

**SERVICE QUALITY DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS FLORES**

*Oleh*

Yulius Laga, S.E., M.Ec.Dev  
Dosen Prodi Manajemen  
Email: [leonlaga27@gmail.com](mailto:leonlaga27@gmail.com)

**Abstract**

*This study adopts a service quality approach and importance performance analysis (IPA) applied to tertiary institutions, to analyze how big the role of service in tertiary institutions (lecturers and employees) is towards students who in certain contexts are valued as consumers. This research was conducted at the University of Flores management study program, with 50 samples (stratified random sampling). Test the suitability and accuracy of the data by conducting validity and reliability tests, data analysis using the SERVQUAL and IPA methods by assessing physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy on the basis of GAP value considerations and priority plots using Cartesian Diagrams. The results showed the Management study program needs to improve service priority (GAP) whose value exceeds -0.5 and low priority value in the plot diagram.*

*Keywords: Tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*

**I. PENDAHULUAN**

Kemajuan didunia pendidikan memberikan wacana baru persaingan antar perguruan tinggi/universitas dalam memberikan kontribusi pada peningkatan kualitas sumber daya manusia termasuk didalamnya menciptakan keunggulan sebagai sebuah institusi perguruan tinggi (kualiitas kampus). Ketatnya persaingan menurut (Pura, 2006) memaksakan perguruan tinggi mencari cara agar dapat bertahan dan berkembang, sebagai konsekuensinya keterbukaan dan kemudahan akses ke perguruan tinggi semakin meningkat menyebabkan menurunnya daya beli perguruan tinggi bagi masyarakat karena dihadapkan pada banyaknya pilihan dan kesesuaian dengan kebutuhan dunia kerja. Universitas Flores juga dihadapkan pada persoalan tersebut, dengan melihat situasi saat ini bahwa semakin menjamurnya perguruan tinggi yang ada di wiayah Kabupaten Ende (Flores) termasuk Nusa Tenggara Timur pada umumnya. Di Nusa Tenggara Timur sendiri terdapat 60 perguruan tinggi dengan

3 perguruan tinggi negeri dan menampung 61.577 orang mahasiswa berdasarkan data Biro Kesejahteraan Sekretaris Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT, 2018).

Peningkatan jumlah mahasiswa di Fakultas Ekonomi perlu dicermati secara menyeluruh, berdasarkan data diatas dapat dapat menjelaskan *animo* atau minat mahasiswa pada fakultas ekonomi dapat dikategorikan kedalam aspek eksternal seperti kebutuhan dimasyarakat (jurusan yang sesuai dengan kebutuhan akan pekerjaan), sedangkan pada aspek internal kualitas pelayanan dan kualitas fakultas ekonomi yang menjadi pilihan utama. Penelitian ini juga berusaha untuk menjawab kesesuaian pilihan masyarakat (mahasiswa) pada fakultas ekonomi sejalan dengan kualitas pelayanan yang dimiliki secara khusus pada Program Studi Manajemen di Universitas Flores.

## **II. LANDASAN TEORI**

Teori mengenai *service quality* merupakan perbandingan antara harapan (eksektasi) dan kinerja yang dihasilkan terhadap kualitas pelayanan kampus. Kondisi ini menghasilkan gap (kesenjangan) yang menunjukkan dapampak positif ataupun negatif. Positif apabila harapan memiliki nilai yang sama atau lebih kecil terhadap nilai kinerja pelayanan sebaliknya negatif apabila nilai harapan lebih besar dari kinerja yang dihasilkan. Kualitas pelayanan memiliki beberapa indikator pengukuran, (Winanda and Sriyanto, 2010; Kardoyo and Nurkhin, 2016; Delima and Puspitasari, 2017) pada penelitiannya menjelaskan beberapa indikator, diantaranya: *Tangible* (Nyata/bukti fisik) merupakan bentuk konkrit fisik yang mencakup fasilitas *Reliability* (Keandalan) sebagai kemampuan pelayanan yang sesuai, *Responsiveness* (Responsif) atau daya tanggap terhadap setiap hal yang dibutuhkan mahasiswa dengan baik, *Asurance* (jaminan) merupakan jaminan untuk rasa aman dari resiko, *Asurance* yang terdiri dari dimensi *Competence* (Kompetensi), *Credibility* (Kredibilitas), *Courtesy* (Kesopanan), *Security* (Keamanan) sedangkan indikator terakhir adalah *empaty* (empati) merupakan kepedulian secara pribadi pada mahasiswa, indikator empati terdiri dari dimensi *Acces* (Akses), *Communication* (Komunikasi), dan *Understanding consumer* (Memahami kebutuhan).

Tabel 2. Indikator-indikator *Service Quality* dan item pengukurannya

| PENDEKATAN                                                                                                                    | INDIKATOR                  | ITEM*                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SERVICE QUALITY</b><br>(Delima and Puspitasari, 2017)<br>(Winanda and Sriyanto, 2010)<br>(Kardoyo dan Ahmad Nurkhin, 2016) | Tangible (bukti fisik)     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ketersediaan tempat parkir yang luas</li> <li>- Kondisi ruang kelas yang bersih</li> <li>- kerapian pada penampilan dosen &amp; karyawan</li> <li>- Kemudahan mahasiswa dalam membaca ketentuan administratif</li> <li>- Keberadaan jumlah toilet telah memadai</li> <li>- Ketersediaan fasilitas pendukung (laboratorium) yang lengkap</li> <li>- Keberadaan karyawan yang melayani dapat memadai jumlah pelanggan (saat ramai)</li> <li>- Jumlah dosen yang memadai (Kehadiran dan Kesesuaian Jadwal)</li> <li>- Ketersediaan dan kelengkapan di ruang kelas (seperti: Kursi dan meja, White board, spidol, penghapus, Komputer dan LCD Projector)</li> <li>- Ketersediaan fasilitas ruangan untuk organisasi (BEM &amp; HMPS)</li> <li>- Tersedianya portal akademik (konektifitas secara on-line)</li> </ul> |
|                                                                                                                               | Reliability (keandalan)    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ketepatan waktu pelayanan (sesuai yang dijanjikan, misal &gt; 10 menit)</li> <li>- Kejelasan menyampaikan informasi terkait dengan administrasi perkuliahan</li> <li>- Kemampuan untuk mengerjakan dengan teliti (dapat diandalkan)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                               | Responsiveness (Responsif) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memiliki daya tanggap yang baik terhadap keluhan mahasiswa</li> <li>- Kecepatan dalam memberi solusi jika terdapat keluhan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                               | Assurance (Assurance)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ketersediaan tempat parkir yang aman dan nyaman</li> <li>- Kesopanan dalam menyampaikan informasi</li> <li>- Kemampuan dalam menjaga kepercayaan mahasiswa</li> <li>- Memiliki kemampuan yang tanggung jawab terhadap kepentingan mahasiswa</li> <li>- Keamanan dan kenyamanan selama proses perkuliahan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                               | Empaty (Empaty)            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kesediaan untuk membantu tanpa diminta</li> <li>- Komunikasi yang ramah</li> <li>- Ketepatan dalam memberi solusi jika terdapat keluhan</li> <li>- Kemudahan akses pada pihak yang bertanggung jawab untuk kepentingan mahasiswa</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

\*item: pengembangan oleh penulis.

### III. METODOLOGI PENELITIAN

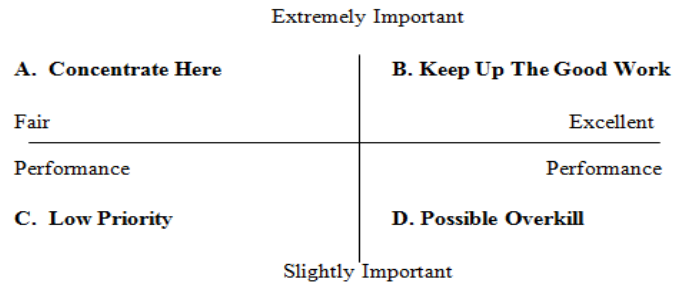
Proses diawali dengan melakukan penentuan indikator yang sesuai berdasarkan variabel Kualitas pelayanan mengadopsi (Winanda and Sriyanto, 2010; Kardoyo dan Ahmad Nurkhin, 2016; Delima and Puspitasari, 2017) *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *Responsiveness* (Responsif/daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empaty* (empati) pada ruang lingkup perguruan tinggi. Tahapan selanjutnya untuk mendapatkan data primer dengan cara membagi bentuk pertanyaan (kuisisioner/angket) untuk menganalisis pada indikator masing-masing variabel yakni kelompok harapan/kepentingan (*Importance*) dan kelompok kinerja (*performance*). Jenis sampel pada penelitian ini probabilitas sampling dengan metode *stratified random sampling* yakni pemilihan sampel berdasarkan tingkatan dalam sebuah

populasi. Analisis data dilakukan dengan uji Validitas dan Realibilitas data (Purnaningsih, 2017). Validitas data diukur dengan *korelasi produk moment*:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2) (\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

keteranngan: r =nilai korelasi, X nilai skor pertanyaan, Y= nilai skor pada seluruh pertanyaan, dan n= jumlah sampel. Hasil nilai *korelasi produk moment* apabila melebihi 0,16 maka kriteria pengujian dinyatakan valid. (Winanda and Sriyanto, 2010) mengukur reliabilitas sebagai bentuk konsistensi data dengan *cronbach alpha*. Nilai *cronbach alpha* lebih dari 0,60 maka reliabilitas ninyatakan baik.

Mengukur SERQUAL (*Service Quality*) dengan menentukan nilai GAP atau kesenjangan (Winanda and Sriyanto, 2010; Subekti and Purnama, 2017) dijelaskan sebagai kepentingan mahasiswa sebagai konsumen dalam konteks tertentu terhadap kinerja atau kondisi yang diterima mahasiswa dari pelayanan dan ketersediaan sarana secara fisik. Pendekatan pada persamaan kualitas pelayanan sebagai berikut: Kualitas pelayanan= Persepsi terhadap pelayanan-harapan pelayanan. Mengukur *Importance Performance Analysis* dapat dijelaskan dengan 4 Kuadran Kartesius mengadopsi (Winanda and Sriyanto, 2010) dan (Subekti, 2013) tingkat harapan mahasiswa yang dinilai dari tingkat kepentingan diukur dengan skala Likert 5 tingkat yaitu: Sangat penting, dengan bobot jawaban bernilai 5. Penting, dengan bobot jawaban bernilai 4. Biasa, dengan bobot jawaban bernilai 3. Tidak penting, dengan bobot jawaban bernilai 2. Sangat tidak penting, dengan bobot jawaban bernilai 1. Tingkat kepuasan mahasiswa diukur dengan skala Likert 5 tingkat yaitu: Sangat puas, dengan bobot jawaban bernilai 5. Puas, dengan bobot jawaban bernilai 4. Netral, dengan bobot jawaban bernilai 3. Tidak puas, dengan bobot jawaban bernilai 2. Sangat tidak puas, dengan bobot jawaban bernilai 1.



Gambar 1. *The Original IPA Framework* (Budiono, 2014)

Penelitian (Budiono, 2014) menjelaskan pada tiap-tiap kuadran diagram katesius, yang menunjukan atribut jasa yang perlu dilakukan dengan skala prioritas tertentu:

1. *Concentrate Here* (Prioritas Utama) merupakan hal yang dianggap penting dan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, namun kinerja pelaksanaanya belum sesuai dengan harapan.
2. *Keep Up The Good Work* (Mempertahankan kerja yang baik) indikator yang menunjukan pekerjaan yang berhasil dilaksanakan untuk mahasiwa dan membberikan dampak yang nyata. Hal ini merupakan faktor penting dan perlu dipertahankan kinerjanya.
3. *Low Priority* (Prioritas yang Rendah) kondisi pada indikator yang dinilai kurang penting pengaruhnya pada mahasiswa, dan kinerjanya tidak terlalu memuaskan.
4. *Possible Overkill* (Kemungkinan Berlebihan) merupakan kondisi yang dianggap ooleh mahasiswa yang tidak terlalu penting namun memberikan nilai kepuasan yang tinggi.

#### **IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

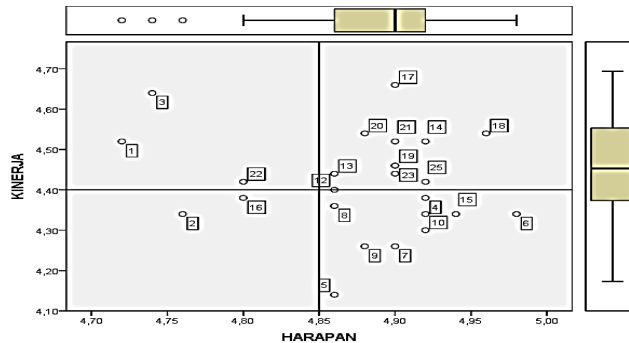
Hasil Analisis Service Quality (SERVQUAL), dengan menghitung nilai rata-rata pada iitem tiap varibel antara harapan dan kenyataan yang menunjukan besarnya nilai GAP (kesenjangan) seperti pada tabel berikut:

Tabel 2. Interpretasi nilai GAP antara Harapan dan Kenyataan

| ITEM PERTANYAAN                                                                                                                  | HARAPAN | KENYATAAN | GAP   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------|-------|
| Ketersediaan tempat parkir yang luas                                                                                             | 4,72    | 4,52      | -0,2  |
| Kondisi ruang kelas yang bersih dan rapih                                                                                        | 4,76    | 4,34      | -0,42 |
| kerapian pada penampilan dosen & karyawan                                                                                        | 4,74    | 4,64      | -0,1  |
| Kemudahan mahasiswa dalam membaca ketentuan administratif                                                                        | 4,92    | 4,38      | -0,54 |
| Keberadaan jumlah toilet telah memadai                                                                                           | 4,86    | 4,14      | -0,72 |
| Ketersediaan fasilitas pendukung (laboratorium/perpus) yang lengkap                                                              | 4,98    | 4,34      | -0,64 |
| Keberadaan karyawan yang melayani dapat memadai jumlah pelanggan (saat ramai)                                                    | 4,9     | 4,26      | -0,64 |
| Jumlah dosen yang memadai (Kehadiran dan Kesesuaian Jadwal)                                                                      | 4,86    | 4,36      | -0,5  |
| Ketersediaan dan kelengkapan diruang kelas (seperti: <i>White board</i> , spidol, penghapus, Komputer dan <i>LCD Projector</i> ) | 4,88    | 4,26      | -0,62 |
| Ketersediaan fasilitas ruangan untuk organisasi (ex:BEM & HMPS,dll)                                                              | 4,92    | 4,3       | -0,62 |
| Tersedianya portal akademik (konektifitas secara on-line)                                                                        | 4,92    | 4,34      | -0,58 |
| Ketepatan waktu pelayanan (sesuai yang dijanjikan, misal > 10 menit)                                                             | 4,86    | 4,4       | -0,46 |
| Kejelasan menyampaikan informasi terkait perkuliahan                                                                             | 4,86    | 4,44      | -0,42 |
| Kemampuan dosen/karyawan untuk mengerjakan dengan teliti (dapat diandalkan)                                                      | 4,92    | 4,52      | -0,4  |
| Memiliki daya tanggap yang baik terhadap keluhan mahasiswa                                                                       | 4,94    | 4,34      | -0,6  |
| Kecepatan dalam memberi solusi jika terdapat keluhan                                                                             | 4,8     | 4,38      | -0,42 |
| Ketersediaan tempat parkir yang aman dan nyaman                                                                                  | 4,9     | 4,66      | -0,24 |
| Kesopanan dalam menyampaikan informasi                                                                                           | 4,96    | 4,54      | -0,42 |
| Kemampuan dalam menjaga kepercayaan mahasiswa                                                                                    | 4,9     | 4,46      | -0,44 |
| Memiliki kemampuan yang tanggung jawab terhadap kepentingan mahasiswa                                                            | 4,88    | 4,54      | -0,34 |
| Keamanan dan kenyamanan selama proses perkuliahan                                                                                | 4,9     | 4,52      | -0,38 |
| Kesediaan untuk membantu/menolong mahasiswa tanpa diminta                                                                        | 4,8     | 4,42      | -0,38 |
| Komunikasi yang ramah                                                                                                            | 4,9     | 4,46      | -0,44 |
| Ketepatan dalam memberi solusi jika terdapat keluhan/sesuai harapan                                                              | 4,9     | 4,44      | -0,46 |
| Kemudahan akses pada pihak yang bertanggung jawab untuk kepentingan mahasiswa/mudah untuk bertemu/berkomunikasi                  | 4,92    | 4,42      | -0,5  |

Berdasarkan hasil analisis GAP diatas menunjukan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh program studi manajemen. Perlu adanya perbaikan dan pembenahan untuk meningkatkan pelayanan, secara spesifik pada item yang penilainnya lebih dari 0,5 seperti pada ketentuan administratif, ketersediaan sarana seperti toilet, perpustakaan dan laboratorium komputer sebagai media pembelajaran, pelayanan pada saat puncak kesibukan, saran belajar dan mengajar dikelas yang kurang memadai serta kemudahan akses dalam berkomunikasi dengan pihak yang memiliki legalitas secara administratif.

Hasil Analisis Importance Performance Analysis (IPA), Penentuan plot berdasarkan analisis pada diagram kartesius menunjukan hasil sebagai berikut:



Gambar 2. Matrix Importance Performance Analysis

*Concentrate Here* (Prioritas Utama) pada item (1) Ketersediaan tempat parkir yang luas (3) kerapian pada penampilan dosen & karyawan (22) Kesiapan untuk membantu/menolong mahasiswa tanpa diminta, *Keep Up The Good Work* (Mempertahankan kerja yang baik) (12) Ketepatan waktu pelayanan (sesuai yang dijanjikan, misal > 10 menit) (13) Kejelasan menyampaikan informasi terkait perkuliahan (14) Kemampuan dosen/karyawan untuk mengerjakan dengan teliti (dapat diandalkan) (17) Ketersediaan tempat parkir yang aman dan nyaman (18) Kesopanan dalam menyampaikan informasi (19) Kemampuan dalam menjaga kepercayaan mahasiswa (20) Memiliki kemampuan yang tanggung jawab terhadap kepentingan mahasiswa (21) Keamanan dan kenyamanan selama proses perkuliahan (23) Komunikasi yang ramah (25) Kemudahan akses pada pihak yang bertanggung jawab untuk kepentingan mahasiswa/mudah untuk bertemu/berkomunikasi,

*Low Priority* (Prioritas yang Rendah) (16) Kecepatan dalam memberi solusi jika terdapat keluhan (2) Kondisi ruang kelas yang bersih dan rapih , *Possible Overkill* (Kemungkinan Berlebihan) (4) Kemudahan mahasiswa dalam membaca ketentuan administratif (5) Keberadaan jumlah toilet telah memadai (6) Ketersediaan fasilitas pendukung (laboratorium/perpus) yang lengkap (7) Keberadaan karyawan yang melayani dapat memadai jumlah pelanggan (saat ramai) (8) Jumlah dosen yang memadai (Kehadiran dan Kesesuaian Jadwal) (9) Ketersediaan dan kelengkapan diruang kelas (seperti: White board, spidol, penghapus, Komputer dan LCD Projector) (10) Ketersediaan fasilitas ruangan

untuk organisasi (ex:BEM & HMPS,dll) (15) Memiliki daya tanggap yang baik terhadap keluhan mahasiswa

## **V. KESIMPULAN**

1. Berdasarkan hasil analisis data kualitas pelayanan menunjukan perlu pengembangan dan peningkatan dalam beberapa aspek, jika dilihat dari hasil analisis GAP (kesenjangan) maka dapat dipastikan terjadi ketimpangan atau ketidak sesuaian antara kepentingan mahasiswa dengan atribut pelayan.
2. Pada analisis *Importance Performance Analysis* mendapatkan hasil prioritas pengembangan perlu dilakukan secara khusus pada kecepatan petugas yang berwenang dalam mengambil keputusan bagi kepentingan mahasiswa dan kondisi ruangan yang seharusnya nyaman bagi mahasiswa dalam proses belajar dirasakan belum memuaskan. Secara spesifik karena kondisi ruangan yang belum tertata rapi dan berdebu. Pada kelompok prioritas yang rendah, perlu diperhatikan item berdasarkan hasil analisis pada diagram kartesius.

## **Daftar Pustaka**

- Budiono, A. (2014) 'Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Bengkel Mobil Suzuki Nusantara Jaya Sentosa Soekarno-Hatta Bandung', *E-Journal Graduate Unpar*, 1(2), pp. 141–149.
- Kardoyo dan Ahmad Nurkhin (2016) 'Analisis Kepuasan Pelayanan Perguruan Tinggi', *Cakrawala Pendidikan*, Juni(2), pp. 164–175.
- Kardoyo, K. and Nurkhin, A. (2016) 'ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PERGURUAN TINGGI (Kasus pada Prodi Magister Pendidikan Ekonomi Unnes)', *Jurnal Cakrawala Pendidikan*. doi: 10.21831/cp.v15i2.9881.
- NTT, B. P. S. (2018) 'Nusa Tenggara Timur dalam Angka 2017', *Center of Statistic East Nusa Tenggara. Kupang*.
- Pura, A. H. (2006) 'Servqual dan Importance-Performance Analysis untuk Perguruan Tinggi', *Bina Ekonomi*, 10(2), pp. 33–40.
- Purnaningsih, P. R. (2017) 'PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN HOTEL XYZ MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS ( IPA )', *Jurnal TIN Universitas Tanjungpura*, 1(1), pp. 31–36.
- Subekti, S. (2013) 'Pelayanan Kargo Udara di Terminal Kargo Domestik Bandar Udara Soekarno- Hatta Air Cargo Services on Domestic Cargo Terminal Soekarno - Hatta Airport Sitti Subekti Puslitbang Perhubungan Udara', *Warta Ardihia Jurnal Perhubungan Udara*, 39(2), pp. 98–111.