LAPORAN SURVEY KEPUASAN

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan, bahwa Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Pendidikan Bahasa Jerman
Fakultas Bahasa Dan Seni
Universitas Negeri Surabaya dibuat dengan sebenarnya

Mengetahui,
Koorprodi S1 Pendidikan Bahasa Jerman

Drs. Ari Pujosusanto, M.Pd.
NIP 196704191990021001

Surabaya, 24 Desember 2025
UPM Prodi S1 Pendidikan Bahasa Jerman

Audrey Gabriella Titaley, S.Pd., M.Hum.
NIP 198601212020122010

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan Survei Kepuasan Mahasiswa yang diselenggarakan oleh Program Studi ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Penyusunan laporan ini merupakan wujud komitmen program studi dalam melaksanakan evaluasi mutu internal secara berkesinambungan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan pendidikan tinggi yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

Survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan sebagai sarana evaluasi untuk memperoleh gambaran empiris mengenai persepsi, pengalaman, serta tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan nonakademik yang diselenggarakan oleh program studi. Informasi yang diperoleh melalui survei ini diharapkan mampu merefleksikan kondisi layanan secara objektif, sekaligus menjadi dasar yang kuat bagi pengelola program studi dalam merumuskan kebijakan pengembangan, menetapkan area prioritas perbaikan, serta menyusun program peningkatan mutu layanan secara sistematis dan berkelanjutan.

Laporan ini disusun secara terstruktur dengan memuat uraian mengenai kerangka metodologis survei, mekanisme pengumpulan dan pengolahan data, penyajian hasil analisis, serta pembahasan temuan-temuan utama yang berkaitan dengan tingkat kepuasan mahasiswa. Selain itu, laporan ini juga dilengkapi dengan rekomendasi yang disusun berdasarkan hasil analisis data, sehingga dapat dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan penguatan sistem penjaminan mutu di tingkat program studi.

Kami menyadari bahwa pelaksanaan survei dan penyusunan laporan ini masih memiliki keterbatasan, baik dari segi metodologi maupun cakupan responden. Oleh karena itu, saran dan masukan yang konstruktif dari berbagai pihak sangat diharapkan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pada pelaksanaan survei di masa yang akan datang. Ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh mahasiswa yang telah berpartisipasi aktif dalam pengisian kuesioner, serta kepada semua pihak yang telah mendukung kelancaran proses pelaksanaan survei hingga tersusunnya laporan ini.

Akhir kata, besar harapan kami agar laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi ini dapat memberikan kontribusi yang bermakna dalam upaya peningkatan kualitas layanan, penguatan iklim akademik yang kondusif, serta pengembangan program studi yang berorientasi pada kepuasan dan keberhasilan mahasiswa secara berkelanjutan.

Surabaya
UPM prodi S1 Pendidikan Bahasa Jerman

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. Diagaram 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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi merupakan unsur pelaksana penjaminan mutu di tingkat program studi yang berada di bawah koordinasi Gugus Penjaminan Mutu (GPM) Fakultas, yang selanjutnya berada dalam sistem koordinasi Badan Penjaminan Mutu (BPM) Universitas. Dalam kerangka Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) pendidikan tinggi, UPM memiliki peran strategis dalam menerjemahkan kebijakan mutu institusional ke dalam praktik penyelenggaraan layanan akademik dan nonakademik pada level program studi yang secara langsung dirasakan oleh mahasiswa. Peran tersebut dilaksanakan melalui penerapan siklus penjaminan mutu yang terstruktur dan berkelanjutan, meliputi tahapan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan (PPEPP), sebagai fondasi utama dalam upaya peningkatan mutu secara berkesinambungan. Salah satu instrumen evaluasi yang memiliki posisi penting dalam siklus PPEPP adalah survei kepuasan mahasiswa, yang berfungsi untuk mengukur persepsi, pengalaman, dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diselenggarakan oleh program studi. Survei kepuasan mahasiswa tidak hanya berperan sebagai mekanisme umpan balik, tetapi juga menjadi bukti empiris dalam pemenuhan standar mutu dan akreditasi program studi maupun institusi, khususnya dalam menunjukkan implementasi prinsip perbaikan berkelanjutan (continuous improvement).

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan secara rutin pada setiap akhir semester akademik, baik semester gasal maupun genap, dengan memanfaatkan sistem survei berbasis daring. Pendekatan ini memungkinkan proses pengumpulan data dilakukan secara efisien, sistematis, dan menjangkau populasi mahasiswa secara luas, sehingga kualitas dan representativitas data dapat terjaga. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis melalui mekanisme evaluasi yang melibatkan pengelola program studi, GPM Fakultas, serta unit-unit layanan terkait di lingkungan fakultas. Hasil analisis survei diinterpretasikan secara komprehensif sebagai dasar perumusan rekomendasi kebijakan dan rencana tindak lanjut perbaikan layanan, baik yang bersifat operasional maupun strategis. Dalam konteks pendidikan tinggi yang semakin kompetitif, peningkatan kualitas layanan menjadi kebutuhan yang tidak dapat dihindari. Meningkatnya ekspektasi mahasiswa terhadap mutu layanan, tuntutan akreditasi eksternal, persaingan antarperguruan tinggi, serta dinamika globalisasi pendidikan semakin menegaskan

urgensi pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa sebagai instrumen evaluasi yang adaptif dan responsif terhadap perubahan.

Survei kepuasan mahasiswa dirancang untuk mencakup berbagai dimensi layanan secara komprehensif, meliputi aspek akademik, administrasi akademik, sarana dan prasarana, layanan pendukung, serta iklim akademik dan organisasi. Pendekatan multidimensional ini memungkinkan program studi memperoleh gambaran yang utuh mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diterima selama proses pembelajaran berlangsung. Data hasil survei berfungsi sebagai sarana refleksi bagi program studi dan fakultas dalam menilai kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan kebutuhan serta harapan mahasiswa. Selain itu, survei kepuasan mahasiswa juga menjadi mekanisme partisipatif yang memberikan ruang bagi mahasiswa untuk menyampaikan pengalaman, aspirasi, dan evaluasi mereka secara sistematis dan terstruktur. Dalam jangka panjang, pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa yang konsisten dan disertai dengan tindak lanjut yang terukur diharapkan mampu meningkatkan kualitas pengalaman belajar mahasiswa, memperkuat kepercayaan terhadap institusi, serta menciptakan lingkungan akademik yang kondusif dan berorientasi pada mutu. Pada pelaksanaan survei tahun 2025 ini, mahasiswa diminta untuk memberikan penilaian komparatif antara tingkat harapan ideal dan kondisi layanan aktual yang dirasakan, sehingga kesenjangan layanan (service gap) yang ada dapat diidentifikasi sebagai dasar perencanaan perbaikan 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 Prodi S1 Pendidikan Bahasa Jerman 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 Prodi S1 Pendidikan Bahasa Jerman 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 Prodi S1 Pendidikan Bahasa Jerman Fakultas Bahasa dan Seni Unesa (survei mahasiswa FBS UNESA Tahun 2025 dengan menggunakan pendekatan metode Importance-Performance Analysis (IPA).

1.4 Tujuan

Penyusunan laporan ini bertujuan untuk melaksanakan evaluasi komprehensif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di lingkungan Fakultas Bahasa dan Seni (FBS) Universitas Negeri Surabaya (Unesa) selama tahun 2025. Evaluasi ini disusun dan dilaksanakan oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi sebagai bagian dari pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di tingkat program studi, di bawah koordinasi Gugus Penjaminan Mutu (GPM) Fakultas. Evaluasi kepuasan mahasiswa memiliki nilai strategis dalam upaya peningkatan mutu pendidikan tinggi, karena tingkat kepuasan mahasiswa berkaitan erat dengan kualitas pengalaman belajar, keberhasilan akademik, serta citra dan daya saing institusi. Dalam konteks penjaminan mutu, kepuasan mahasiswa juga berfungsi sebagai salah satu indikator kinerja utama yang merefleksikan efektivitas layanan akademik dan nonakademik yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi.

Untuk menjamin objektivitas dan kedalaman analisis, laporan ini disusun dengan menerapkan beberapa pendekatan analisis statistik yang saling melengkapi. Pertama, analisis uji beda digunakan untuk mengidentifikasi adanya perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan karakteristik tertentu, seperti program studi, jenjang pendidikan, atau latar belakang akademik, sehingga variasi persepsi mahasiswa dapat dipahami secara lebih komprehensif. Kedua, analisis kesenjangan (gap analysis) diterapkan untuk mengukur selisih antara tingkat harapan mahasiswa dengan persepsi terhadap kondisi layanan aktual yang diterima, mencakup aspek akademik, administrasi akademik, sarana dan prasarana, serta layanan pendukung pembelajaran. Ketiga, pendekatan Importance–Performance Analysis (IPA) dimanfaatkan untuk memetakan prioritas perbaikan layanan dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan layanan menurut mahasiswa dan kinerja aktual fakultas pada masing-masing dimensi layanan.

Melalui kombinasi pendekatan analisis tersebut, laporan ini diharapkan tidak hanya menyajikan gambaran deskriptif mengenai tingkat kepuasan mahasiswa, tetapi juga menyediakan landasan empiris yang kuat bagi pengambilan keputusan berbasis data. Hasil analisis dan rekomendasi yang dirumuskan oleh UPM Program Studi diharapkan dapat menjadi rujukan strategis bagi GPM Fakultas, pimpinan fakultas, pengelola program studi, serta unit-unit layanan

terkait dalam merancang dan mengimplementasikan kebijakan serta program peningkatan mutu yang lebih terarah, efektif, dan berkelanjutan. Upaya ini ditujukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman belajar mahasiswa pada periode akademik berikutnya, sekaligus mendukung pencapaian visi, misi, dan sasaran strategis Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya secara berkelanjutan.

1.5 Sistematika

Laporan survei kepuasan mahasiswa prodi S1 Pendidikan Bahasa Jerman Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya ini terstruktur dalam empat bab yang saling terkait.

1. BAB I PENDAHULUAN

   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

Survei kepuasan mahasiswa ini disusun dan dilaksanakan oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi di bawah koordinasi Gugus Penjaminan Mutu (GPM) Fakultas dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif melalui metode survei. Pendekatan deskriptif kuantitatif dipilih karena mampu menyajikan gambaran empiris mengenai tingkat kepuasan mahasiswa secara sistematis, terukur, dan objektif dalam bentuk data numerik. Dalam konteks evaluasi mutu layanan pendidikan tinggi, pendekatan ini dipandang tepat karena fokus utama survei tidak diarahkan pada pengujian hubungan sebab-akibat, melainkan pada pemetaan persepsi, sikap, serta tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan akademik dan nonakademik yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi. Metode survei memungkinkan pengumpulan data dari jumlah responden yang relatif besar secara efisien, sehingga hasil yang diperoleh dapat merepresentasikan kondisi populasi mahasiswa sepanjang instrumen yang digunakan memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Secara metodologis, survei kuantitatif juga relevan dalam evaluasi kepuasan pemangku kepentingan utama perguruan tinggi karena mampu menangkap variasi persepsi mahasiswa secara agregatif melalui indikator-indikator yang terstandar. Pendekatan ini sejalan dengan pandangan Creswell dan Creswell (2018) yang menegaskan bahwa survei kuantitatif efektif untuk mengidentifikasi pola umum dalam populasi berdasarkan data sampel, serta Johnson dan Christensen (2014) yang menekankan peran metode survei dalam mendukung pengambilan keputusan berbasis bukti (evidence-based decision making).

Rancangan penelitian yang digunakan dalam survei ini adalah desain potong lintang (cross-sectional), yaitu pengumpulan data yang dilakukan pada satu periode waktu tertentu tanpa melibatkan pengukuran berulang terhadap responden yang sama. Desain ini dipilih karena tujuan survei diarahkan untuk memperoleh potret kondisi kepuasan mahasiswa pada satu periode akademik sebagai bahan evaluasi mutu kelembagaan, bukan untuk menganalisis perubahan tingkat 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 memberikan respons satu kali, yang bertujuan untuk meminimalkan beban responden serta mengurangi potensi bias akibat kelelahan dalam pengisian instrumen. Proses pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner

terstruktur dengan skala penilaian tertutup yang dirancang untuk mengukur dimensi kepuasan mahasiswa secara konsisten dan terstandar. Penggunaan kuesioner sebagai instrumen utama sejalan dengan karakteristik penelitian survei kuantitatif, karena memungkinkan analisis statistik, perbandingan hasil antarprogram studi atau periode evaluasi, serta perumusan rekomendasi kebijakan berbasis data. Dengan rancangan ini, hasil survei diharapkan dapat menjadi dasar empiris yang kuat bagi fakultas dan program studi dalam merancang 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 prodi S1 Pendidikan Bahasa Jerman yang menggunakan layanan Fakultas Bahasa dan Seni UNESA pada tahun 2025.
2. Harapan Konsumen: Persepsi mahasiswa prodi S1 Pendidikan Bahasa Jerman terhadap kualitas layanan yang diharapkan dari Fakultas Bahasa dan Seni UNESA pada tahun 2025.
3. Kepuasan Konsumen: Tingkat persetujuan atau kepuasan mahasiswa prodi S1 Pendidikan Bahasa Jerman 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 pelaksanaan survei ini berupa kuesioner terstruktur yang dikembangkan pada tingkat universitas sebagai bagian dari sistem penjaminan mutu internal Universitas Negeri Surabaya (Unesa), dan selanjutnya diimplementasikan oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi di bawah koordinasi Gugus Penjaminan Mutu (GPM) Fakultas. Kuesioner tersebut dirancang secara metodologis untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan yang diselenggarakan di lingkungan Fakultas Bahasa dan Seni. Pemilihan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data didasarkan pada pertimbangan metodologis bahwa instrumen ini paling sesuai untuk penelitian survei kuantitatif, khususnya dalam mengungkap persepsi, pengalaman, dan penilaian mahasiswa secara sistematis serta terstandar. Secara konseptual, kuesioner disusun untuk mengidentifikasi kesenjangan antara tingkat harapan mahasiswa dengan kondisi layanan aktual yang dirasakan selama menjalani proses akademik. Setiap pernyataan dirumuskan dalam bentuk item tertulis yang jelas, komunikatif, dan tidak menimbulkan penafsiran ganda, sehingga dapat meminimalkan kesalahan pemahaman responden. Penggunaan skala respons tertutup memungkinkan jawaban responden dikonversi ke

dalam bentuk skor numerik yang selanjutnya dapat dianalisis secara statistik. Pendekatan ini sejalan dengan pandangan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang menegaskan bahwa persepsi pengguna layanan merupakan indikator utama dalam evaluasi kualitas layanan, termasuk dalam konteks pendidikan tinggi.

Dari sisi struktur, kuesioner kepuasan mahasiswa disusun dengan mengacu pada lima dimensi kualitas layanan dalam model SERVQUAL, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Dimensi reliability merepresentasikan kemampuan fakultas dalam menyelenggarakan layanan akademik dan administrasi secara konsisten dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dimensi responsiveness menggambarkan tingkat kesigapan serta kecepatan unit layanan dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, maupun permasalahan mahasiswa. Dimensi assurance berkaitan dengan kompetensi sumber daya manusia, kejelasan prosedur, serta tingkat rasa aman dan kepercayaan mahasiswa terhadap sistem layanan fakultas. Selanjutnya, dimensi empathy mencerminkan perhatian dan kepedulian 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 instrumen survei kepuasan mahasiswa dipandang relevan karena model ini telah banyak digunakan dan diuji dalam konteks pendidikan tinggi serta terbukti mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai mutu layanan institusional. Dengan demikian, instrumen survei ini diharapkan dapat menghasilkan data yang valid dan reliabel sebagai dasar evaluasi, tindak lanjut perbaikan, serta perumusan kebijakan peningkatan mutu layanan fakultas dan program studi secara berkelanjutan.

2.4 Metode

Penelitian ini menggunakan model *Service Quality* (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) sebagai kerangka metodologis utama dalam mengevaluasi mutu layanan Program Studi di lingkungan Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya (Unesa) berdasarkan perspektif mahasiswa. Penerapan model SERVQUAL dipandang relevan karena menempatkan persepsi pengguna layanan sebagai dasar utama dalam pengukuran kualitas layanan, dalam hal ini mahasiswa sebagai pemangku kepentingan utama pada tingkat program studi. Model SERVQUAL mengoperasionalkan konsep kualitas layanan ke dalam lima dimensi pokok, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang secara terpadu mampu merepresentasikan pengalaman mahasiswa terhadap layanan akademik dan nonakademik yang diselenggarakan oleh program studi. Dimensi

tangible berkaitan dengan aspek fisik layanan yang dapat diamati secara langsung, seperti ketersediaan fasilitas pembelajaran, sarana dan prasarana pendukung, serta kondisi lingkungan akademik program studi. Dimensi *reliability* merefleksikan kemampuan program studi dalam memberikan layanan akademik dan administrasi secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan standar serta prosedur yang berlaku. Dimensi *responsiveness* menekankan tingkat kesiapan dan kecepatan pengelola program studi dan unit layanan terkait dalam merespons kebutuhan, permintaan, maupun permasalahan mahasiswa. Selanjutnya, dimensi *assurance* berkaitan dengan kompetensi, profesionalisme, serta kredibilitas sumber daya manusia program studi yang berkontribusi pada terbentuknya rasa aman dan kepercayaan mahasiswa terhadap sistem layanan. Adapun dimensi *empathy* menggambarkan perhatian, kepedulian, dan pemahaman program studi terhadap kebutuhan serta karakteristik mahasiswa secara individual. Kelima dimensi tersebut dinilai relevan dalam konteks evaluasi mutu layanan program studi karena mampu menggambarkan kualitas layanan secara multidimensional dan berbasis pengalaman empiris mahasiswa.

Setelah pengukuran kualitas layanan program studi 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 menurut mahasiswa dengan tingkat kinerja aktual program studi pada setiap atribut layanan yang dinilai. Secara konseptual, IPA berfungsi sebagai alat analisis diagnostik yang membantu program studi dalam mengidentifikasi atribut layanan yang telah menunjukkan kinerja optimal serta atribut yang memerlukan perhatian dan perbaikan prioritas. Hasil analisis IPA disajikan dalam bentuk matriks dua dimensi yang memetakan setiap atribut layanan ke dalam empat kuadran, yaitu kuadran prioritas utama perbaikan, kuadran kinerja yang perlu dipertahankan, kuadran dengan prioritas rendah, serta kuadran yang mengindikasikan potensi kelebihan alokasi sumber daya. Pemetaan ini memberikan dasar yang sistematis dan mudah diinterpretasikan bagi pengelola program studi, UPM Program Studi, serta GPM 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 mutu layanan program studi, tetapi juga menyediakan panduan praktis berbasis data untuk perencanaan, pengambilan keputusan, dan pengembangan layanan program studi 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:

Tki = (Kenyataan/Harapan) x 100%

Gap Score menunjukkan kesenjangan antara kenyataan dan harapan (Parasuraman et al., 1985). Nilai Gap Score positif (+) menunjukkan bahwa kenyataan memenuhi harapan pelanggan, sedangkan nilai Gap Score negatif (-) menunjukkan bahwa harapan pelanggan belum terpenuhi (Parasuraman et al., 1988).

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

1. Tingkat kesesuaian > 100%: Kualitas layanan yang diberikan telah melebihi harapan pelanggan, sehingga pelayanan sangat memuaskan.
2. Tingkat kesesuaian = 100%: Kualitas layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan, sehingga pelayanan telah memuaskan.
3. Tingkat kesesuaian < 100%: Kualitas layanan yang diberikan kurang atau tidak memenuhi harapan pelanggan, sehingga pelayanan belum memuaskan.

b. Uji Normalitas

Penelitian ini menggunakan analisis statistik untuk memeriksa apakah data yang dikumpulkan berdistribusi normal. Proses ini melibatkan perbandingan rata-rata kenyataan dan harapan dari setiap pernyataan dalam kuesioner.

Untuk menentukan apakah data berdistribusi normal, digunakan uji Kolmogorov-Smirnov untuk sampel besar (lebih dari 50 responden) atau uji Shapiro-Wilk untuk sampel kecil (kurang dari 50 responden). Keputusan diambil berdasarkan nilai signifikansi:

1. Nilai signifikansi > 0,05: Data berdistribusi normal (data parametrik) dan dapat dianalisis menggunakan paired t-test.
2. Nilai signifikansi < 0,05: Data tidak terdistribusi normal (data nonparametrik) dan dapat dianalisis menggunakan uji Wilcoxon.

Dengan kata lain, uji normalitas data bertujuan untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian sesuai dengan asumsi statistik yang diperlukan untuk analisis lebih lanjut.

c. Uji Wilcoxon

Penelitian ini menggunakan uji statistik untuk menentukan apakah terdapat perbedaan signifikan antara kenyataan dan harapan yang diteliti. Uji ini bertujuan untuk memastikan apakah hipotesis nol (H_0) ditolak atau diterima.

Jika hasil uji menunjukkan perbedaan signifikan, maka H_0 ditolak. Ini berarti bahwa terdapat perbedaan yang nyata antara kenyataan dan harapan. Sebaliknya, jika perbedaan yang terjadi tidak signifikan, maka H_0 diterima. Artinya, tidak ada perbedaan yang berarti antara kenyataan dan harapan.

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 179 responden. Jumlah sampel ini telah memenuhi syarat kecukupan sampel berdasarkan rumus Slovin. Dengan populasi mahasiswa prodi S1 Pendidikan Bahasa Jerman Fakultas Bahas dan Seni UNESA sebanyak 323 orang dan tingkat toleransi kesalahan sebesar 5%, sampel minimal yang diperlukan adalah:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{323}{1+(323)(0{,}05^2)} = 178{,}7 \approx 179$$

Dengan jumlah sampel sebanyak 179 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			179	179
Normal Parameters[a,b]	Mean		3.3452	3.2140
	Std. Deviation		.69993	.67819
Most Extreme Differences	Absolute		.188	.127
	Positive		.175	.127
	Negative		-.188	-.125
Test Statistic			.188	.127
Asymp. Sig. (2-tailed)[c]			<.001	<.001
Monte Carlo Sig. (2-tailed)[d]	Sig.		.000	.000
	95% 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.

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
kenyataan - harapan	Negative Ranks	69[a]	54.64	3770.50
	Positive Ranks	31[b]	41.27	1279.50
	Ties	79[c]		
	Total	179		

a. kenyataan < harapan

b. kenyataan > harapan

c. kenyataan = harapan

Test Statistics[a,c]

			kenyataan - harapan
Z			-4.291[b]
Asymp. Sig. (2-tailed)			<.001
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.000
	95% Confidence Interval	Lower Bound	.000
		Upper Bound	.000
Monte Carlo Sig. (1-tailed)	Sig.		.000
	95% Confidence Interval	Lower Bound	.000
		Upper Bound	.000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

c. Based on 10000 sampled tables with starting seed 926214481.

Gambar 3.2. Hasil Uji Wilcoxon

Berdasarkan hasil Uji Wilcoxon menggunakan SPSS for Windows 27 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 prodi S1 Pendidikan Bahasa Jerman 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 Prodi S1 Pendidikan Bahasa Jerman FBS Unesa Tahun 2025

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki
Tangible (Transparan)	P1	Ketersedian layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara online dan offline dengan akurat dan memuaskan	3.23	3.37	-14	95.85
	P5	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3.18	3.36	-18	94.64
	P9	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3.15	3.28	-13	96.04
	P13	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3.18	3.33	-15	95.50

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki
	P18	Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi)	3.18	3.40	-22	93.53
	P23	Kecukupan , aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana	3.27	3.36	-9	97.32
Mean			**3.20**	**3.35**	**-15.17**	**95.48**
Responsivenes s (Adil)	P3	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3.25	3.31	-6	98.19
	P7	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3.16	3.36	-20	94.05
	P11	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3.20	3.33	-13	96.10
	P16	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa	3.25	3.37	-12	96.44
	P20	Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	3.22	3.37	-15	95.55
Mean			**3.22**	**3.35**	**-13.20**	**96.07**
Reliability (Kredibilitas)	P14	Kejelasan SOP untuk proses pengajuan pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT	3.26	3.31	-5	98.49
	P19	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	3.21	3.40	-19	94.41
Mean			**3.24**	**3.36**	**-12.00**	**96.45**

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki
Empathy (Akuntabilitas)	P4	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3.20	3.36	-16	95.24
	P8	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3.19	3.35	-16	95.22
	P12	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3.22	3.34	-12	96.41
	P17	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana	3.18	3.27	-9	97.25
	P22	Kesediaan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	3.24	3.35	-11	96.72
Mean			**3.21**	**3.33**	**-12.80**	**96.17**
Assurance (Tanggung Jawab)	P2	Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat	3.22	3.31	-9	97.28
	P6	Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3.20	3.37	-17	94.96
	P10	Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3.23	3.27	-4	98.78
	P15	Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT	3.21	3.37	-16	95.25
	P21	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	3.28	3.40	-12	96.47
Mean			**3.23**	**3.34**	**-11.60**	**96.55**
Grand Mean			**3.22**	**3.35**	**-12.95**	**96.14**

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 -22 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 Responsiveness (Adil) pada variabel P7 yaitu Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa. Pada aspek Reliability (Kredibilitas) variabel P19 yaitu Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan. Pada aspek Tangible (Transparan) variabel P5 yaitu Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat 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 Assurance (Tanggung Jawab) pada variabel P10 sebesar 98.78% dan pada aspek Responsiveness (Adil) variabel P3 sebesar 98.19%. Aspek Tangible (Transparan) pada variabel P23 sebesar 97.32%. Aspek Empathy (Akuntabilitas) pada variabel P17 sebesar 97.25%. Secara keseluruhan, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan pengguna dalam survei kepuasan adalah sebesar 96.14%.

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.



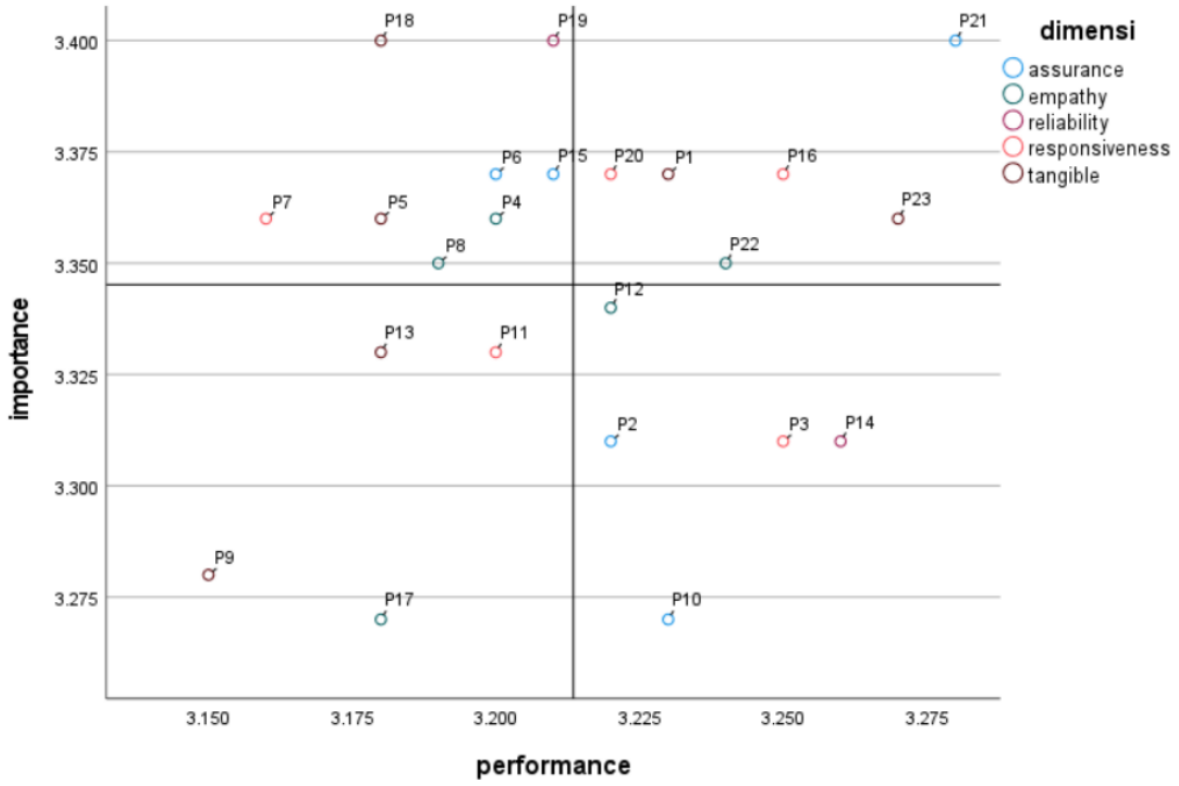
Gambar 3.3. Diagram Kartesius (Supranto, 2001)

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

a. 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.
b. 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.
c. 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.
d. 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.

Graph



Gambar 3.4. Hasil Diagaram Kartesius

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

a. Kuadran I

Di kuadran ini terdapat beberapa variabel yang sangat penting bagi mahasiswa tetapi belum dilaksanakan dengan baik oleh prodi yaitu P18, P19, P6, P15, P7, P5, P4 dan P8. Berikut penjelasannya:

1. P18 Tangible (Transparan) dengan penjelasan Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi). Aspek ini menjadi prioritas yang kualitasnya perlu ditingkatkan untuk kepuasan mahasiswa, walaupun kepuasan mahasiswa untuk variable ini mencapai skor performa sebesar 93,53 meskipun dengan tingkat penurunan -9.
2. P19 Reliability (Kredibilitas) : Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan. Aspek ini menjadi prioritas yang kualitasnya perlu ditingkatkan untuk kepuasan mahasiswa, walaupun kepuasan mahasiswa untuk variable ini mencapai skor performa sebesar 94,41 meskipun dengan tingkat penurunan -19

3. P6 Assurance (Tanggung Jawab) : Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa. Skor performa 94,96 dengan penurunan -17. Layanan berjalan dengan baik meskipun dianggap tidak sangat penting.
4. P15 Assurance (Tanggung Jawab): Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT. Skor performa terlihat 95,25 menunjukan aspek pada variable ini berjalan baik dengan Tingkat penurunan -16.
5. P7 Responsiveness (Adil) : Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa. Skor performa 94,05 dengan penurunan -20.
6. P5 Tangible (Transparan) : Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat. Skor performa 94,64 dengan penurunan -18.
7. P4 Empathy (Akuntabilitas) : Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat. Skor performa 95,24 dengan penurunan -16.
8. P8 Empathy (Akuntabilitas) : Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa. Skor perfoma 95,22 dengan penurunan -16.

Kuadran ini mencakup faktor-faktor yang dianggap sangat penting oleh konsumen tetapi belum dilaksanakan dengan baik oleh penyedia layanan. Sehingga layanan ini perlu ditingkatkan oleh fakultas dan prodi.

b. Kuadran II

Di kuadran ini terdapat beberapa variabel yang penting bagi pengguna dan kinerjanya sudah cukup baik, yaitu P1, P16, P20, P21, P22 dan P23. Berikut penjelasannya:

1) P1 Tangible (Transparan) : Ketersedian layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara online dan offline dengan akurat dan memuaskan. Skor performa menunjukan 95,85 menunjukan aspek berjalan dengan baik dengan penurunan sebesar -14.
2) P16 Responsiveness (Adil) : Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa. Variabel ini berjalan dengan baik terlihat skor performa sebesar 96,44 dengan tingkat penurunan -12.
3) P20 Responsiveness (Adil) : Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. Variabel ini berjalan dengan baik terlihat skor performa sebesar 95.55 dengan tingkat penurunan -15.

4) P21 Assurance (Tanggung Jawab) : Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. Skor performa 96,47 menunjukkan variabel pada aspek ini berjalan baik dengan tingkat penurunan sebesar -12.
5) P22 Empathy (Akuntabilitas) : Kesediaan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. Skor performa 96,72 dengan penurunan -11 maka layanan ini berjalan dengan baik.
6) P23 Tangible (Transparan) : Kecukupan , aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana. Skor performa 97,32 dengan penurunan -9.

Konsumen menganggap variabel-variabel ini penting, dan hasil yang ditunjukkan sudah memuaskan mereka. Kualitas layanan yang telah diberikan pada aspek-aspek ini harus dipertahankan oleh manajemen.

c. Kuadran III

Di kuadran ini terdapat beberapa variabel yang kurang penting bagi pengguna, dan kinerjanya tidak terlalu tinggi, yaitu P9, P17, P13 dan P11. Meskipun demikian, variabel-variabel ini tetap perlu diperhatikan agar layanan tetap berjalan dengan baik:

1) P9 Tangible (Transparan) : Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa. Skor performa 96,04 dengan penurunan -13.
2) P11 Responsiveness (Adil) : Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan. Skor performa 96,10 dengan penurunan -13.
3) P13 Tangible (Transparan) : Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan. Skor performa 95,50 dengan penurunan -15.
4) P17 Empathy (Akuntabilitas) : Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana Skor performa 97,25 dengan peurunan -9.

d. Kuadran IV

Ditemukan lima variabel dalam kuadran ini yaitu P2, P3, P10, P14 dan P12 dimana layanan yang diberikan sudah sangat sesuai dengan kebutuhan tetapi masih ingin untuk tetap ada diberikan. Variable tersebut diuraikan sebagai berikut : 94,93 dengan penurunan -17.

1) P2 Assurance (Tanggung Jawab) : Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat. Skor performa 97,28 dengan penurunan -9 meskipun tidak dianggap penting, bila dioptimalkan akan menambah efektifitas kinerja.

2) P3 Responsiveness (Adil) : Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat. Skor performa 98,19 dengan penurunan -6 bila dioptimalkan akan sangat membantu kinerja dosen.
3) P10 Assurance (Tanggung Jawab) : Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan. Skor performa 98,78 dengan penurunan -4.
4) P12 Empathy (Akuntabilitas) : Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan. Skor performa 96,41 dengan penurunan -12.
5) P14 Reliability (Kredibilitas): Kejelasan SOP untuk proses pengajuan pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT. Skor perfoma sebesar 98,49 memberi informasi aspek berjalan dengan baik dengan tingkat penurunan sebesar -5.

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 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 -22 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 Responsiveness (Adil) pada variabel P7 yaitu Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa. Pada aspek Reliability (Kredibilitas) variabel P19 yaitu Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan. Pada aspek Tangible (Transparan) variabel P5 yaitu Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa.
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, seperti pada kuadran I ditemukan variabel P7 Responsiveness (Adil): Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa. 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

0
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. 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	Ketersedian 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 Kayanan 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									

Kode	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Kenyataan yang ada			
		Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
P10	Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan								
P11	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan								
P12	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan								
P13	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan								
III. Instrumen Kepuasan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana (Kriteria 5)									
P14	Kejelasan SOP untuk proses pengajuan pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT								
P15	Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT								
P16	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa								
P17	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana								
P18	Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi)								
IV. Instrumen Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan (Kriteria 6)									
P19	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan								

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								