)
 - Universitas Kristen Maranatha (UKM) selalu memberikan sesuatu yang baru (inovatif) (No. 7)
 - UKM memiliki budaya organisasi, kepercayaan, dan *value* (nilai) yang baik (No. 8)
 - UKM melakukan *corporate social responsibility* (CSR) (No. 9)
 - UKM memiliki kurikulum yang up to date (No. 10)
 - UKM mementingkan kepentingan mahasiswa (No. 11)
 - Dekorasi dan atmosfir baik (No. 17)
 - Ketersediaan akses ke fasilitas komputer mencukupi (misal ketersediaan komputer di perpustakaan, di *student lounge*, dll) (No. 30)
- d. Kuadran IV
- Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena mahasiswa menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan

baik sekali oleh Universitas Kristen Maranatha, sehingga sangat memuaskan, akan tetapi menjadi lebih mahal. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- Dosen berpenampilan rapi (No. 1)
- Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan komunikatif (No. 4)
- Staf tata usaha (TU) berpenampilan rapi (No. 22)
- Jumlah mata kuliah yang ditawarkan pada setiap semester sudah tepat (No. 24)
- Proses pendaftaran tepat waktu dan bebas dari kesalahan (misal pendaftaran pengambilan mata kuliah secara online, pendaftaran sidang, pendaftaran wisuda, dll) (No. 27)

SIMPULAN

Merujuk kepada hasil pengolahan data dan pembahasan, maka dapat ditarik simpulan bahwa 5 dari 31 butir indikator/ faktor/ atribut berada di Kuadran I yang mana mahasiswa merasa keberadaan faktor-faktor/ atribut inilah yang dinilai sangat penting oleh mahasiswa, sedangkan tingkat kinerja/ kenyataannya masih belum memuaskan. Mahasiswa merasa penataan ruang kelas belum optimum, misal jarak antar kursi terlalu dekat sehingga dirasa terlalu sempit; mahasiswa merasa ruang kelas belum terlalu nyaman, misal tidak adanya pendingin ruangan sehingga mahasiswa kepanasan; mahasiswa merasa bahwa pengumuman tidak diberitahukan dengan segera sehingga merugikan mahasiswa, misal pemberitahuan apabila dosen tidak ada perkuliahan dilakukan mendadak; mahasiswa merasa ketersediaan tempat parkir belum memadai, mahasiswa harus memutar berkali-kali untuk mendapatkan tempat parkir dan/atau mahasiswa harus bersedia menunggu sampai ada kendaraan yang keluar; serta yang terakhir mahasiswa merasa ketersediaan akses untuk ruang belajar non kelas tidak memadai hanya tersedia di perpustakaan dan itupun terbatas tempatnya, mahasiswa terkadang belajar di *food court* maupun lorong kelas.

SARAN

Saran bagi penelitian ini adalah:

1. Universitas Kristen Maranatha sebaiknya melakukan penataan ulang ruang kelas misal dengan mengurangi jumlah kursi di kelas sampai jumlah yang optimum sehingga kelas tidak terasa sesak.

2. Universitas Kristen Maranatha sebaiknya memasang pendingin ruangan di setiap ruang kelas sehingga mahasiswa merasa nyaman dalam mengikuti proses pembelajaran.
3. Universitas Kristen Maranatha sebaiknya memberikan pengumuman dengan segera, misal menggunakan media sosial sehingga mahasiswa dapat mengetahui secepat mungkin dan dapat melihat pengumuman tersebut dari mana saja tanpa harus ke kampus terlebih dulu.
4. Universitas Kristen Maranatha sebaiknya menambah lahan parkir, misal membuat parkir *basement* atau membuat parkir bertingkat di depan Direktorat Kemahasiswaan.
5. Universitas Kristen Maranatha sebaiknya menyediakan ruang belajar non kelas yang memadai bagi mahasiswa, misal membuat di sekitar Direktorat Kemahasiswaan.
6. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan *sampling* jenuh (sensus), yang mana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel sehingga hasilnya lebih dapat digeneralisasi dan lebih valid. Caranya dapat bekerjasama dengan direktorat ataupun badan yang ada di Universitas Kristen Maranatha seperti BPM (Badan Penjaminan Mutu), DAA (Direktorat Administrasi Akademik, dan DI (Direktorat Informasi). Jadi mahasiswa yang akan melakukan perwalian *online* menggunakan SAT (Sistem Akademik Terpadu) diharuskan terlebih dahulu untuk mengisi kuesioner ini, apabila mahasiswa yang bersangkutan belum mengisi maka mahasiswa tersebut tidak bisa melakukan perwalian *online* dan mengakibatkan mereka terkena cuti paksa sehingga tidak dapat mengikuti perkuliahan di semester berikutnya.

REFERENSI

Abalo, J., Varela, J., & Manzano, V. (2007). Importance Values for Importance-Performance Analysis: A Formula for Spreading Out Values Derived From Preference Rankings. *Journal of Business Research*, 60, 115–121. doi:10.1016/j.jbusres.2006.10.009

Abdullah, F. (2006a). Measuring Service Quality in Higher Education: HEDPERF versus SERVPERF. *Marketing Intelligence & Planning*, 24 (1), 31-47. doi: 10.1108/02634500610641543

Abdullah, F. (2006b). The Development of Hedperf: A New Measuring Instrument of Service Quality for the Higher Education Sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30 (6), 569–581. doi: 10.1111/j.1470-6431.2005.00480.x

Ali, F., Zhou, Y., Hussain, K., Nair, P.K., & Ragavan, A. (2016). Does Higher Education Service Quality Effect Student Satisfaction, Image and Loyalty?: A Study of International Students in Malaysian Public Universities. *Quality Assurance in Education*, 24 (1), 70-94. doi: 10.1108/QAE-02-2014-0008

Aprillia, A., Setiawan, R., & Munthe, R.G. (2017). Testing of Management Commitment as Antecedents of Prosocial Service Behavior with Job Satisfaction as Mediating Variable. *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 15 (19 Part II), 511-519. Diperoleh dari <http://www.serialsjournals.com/serialjournalmanager/pdf/1518168020>

Athiyaman, A. (1997). Linking Student Satisfaction and Service Quality Perceptions: The Case of University Education. *European Journal of Marketing*, 31 (7), 528-540. doi: 10.1108/03090569710176655

Clewes, D. (2003). A Student-centered Conceptual Model of Service Quality in Higher Education. *Quality in Higher Education*, 9 (1), 69-85. doi: 10.1080/1353832032000085467

Cronin, J.J. & Taylor, S.A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56 (3), 55-68. doi: 10.2307/1252296

Elassy, N. (2015). The Concepts of Quality, Quality Assurance and Quality Enhancement. *Quality Assurance in Education*, 23 (3), 250-261. doi: 10.1108/QAE-11-2012-0046

Gunawan, G. & Aprillia, A. (2015). Importance and Performance Analysis (Studi Pada Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha). *Proceeding Seminar Nasional Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha*. Bandung, Indonesia.

Hair, J. R., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). *Multivariate Data Analysis*. 5th Edition, Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall, Inc.

- Hasan, H.F.A., Ilias, A., Rahman, R.A., & Razak, M.Z.A. (2008). Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions. *International Business Research*, 1 (3), 163-175. Diperoleh dari <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ibr/article/viewFile/982/952>
- Hong, C.Z. (2017). The Literature Reviews About Higher Education Service Quality in Overseas. *2nd International Conference on Education, Management and Systems Engineering (EMSE 2017)*. Diperoleh dari <http://www.dpi-proceedings.com/index.php/dtssehs/article/viewFile/12757/12292>
- Khodayari, F. & Khodayari, B. (2011). Service Quality in Higher Education, Case Study: Measuring Service Quality of Islamic Azad University, Firoozkooh Branch. *Interdisciplinary Journal of Research in Business*, 1 (9), 38- 46. Diperoleh dari <https://pdfs.semantic scholar.org/be34/32bc5919e7ec831503715a454e82894088f0.pdf>
- Lagrosen, S., Hashemi, R.S., & Leitner, M. (2004). Examination of the Dimensions of Quality in Higher Education. *Quality Assurance in Education*, 12 (2), 61-69. doi: 10.1108/09684880410536431
- LeBlanc, G. & Nguyen, N. (1997). Searching for Excellence in Business Education: an Exploratory Study of Customer Impression of Service Quality. *International Journal of Educational Management*, 11 (2), 72-79. doi: 10.1108/09513549710163961
- Oh, H. (2001). Revisiting Importance-Performance Analysis. *Tourism Management*, 22, 617-627. doi: 10.1016/S0261-5177(01)00036-X
- Parasuraman, A.P., 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. Diperoleh dari <https://www.researchgate.net/publication/225083802>
- Petruzzellis, L., D'Uggento, A. M., & Romanazzi, S. (2006). Student Satisfaction and Quality of Service in Italian Universities. *Managing Service Quality*, 16 (4), 349-364. Diperoleh dari <https://www.researchgate.net/publication/242349117>
- Quinn, A., Lemay, G., Larsen, P., & Johnson, D.M. (2009). Service Quality in Higher Education. *Total Quality Management*, 20 (2), 139-152. doi: 10.1080/14783360802622805
- Ramirez, G.B. & Berger, J.B. (2014). Rankings, Accreditation, and the International Quest for Quality: Organizing an Approach to Value in Higher Education. *Quality Assurance in Education*, 22 (1), 88-104. doi: 10.1108/QAE-07-2013-0031
- Rinala, I.N., Yudana, I.M., & Natajaya, I.N. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. *e-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Administrasi Pendidikan*, 4. Diperoleh dari http://oldpasca.undiksha.ac.id/ejournal/index.php/jurnal_ap/article/view/916
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business: A Skill-building Approach*. 6th Edition, New York: John Wiley & Sons Inc.
- Tan, K.C. & Kek, S.W. (2004). Service Quality in Higher Education Using an Enhanced SERVQUAL Approach. *Quality in Higher Education*, 10 (1), 17-24. doi: 10.1080/1353832242000195032
- Voss, R., Gruber, T., & Szmigin, I. (2007). Service Quality in Higher Education: The Role of Student Expectations. *Journal of Business Research*, 60, 949-959. doi:10.1016/j.jbusres.2007.01.020
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A.P., & Berry, L.L. (1985). Problems and Strategies in Services Marketing. *Journal of Marketing*, 49, 33-46. Diperoleh dari <https://www.researchgate.net/publication/247263456>

