

# **IMPORTANT AND PERFORMANCE ANALYSIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM D-3 EKONOMI TERHADAP KINERJA PROGRAM D-3 EKONOMI**

Oleh:  
**Khusniyah Purwani**

---

## **ABSTRACT**

---

*The research on students satisfaction towards performance of Program Diploma III Ekonomi UIN uses four variables, namely curriculum, lectures, facilities, and service. The research respondent were students of Program Diploma III Ekonomi covering those of management, accounting, and banking finance. Importance and Performance Analysis (IPA) methode used to analysis research data.*

*The reason behind the research was Program Diploma III Ekonomi's desire and hope to assess and evaluate the performance of the program so far. It was hoped that the research findings can be used as a reference to improve the situation in the future. On the other hand, the program have committed to place consumer's satisfaction orientations as the main goal of the program as education institution.*

*The research finding shows that as many as 31% or 13 attributes whe main priorities to get attention and improvement. These attributes consisted of computer lab facilities, lecture room facilities, lab assistants, hot spot area, punctuality of the lectures service of Program D-3 Management, facilities of subject supporting lab. (Bank Lab, Management Lab, and Accounting Lab.), service of academy administration staff, the arrangement of computer lab, service of finance administration staff, lectures ending lectures within tolerance threshold (reducing or prolonging hours too much), availability of practicum modules, and application of subjects through practicum.*

**Key Word: Satisfaction, Important and Performance Analysis.**

---

## A. PENDAHULUAN

---

Yogyakarta sebagai kota pendidikan telah terkenal di Indonesia. Predikat sebagai kota pendidikan membawa konsekuensi bahwa semua lembaga penyelenggara pendidikan yang berada di Yogyakarta akan menjadi barometer penyelenggara pendidikan di kota-kota lain selain Yogyakarta. Pendidikan tidak hanya memperhatikan penyaringan input yang berkualitas, proses pembelajaran yang efektif dan tepat, namun juga mempunyai target bahwa lulusan yang dihasilkan akan sesuai dengan kebutuhan pengguna lulusan di pasar tenaga kerja. Sebagai sebuah organisasi penyelenggara pendidikan, perguruan tinggi tetap dituntut untuk berorientasi kepada kepuasan konsumen (*customer satisfaction*) yakni berorientasi kepada kepuasan mahasiswa.

Mahasiswa sebagai input pendidikan, atau material yang diproses dan sekaligus menjadi output proses pendidikan akan merasakan proses pembelajaran dan pelayanan pendidikan dengan seluruh interaksinya di dalam sebuah organisasi/ perusahaan. Pengalaman (*experience*) mahasiswa selama mengikuti proses pendidikan yang diberikan oleh penyelenggara pendidikan akan membentuk menjadi *prior experience* dalam mengkonsumsi produk. *Prior experience* ini akan muncul/ teringat kembali ketika seorang konsumen (mahasiswa) merasakan adanya kebutuhan akan jasa pendidikan. Pelayanan pendidikan yang didesain penyelenggara pendidikan akan menjadi perhatian konsumen (mahasiswa/ masyarakat). Mengaca dari kenyataan ini maka institusi penyelenggara pendidikan perlu mengevaluasi kembali strategi kualitas yang dikemasnya dalam penyampaian kurikulum (produk), dosen (personel), fasilitas sarana prasarana dan pelayanan civitas akademiknya (service). Dalam kondisi persaingan yang ketat ini, hal utama yang harus diprioritaskan oleh sebuah perguruan tinggi adalah kepuasan mahasiswa agar tetap dapat bertahan (*survive*), bersaing, menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi pendidikan. Pemberian fasilitas sarana prasarana yang belum memadai, serta pelayanan yang diberikan oleh seluruh personel yang ada di dalam institusi penyelenggara pendidikan (pengelola, dosen dan karyawan) yang belum optimal akan mempunyai pengaruh yang besar dalam proses belajar mengajar dan pencapaian target lulusan.

Terkait dengan kondisi dan tuntutan kepuasan konsumen (mahasiswa) ini, maka peneliti telah meneliti sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa Program Diploma-3 Ekonomi UII ini menilai kinerja Program Diploma-3 Ekonomi UII. Hasil penelitian akan memberikan gambaran evaluasi strategi pemasaran yang telah dilakukan selama ini dan merupakan sumbang saran kepada pengelola Program Diploma-3 dalam mengemas strategi pemasaran pendidikan berikutnya.

## B. RUMUSAN MASALAH

---

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merumuskan masalah yang menjadi pokok dalam penelitian, adalah :

- 2.1. Sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa Program D-3 Ekonomi UII terhadap kinerja Program D-3 Ekonomi UII berdasarkan kenyataan jasa yang diterima oleh mahasiswa (kinerja) dan jasa yang diharapkan oleh mahasiswa (kepentingan/harapan)
- 2.2. Variabel apakah yang menjadi prioritas utama yang perlu dilakukan peningkatan secara terus menerus (*Continual Improvement*) oleh Program D-3 Ekonomi UII.

## C. LANDASAN TEORI

---

### C.1. Pengertian Kepuasan, Kualitas Jasa

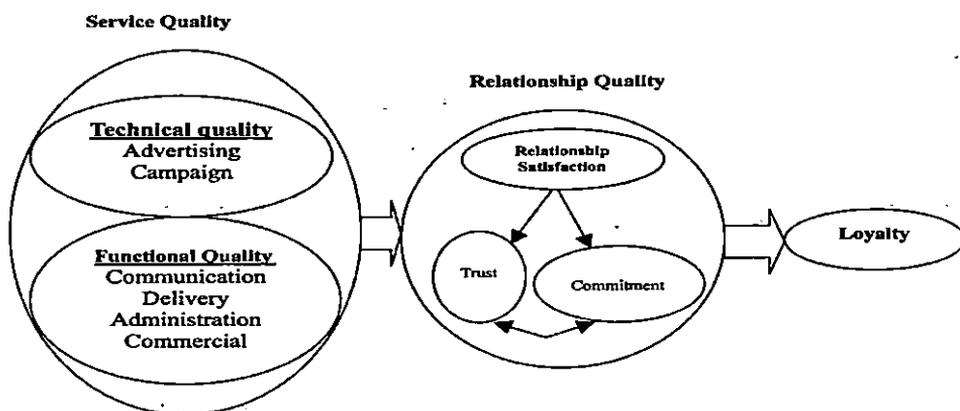
Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/ hasil yang dirasakan dengan harapannya (Oliver, 1997). Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan akan kecewa, bila kinerja tidak sesuai harapan, pelanggan akan puas apabila kinerja yang diterima sesuai dengan harapan dan pelanggan akan sangat puas apabila kinerja yang diterima melebihi apa yang diharapkan. Pelanggan yang puas bahkan sangat puas akan memberikan sumbangan yang besar dalam membentuk loyalitas pada diri konsumen.

Persepsi konsumen mengenai kualitas jasa (*service quality*) adalah hasil perbandingan antara persepsi konsumen mengenai service yang seharusnya diterima oleh konsumen dengan kinerja riil yang ditawarkan oleh penyedia jasa (Parasuraman et.al.,(1988). Lima dimensi *service experience* yang diperkenalkan oleh Parasuraman yang dikenal dengan model *service quality (SERVQUAL)* terdiri dari *reliability, responsiveness, empathy, assurance, and tangibility*. *Service quality* juga didefinisikan sebagai hasil perbandingan antara jasa yang diterima dengan jasa yang diharapkan (Groenroos, 1984).

Kepuasan pelanggan dan kualitas jasa telah diakui sebagai dua faktor yang berperan dalam membentuk loyalitas konsumen (Anderson and Mittal (2000) dalam Caceres, R.C. dan Nicholas G.P.(2007). Sementara itu kualitas menjadi faktor pokok di dalam *customer satisfaction* (Sullivan, (1993), dalam Caceres, R.C. dan Nicholas G.P.,(2007). Oleh karenanya setiap perusahaan yang ingin tetap eksis harus memberikan perhatian yang lebih guna perbaikan terus menerus dalam pemberian jasa. Loyalitas konsumen (*loyalty*) dipengaruhi oleh kualitas jasa (*service quality*) yang terdiri dari *technical quality* dan *functional quality*, sedangkan kualitas hubungan jasa (*relationship quality*) terdiri dari *trust* dan *commitment* (Caceres, R.C. dan Nicholas G.P. 2007). Pola hubungan itu tersaji dalam Gambar 1. *Customer loyalty*.

Loyalitas konsumen merupakan faktor kunci kesuksesan suatu bisnis. Perusahaan-perusahaan harus mencari tahu bagaimana caranya meningkatkan dan mempertahankan loyalitas konsumennya demi keberlanjutan perusahaan dalam jangka panjang. Dalam persaingan dewasa ini kesuksesan perusahaan dapat diraih dengan strategi penyampaian jasa (*service*) yang berkualitas. Hal ini akan diperkuat dengan adanya *relationship quality* yang baik atau kualitas hubungan di dalam proses penyampaian jasa kepada konsumen.

Gambar 1.  
*Customer Loyalty*



Sumber: Caceres, R.C. and Nicholas G.P, 2007

*Service quality* dan *customer satisfaction* dapat dicapai dengan mengelola kinerja atribut-atribut jasa/ pelayanan (*service attributes*). Namun demikian tidak semua atribut jasa/ pelayanan mempunyai pengaruh yang sama dalam memenuhi kebutuhan kepuasan konsumen. Hal ini menjadi pertimbangan utama perusahaan dalam mengelola kinerja agar dapat berdampak pada kepuasan konsumen. Artinya perusahaan haruslah mengevaluasi tingkat kepentingan atribut jasa/ pelayanan bagi konsumen dan mengevaluasi kinerja dari masing masing atribut jasa untuk merencanakan perbaikan kualitas.

### C.2. Relationship Satisfaction

*Relationship satisfaction* didefinisikan sebagai sebuah pernyataan yang berpengaruh positif dari penilaian terhadap seluruh aspek yang dimiliki perusahaan hubungannya dengan perusahaan lain. Kesuksesan relationship bisnis diperkuat oleh kepuasan klien dan diperkuat pula dengan kinerja perusahaan. Crosby dan Stevens (1987), mengidentifikasi ada tiga tingkatan dari *relationship satisfaction*, yakni:

1. *Interactions with personnel.*
2. *Core service.*
3. *The organization.*

Hal yang sama yang dilakukan dalam sebuah perguruan tinggi, perbaikan kualitas jasa/ pelayanan dapat direncanakan terstruktur dari seluruh komponen yang terlibat di dalam perguruan tinggi. Atribut-atribut yang terlibat dalam penyediaan penyampaian jasa/ pelayanan kepada konsumen (mahasiswa) dibagi kedalam tiga kategori, yakni :

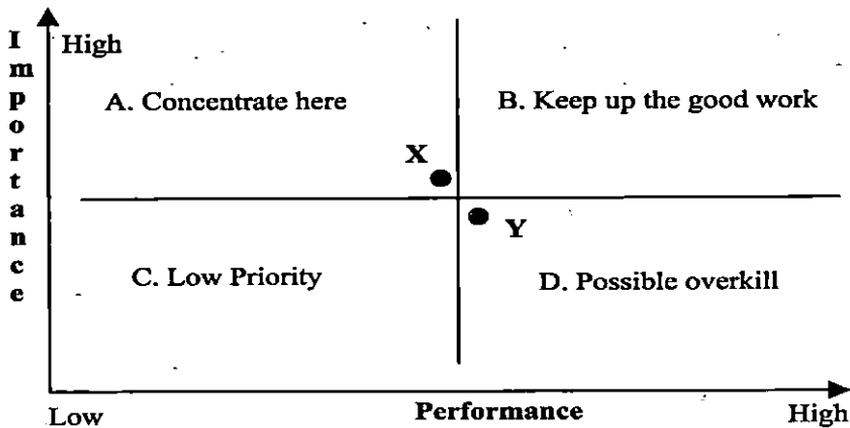
1. *Interaksi dengan personnel*, meliputi interaksi dengan mahasiswa, dosen dan karyawan Program Diploma-3 Ekonomi UII
2. *Core service*, yang diwujudkan dalam desain kurikulum program studi, jasa/ pelayanan sarana prasarana dan fasilitas yang disediakan program, dan
3. *The organization*, yang dimaksud adalah organisasi Program Diploma-3 Ekonomi UII sebagai sebuah organisasi perusahaan penyelenggaraan pendidikan.

Untuk mendapatkan loyalitas mahasiswa, melalui tercapainya kepuasan konsumen (mahasiswa) demi keberlanjutan organisasi Program Diploma-3 Ekonomi UII maka kepuasan mahasiswa menjadi target utama dalam kegiatan pemasaran dan penyampaian jasa/ pelayanan pendidikan. Jika seorang mahasiswa merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan, diharapkan akan tercapai loyalitas mahasiswa terhadap Program Diploma-3 Ekonomi UII. Lebih lanjut diharapkan bahwa pada umumnya mahasiswa yang loyal akan menginformasikan perasaan puas yang dirasakannya kepada teman atau orang lain. Mahasiswa yang loyal tidak akan berpindah atau kecil kemungkinan akan melakukan pencarian lagi (*variety seeking*) ke perguruan tinggi lain. Oleh karena itu Program perlu menilai dan mengevaluasi kinerja yang selama ini telah dijalankan. Hasil evaluasi dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan perencanaan penyampaian jasa/ pelayanan kepada mahasiswa pada periode yang akan datang.

### **C.3. Metode Analisis Data**

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian kepuasan pelanggan ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) yang pada awalnya dikenalkan oleh Martilla and James (1977). Lebih dikenal dengan analisis tingkat kepentingan dan kinerja kepuasan konsumen. Analisis ini melihat sebuah perusahaan dalam mencermati atribut-atribut produk atau jasa yang harus ditingkatkan agar perusahaan mampu bersaing di pasar. Data yang diolah berasal dari survei kepuasan konsumen yang untuk selanjutnya dibangunlah sebuah matrik, di mana sumbu Y menunjukkan *importance* dan sumbu X menunjukkan *performance* atau kinerja perusahaan (Gambar 2. IPA).

Gambar 2.  
Importance Performance Analysis



Source: Martilla and James (1977)

Matrix IPA dibagi menjadi empat kuadran, sebagai berikut:

- (1) A. High importance-low performance
- (2) B. High importance-high performance
- (3) C. Low importance-low performance
- (4) D. Low importance-high performance

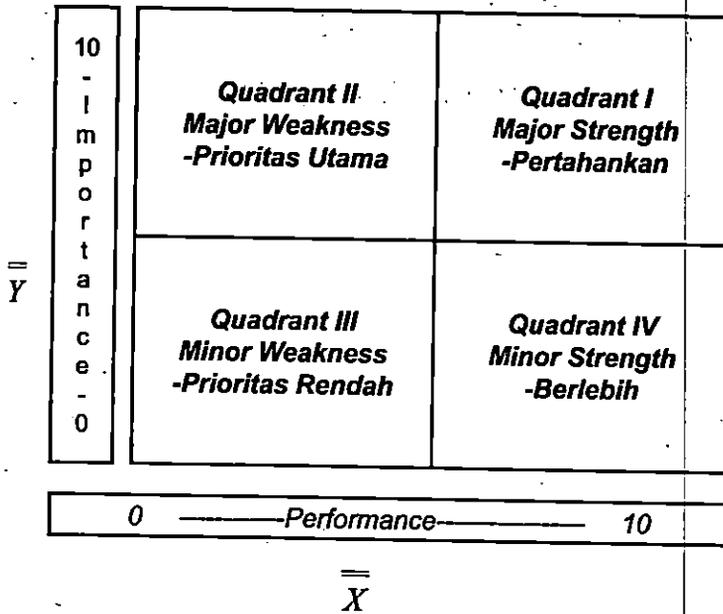
Quadrant A (*concentrate here*) memiliki *high importance* tetapi *low performance*, kuadran ini menunjukkan bahwa harus segera mendapatkan perhatian, di sinilah letak kelemahan perusahaan yang utama (*major weakness*).

Quadrant B (*keep up the good work*) adalah *high importance* dan *high performance*, menunjukkan keunggulan kompetitif yang dimiliki perusahaan, harus dipertahankan (*major strength*).

Quadrant C (*low priority*) terdiri dari atribut-atribut dengan tingkat *low importance* dan *low performance*, kuadran ini tidak membutuhkan usaha tambahan terhadapnya (*minor weakness*).

Quadrant D (*possible overkill*) lebih difokuskan pada atribut-atribut dengan *high performance* tetapi rendah tingkat kepentingannya/ *low importance*. Dalam kuadran ini perusahaan membuang sumber daya yang dapat lebih bermanfaat apabila digunakan di tempat lain (*minor strength*) (Gambar 3. Empat Kuadran IPA).

Gambar 3.  
*Traditional Importance Performance Analysis*



Sumber : Tontini, G dan Silveira, A.(2007).

Jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerjanya bagi perusahaan. Artinya perusahaan seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh para pelanggan/ mahasiswa. Dalam hal ini, digunakan skala Likert 5 tingkat yang terdiri dari: Sangat penting, Penting, Netral, Kurang penting dan Tidak penting. Ke-lima penilaian terhadap tingkat kepentingan (*importance*) dan kenyataan/ kinerja (*performance*) tersebut diberi bobot sebagai berikut :

- Jawaban Sangat Setuju diberi bobot 5, berarti mahasiswa sangat puas
- Jawaban Setuju diberi bobot 4, berarti mahasiswa puas
- Jawaban Netral diberi bobot 3, berarti mahasiswa netral
- Jawaban Kurang Setuju diberi bobot 2, berarti mahasiswa kurang puas
- Jawaban Tidak Setuju diberi bobot 1, berarti mahasiswa tidak puas

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara *tingkat kepentingan (importance)* dan *tingkat pelaksanaan (performance)* Program Diploma III Ekonomi Ull. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor *kinerja pelaksanaan* dengan skor *kepentingan*. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Dalam hal ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana: X merupakan *tingkat kinerja* Program Diploma yang dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa, sedangkan Y merupakan *tingkat kepentingan atau harapan mahasiswa*. Adapun rumus yang dipergunakan dalam pengukuran Tingkat Kesesuaian Responden (TKR) adalah

$$TKR = \left( \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{\sum_{i=1}^n Y_i} \right) \cdot 100\%$$

Dimana, TKR adalah Tingkat Kesesuaian Responden (i=1,2,.....n). Xi adalah Skor penilaian kinerja Progam Diploma, dan Yi adalah Skor penilaian kepentingan mahasiswa. Sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan Sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dengan

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Dimana  $\bar{X}$  adalah Skor rata-rata tingkat kepuasan, dan  $\bar{Y}$  adalah Skor rata-rata tingkat kepentingan dan n adalah Jumlah sampel. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik  $(\bar{X}, \bar{Y})$ , dimana  $\bar{X}$  merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan mahasiswa seluruh faktor atau atribut dan  $\bar{Y}$  merupakan rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

## D. DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

### D.1. Data Penelitian

Data penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa Program Diploma III Ekonomi Ull sebagai responden, di ketiga program studi. Teknik *non probability sampling* digunakan dalam untuk memenuhi jumlah sampel yang diperlukan pada ketiga program studi. Kuesioner yang disebar sebanyak 250 kuesioner, untuk prodi akuntansi disebar kuesioner sebanyak 115, prodi manajemen sebanyak 80 kuesioner dan prodi keuangan perbankan disebar sebanyak 55 kuesioner. Dari jumlah kuesioner yang disebar tersebut, prodi akuntansi kembali 75 kuesioner dengan rincian 72 kuesioner layak untuk diolah, sementara 3 kuesioner gugur. Dari prodi manajemen sebanyak 80 kuesioner, ternyata 36 kuesioner kembali, 32 kuesioner layak untuk diolah, sementara itu 4 kuesioner gugur. Untuk program studi keuangan perbankan disebar sebanyak 55 kuesioner, 44 kuesioner kembali, terdiri dari 40 kuesioner layak untuk diolah, sementara 4 kuesioner tidak layak untuk diolah. Dengan demikian jumlah kuesioner yang layak untuk diolah ada sebanyak 144 kuesioner (Tabel 1. Penyebaran Kuesioner).

Tabel 1.  
Penyebaran Kuesioner

Program Studi	Sebar	Kuesioner					
		% kembali	Kembali	% layak	Layak	% gugur	Gugur
Akuntansi	115	65%	75	96%	72	4%	3
Manajemen	80	45%	36	89%	32	13%	4
Keu. Perbankan	55	8%	44	91%	40	10%	4
	250		155		144	8%	11

Sumber: data primer peneliti

Kuesioner yang disebar adalah kuesioner yang bersifat tertutup. Dengan demikian untuk setiap pertanyaan disediakan jawaban alternatif yang paling tepat sesuai dengan pendapat responden.

### D.2. Pengujian Kualitas Data

Kesahihan (validitas) dan keandalan (reliabilitas) penelitian ini ditentukan melalui uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitiannya. Uji ini dipakai untuk mengetahui seberapa *valid* dan *reliable* setiap item pertanyaan di dalam kuesioner dan tes skala. Jumlah item pertanyaan dalam kuesioner berjumlah 45 item pertanyaan. Rincian item pertanyaan pada masing masing variabel adalah variabel kurikulum dengan 16 item pertanyaan, variabel dosen terdiri dari 13 item pertanyaan, variabel fasilitas terdiri dari 9 item dan variabel pelayanan dengan 7 item pertanyaan.

**D.2.1. Uji Validitas**

Kesahihan digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji kesahihan (validitas) penelitian ini menggunakan matriks *Correlation Coefficient of Product Moment Pearson* dengan alat bantu perhitungan program *SPSS for Windows release 13.0*. Uji Pearson digunakan untuk mengkorelasikan skor per item dengan skor totalnya. Dari hasil pengujian korelasi Product Moment Pearson diperoleh hasil sbb:

Tabel 2.  
Hasil Uji Kesahihan

Butir	Korelasi Pearson	Sig.	Ket.	Butir	Korelasi Pearson	Sig.	Ket.
K1(Kurikulum)	0,501	0,01	Valid	F1(Fasilitas)	0,664	0,01	Valid
K2	0,549	0,01	Valid	F2	0,721	0,01	Valid
K5	0,599	0,01	Valid	F3	0,678	0,01	Valid
K6	0,674	0,01	Valid	F4	0,617	0,01	Valid
K7	0,628	0,01	Valid	F5	0,523	0,01	Valid
K8	0,673	0,01	Valid	F6	0,749	0,01	Valid
K9	0,548	0,01	Valid	F7	0,688	0,01	Valid
K10	0,491	0,01	Valid	F8	0,601	0,01	Valid
K11	0,474	0,01	Valid	F9	0,498	0,01	Valid
K12	0,604	0,01	Valid	P1(Pelayanan)	0,725	0,01	Valid
K13	0,532	0,01	Valid	P2	0,775	0,01	Valid
K14	0,559	0,01	Valid	P3	0,815	0,01	Valid
K15	0,630	0,01	Valid	P4	0,758	0,01	Valid
K16	0,649	0,01	Valid	P5	0,713	0,01	Valid
D1(Dosen)	0,585	0,01	Valid	P6	0,694	0,01	Valid
D2	0,528	0,01	Valid	P7	0,661	0,01	Valid
D3	0,674	0,01	Valid				
D4	0,614	0,01	Valid				
D5	0,607	0,01	Valid				
D6	0,539	0,01	Valid				
D8	0,647	0,01	Valid				
D9	0,575	0,01	Valid				
D10	0,597	0,01	Valid				
D11	0,657	0,01	Valid				
D12	0,701	0,01	Valid				
D13	0,641	0,01	Valid				

Mendasarkan tabel di atas diketahui bahwa hampir seluruh butir pertanyaan sah atau valid, dengan nilai korelasi pearson diatas 0,4, signifikan pada level 0,01. Berdasarkan pengujian tersebut setiap butir berkorelasi positif terhadap skor total dengan signifikansi pada level 0,01. Semua butir valid (sah) kecuali butir Kurikulum 3, Kurikulum 4, dan Dosen 7.

### D.2.2. Uji Reliabilitas

Uji keandalan (reliabilitas) digunakan untuk mengukur bahwa instrumen penelitian ini benar-benar bebas dari kesalahan (*error*) sehingga menghasilkan hasil yang konsisten sehingga dapat berlaku pada kondisi yang berbeda-beda (Cooper dan Emory, 1995, p.153). Pertanyaan-pertanyaan yang telah valid diuji berikutnya dengan konsistensi internal untuk mengetahui sejauh mana pengukuran yang telah dilakukan dalam penelitian ini dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Teknik Alpha dari Cronbach dengan indeks konsistensi reliabilitas diatas 0,7 merupakan teknik pengujian konsistensi reliabilitas antar item yang paling populer dan menunjukkan indeks konsistensi reliabilitas yang cukup sempurna (Sekaran, 1992). Uji keandalan item-item pertanyaan menggunakan *Reliability Analysis (SPSS 13.0.for Windows)*. Diperoleh nilai reliabilitas data penelitian seperti tersaji dalam Tabel 3, semua variabel telah reliable atau andal.

Tabel 3.  
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	n item	Koef. Cronbach Alpha	Keterangan
K (kurikulum)	14	0,854	Reliabel
D(dosen)	12	0,854	Reliabel
F(fasilitas)	9	0,820	Reliabel
P(pelayanan)	7	0,857	Reliabel
Total item pertanyaan	42		

Sumber: data primer peneliti

### D.3. *Importance and Performance Analysis.*

Tabel 4.  
Rata-rata Penilaian *Importance* dan *Performance*  
Program Diploma III Ekonomi UII

Butir	Kode	I.ASPEK KURIKULUM			Kua- dran	Gap
			(x)	(y)		
1	AK1	Keseimbangan antara teori dalam kuliah dgn aplikasi melalui praktikum	3,44	4,23	B	0,79

2	AK2	Mata kuliah (MK) yang ditawarkan prodi memenuhi kebutuhan mahasiswa untuk diaplikasikan di dunia kerja	3,75	4,33	B	0,58
5	AK5	Tersedia software pendukung keahlian program studi yang digunakan dalam praktikum	3,46	3,77	D	0,31
6	AK6	Tersedia software pendukung mata kuliah kompetensi program studi di dalam laboratorium	3,49	4,28	B	0,80
7	AK7	Tersedia Modul yang dibuat oleh dosen pengampu Cukup memfasilitasi kebutuhan saat kuliah/	3,42	4,31	B	0,89
8	AK8	Tersedia modul pendukung untuk kuliah praktikum Di laboratorium computer	3,20	4,29	A	1,09
9	AK9	Tersedia kesesuaian modul dengan materi kuliah	3,58	4,28	B	0,71
10	AK10	Pengaplikasian mata kuliah melalui praktikum sudah sesuai	3,19	4,24	A	1,06
11	AK11	Asisten Laboratorium cukup memadai/ dalam kegiatan mengasistensi matakuliah praktikum di lab. Komputer	2,64	4,18	A	1,54
12	AK12	Asisten telah Menguasai materi praktikum di lab. Komputer	2,83	3,90	C	1,07
13	AK13	Penyampaian materi praktikum oleh asisten lab. mudah dipahami	2,78	3,85	C	1,06
14	AK14	Waktu masuk/ selesai praktikum asisten lab. disiplin	2,90	3,79	C	0,90
15	AK15	Mata kuliah teori telah memenuhi perkembangan dunia bisnis dewasa ini	3,42	3,90	D	0,48
16	AK16	Mata kuliah praktikum sudah dapat memenuhi kebutuhan perkembangan bisnis aplikasi	3,35	3,87	D	0,52
		<b>II. ASPEK DOSEN</b>				
17	AD1	Dosen cukup jelas dalam memberikan materi kuliah	3,49	4,17	B	0,69
18	AD2	Dosen dalam mengajarkan materi sesuai silabus	3,65	4,11	B	0,46
19	AD3	Dosen tepat waktu masuk mengajar di kelas	2,87	4,24	A	1,37

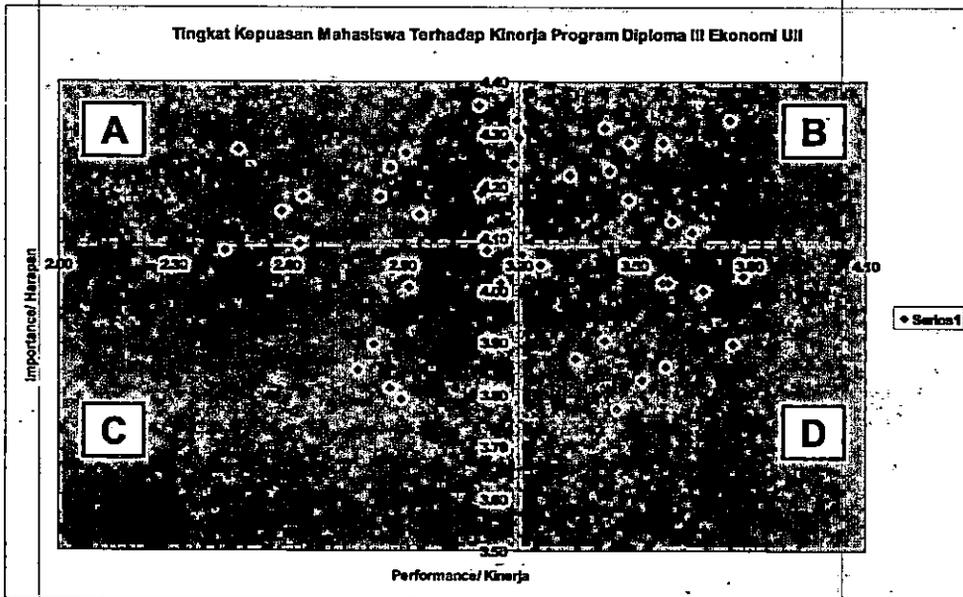
20	AD4	Dosen mengakhiri perkuliahan dalam rentang waktu tertoleransi (waktu tidak berkurang/ menambah waktu banyak)	3,10	4,19	A	1,08
21	AD5	Dosen terbuka/ welcome untuk konsultasi akademik di dalam/ di luar jam mengajar di kelas	3,58	3,85	D	0,27
22	AD6	Telah terdapat kesesuaian materi dengan silabus	3,52	3,83	D	0,31
24	AD8	Dosen dlm "memberi nilai MK kpd mahasiswa telah transparan, adil/ sesuai ketentuan program"	3,33	4,22	B	0,89
25	AD9	Dosen telah memberikan tugas-tugas pendukung MK kepada mahasiswa	3,78	4,03	D	0,24
26	AD10	Dosen tepat waktu dalam mengeluarkan hasil ujian	2,87	3,81	C	0,94
27	AD11	Dosen aktif memberikan materi dalam mengajar	3,58	4,01	D	0,44
28	AD12	Dosen telah memberi tanggapan/ jawaban dg jelas bilamana mendapat pertanyaan dari mahasiswa	3,68	4,00	D	0,32
29	AD13	Dosen siap/ menguasai materi dalam mengajar di kelas	3,76	3,90	D	0,14
		<b>III. ASPEK FASILITAS</b>				
30	AF1	Ruang kuliah nyaman	2,92	4,01	C	1,09
31	AF2	Fasilitas ruang kuliah telah memenuhi kebutuhan proses belajar mengajar	2,58	4,15	A	1,57
32	AF3	Fasilitas Laboratorium Komputer lengkap	2,47	4,27	A	1,80
33	AF4	Terdapat fasilitas Lab. Pendukung mata kuliah (lab. bahasa, Lab. bank, lab. manajemen, lab. akuntansi)	2,84	4,18	A	1,34
34	AF5	Penataan ruangan Lab. Komputer yang representatif	2,94	4,15	A	1,20
35	AF6	Tersedia fasilitas anjungan komputer bagi mahasiswa	2,44	4,08	C	1,64
36	AF7	Di beberapa titik tersedia area bebas internet/ hot spot area	2,63	4,09	A	1,46

37.	AF8	Tersedia fasilitas tempat ibadah/ musholla yang representatif	3,59	4,01	D	0,42
38	AF9	Tersedia fasilitas kantin buat mahasiswa	3,60	4,13	B	0,53
		<b>IV. ASPEK PELAYANAN</b>				
39	AP1	Pelayanan pimpinan/ pengelola Program D3 memadai	2,91	4,26	A	1,35
40	AP2	Pelayanan karyawan administratif akademik memadai	3,10	4,35	A	1,26
41	AP3	Pelayanan karyawan administratif keuangan memadai	3,19	4,33	A	1,13
42	AP4	Pelayanan karyawan administratif perpustakaan memadai	3,26	4,05	D	0,79
43	AP5	Pelayanan karyawan bagian umum dan sekretaris memadai	3,12	4,08	C	0,96
44	AP6	Pelayanan karyawan keamanan/ SATPAM memadai	3,21	4,07	D	0,86
45	AP7	Pelayanan karyawan parkir memadai	3,15	4,01	C	0,86
		Rata-rata dari nilai rata-rata <i>performance</i> dan <i>importance</i>	<b>3,20</b>	<b>4,09</b>		

Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa sebanyak 42 butir indikator penilaian kepuasan mahasiswa terbagi ke dalam empat kuadran, kuadran A,B,C dan D. Kolom satu menunjukkan urutan butir, kolom kedua adalah kode butir, kolom ke 3 adalah aspek-aspek penilaian kepuasan mahasiswa, kolom keempat menunjukkan hasil penilaian mahasiswa terhadap kinerja, kolom kelima hasil penilaian mahasiswa terhadap harapan, kolom keenam berisi kategori kuadran dan kolom ke tujuh menunjukkan kesenjangan (gap) antara harapan yang diinginkan oleh mahasiswa dengan kinerja Program Diploma.

Tabel itu menunjukkan tiga belas (13) butir masuk kedalam kuadran A, sembilan (9) butir berada pada kuadran B, delapan (8) butir berada pada kuadran C dan dua belas (12) butir masuk di kuadran D. Sementara itu untuk diagram kartesius hasil nilai rata rata kinerja dan harapan mahasiswa nampak dalam Gambar 4 di bawah ini. Dari diagram ini dapat diketahui atribut/ butir-butir mana saja yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki agar menjadi lebih baik.

Gambar 4.  
Diagram Kepuasan Mahasiswa D3. Ekonomi



Sumber: data primer peneliti

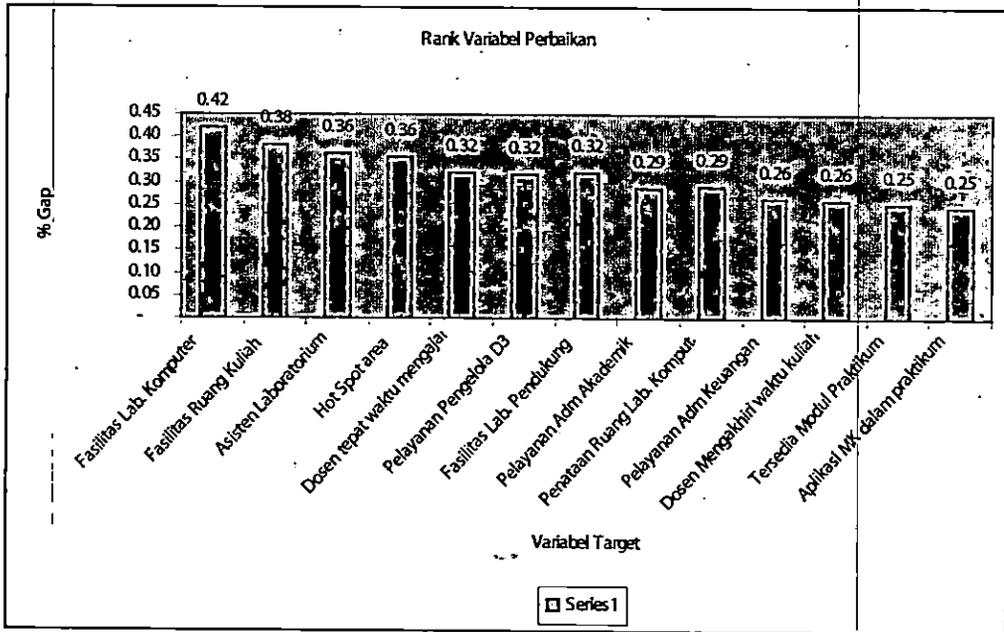
Pada gambar 4 tersaji 13 butir berada di kuadran A (*major weakness*), kuadran ini yang menjadi perhatian utama atau prioritas bagi Program Diploma guna memperbaiki dan membenahi indikator butir yang ada. Sembilan butir berada pada kuadran B (*keep up the good work*) terletak keunggulan kompetitif yang dimiliki Program Diploma yang harus dipertahankan (*major strength*). Delapan butir berada pada kuadran C (*low priority*) dimana Program Diploma tidak perlu melakukan usaha tambahan terhadapnya (*minor weakness*), butir berada pada *low importance* dan *low performance*. Dua belas butir masuk di kuadran D (*possible overkill*) lebih difokuskan pada atribut-atribut dengan *high performance* tetapi rendah tingkat kepentingannya/ *low importance*. Dalam kuadran ini perusahaan membuang buang sumber daya yang dapat lebih bermanfaat apabila digunakan di tempat lain (*minor strength*).

**TABEL 5**  
**Aspek-Aspek Penilaian Kepuasan Mahasiswa yang Masuk Kuadran A**

Butir	Kode	Aspek-Aspek Penilaian Mahasiswa yang Masuk dalam Kuadran A	(x)	(Y)	Gap	% Gap	Rank
32	AF3	Fasilitas Laboratorium Komputer lengkap	2,47	4,27	1,80	42	1
31	AF2	Fasilitas ruang kuliah telah memenuhi kebutuhan proses belajar mengajar	2,58	4,15	1,57	38	2
11	AK11	Asisten Laboratorium cukup memadai/ dalam kegiatan mengasistensi matakuliah praktikum di lab. Komputer	2,64	4,18	1,54	36	3
36	AF7	Di beberapa titik tersedia area bebas internet/ hot spot area	2,63	4,09	1,46	36	4
19	AD3	Dosen tepat waktu masuk mengajar di kelas	2,87	4,24	1,37	32	5
39	AP1	Pelayanan pimpinan/ pengelola Program D3 memadai	2,91	4,26	1,35	32	6
33	AF4	Terdapat fasilitas Lab. Pendukung mata kuliah (lab. bahasa, Lab. bank, lab. manajemen, lab. akuntansi)	2,84	4,18	1,34	32	7
40	AP2	Pelayanan karyawan administratif akademik memadai	3,10	4,35	1,26	29	8
34	AF5	Penataan ruangan Lab. Komputer yang representatif	2,94	4,15	1,20	29	9
41	AP3	Pelayanan karyawan administratif keuangan memadai	3,19	4,33	1,13	26	10
20	AD4	Dosen mengakhiri perkuliahan dalam rentang waktu tertoleransi (waktu tidak berkurang/ menambah waktu banyak)	3,10	4,19	1,08	26	12
8	AK8	Tersedia modul pendukung untuk kuliah praktikum Di laboratorium computer	3,20	4,29	1,09	25	11
10.	AK10	Pengaplikasian mata kuliah melalui praktikum sudah sesuai	3,19	4,24	1,06	25	13

Tabel 5 menyajikan butir-butir atribut yang perlu mendapat prioritas perbaikan dan pembenahan oleh Program Diploma secara berurutan berdasar rankingnya. Urutan itu menunjukkan % kesenjangan antara harapan dengan kinerja yang diterima mahasiswa.

Gambar 5.  
Diagram Aspek-Aspek Penilaian Mahasiswa yang Masuk Kuadran A



Urutan ke tigabelas atribut yang harus dibenahi dan diperbaiki oleh Program dan besar prosentase (%) kesenjangan antara harapan dengan kinerja, dari yang terpenting terlebih dahulu adalah:

- 1) Fasilitas laboratorium komputer, sebesar 42%
- 2) Fasilitas ruang kuliah memenuhi kebutuhan proses perkuliahan, sebesar 38%
- 3) Asisten laboratorium cukup memadai/ dalam kegiatan asistensi mata-kuliah praktikum di Lab. Komputer, 36%
- 4) Di beberapa titik tersedia hot spot area, 36%
- 5) Dosen tepat waktu saat masuk mengajar di kelas, sebesar 32%
- 6) Pelayanan pimpinan/ pengelola Program D3 memadai, 32%
- 7) Terdapat fasilitas lab. pendukung mata kuliah (Lab. Bank, Lab. Manajemen, dan Lab. Akuntansi), 32%
- 8) Pelayanan karyawan administratif akademik memadai, 29%
- 9) Penataan ruang Lab. Komputer yang representative, 29%
- 10) Pelayanan karyawan administratif keuangan memadai, 26%
- 11) Dosen mengakhiri perkuliahan dalam batas toleransi (terkurangi/ menambah) waktu terlalu banyak, 26%
- 12) Tersedia modul pendukung praktikum di Laboratorium Komputer, 25%
- 13) Aplikasi mata kuliah melalui praktikum sudah sesuai, 25%

---

## E. KESIMPULAN DAN SARAN

---

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebanyak empat puluh dua (42) atribut pengukuran terbagi kedalam empat kuadran. Kuadran A (*concentrate here*) terisi sebanyak 31% (13 atribut), menjadi prioritas utama untuk dibenahi. Pada kuadran ini jelas terlihat bahwa mahasiswa merasa tidak puas, ditunjukkan dengan nilai kenyataan yang berada di bawah harapan. Program Diploma perlu memperhatikan atribut-atribut yang masuk kuadran ini, karena di sinilah letak kelemahan Program Diploma III Ekonomi UII. Sembilan atribut (21%) masuk kuadran B (*keep up the good work*), menunjukkan keunggulan kompetitif yang dimiliki oleh Program Diploma sehingga perlu untuk dipertahankan. Pada kuadran ini mahasiswa merasa puas dengan atribut yang telah diberikan oleh Program Diploma.

Sebanyak 18% (delapan atribut) berada di kuadran C (*low priority*), atribut ini tidak membutuhkan usaha tambahan terhadapnya. Atribut pada kuadran ini mempunyai kinerja rendah namun tingkat harapan mahasiswa juga rendah, jadi tidak perlu dilakukan pembenahan lagi. Dua belas atribut (29% dari total atribut) berada di kuadran D (*possible overkill*), dimana perusahaan membuang buang sumber daya yang dapat lebih bermanfaat apabila digunakan di tempat lain. Pada kuadran ini diperoleh kinerja Program tinggi, namun sesungguhnya harapan mahasiswa terhadap atribut di sini rendah, sehingga alangkah baik bila hal ini diabaikan.

Tingkat kesenjangan antara jasa pelayanan yang diterima dengan jasa pelayanan yang diharapkan mahasiswa berkisar dari 25% hingga 42%. Dengan demikian tingkat kesesuaian antara jasa pelayanan yang diterima mahasiswa dibandingkan dengan jasa pelayanan yang diharapkan mahasiswa berkisar 58% - 75 %, yang berarti bahwa kesenjangan yang ada perlu mendapat perhatian serius oleh Program Diploma. Mahasiswa akan merasa puas apabila sesuai antara apa yang diterima atau dirasakan dengan apa yang diharapkan. Apabila tingkat kesenjangan antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan berkisar antara minimal 25% dan maksimal 42%, hal ini menunjukkan mahasiswa banyak merasa tidak puas.

Sedangkan atribut yang masuk kategori prioritas utama dalam upaya perbaikan, pembenahan dan peningkatan terus menerus (*continual improvement*) adalah: atribut pembenahan fasilitas lab. komputer, pembenahan fasilitas ruang perkuliahan, asisten laboratorium, perlu tersedia hot spot area, dosen tepat waktu saat masuk mengajar, pelayanan pengelola Program D3, pembenahan fasilitas lab. pendukung mata kuliah (Lab.Bank, Lab.Manajemen, dan Lab.Akuntansi), pelayanan karyawan administratif akademik, penataan ruang lab. Komputer, pelayanan karyawan administratif keuangan, dosen mengakhiri perkuliahan dalam batas toleransi (terkurangi/ menambah) waktu terlalu banyak, ketersediaan modul praktikum, dan atribut aplikasi mata kuliah melalui praktikum.

### Saran

Saran dalam penelitian ini adalah bahwa penggunaan *Importance and Performance Analysis (IPA)* memiliki kelemahan yakni tidak bisa mengidentifikasi proses yang sedang berjalan, sehingga perlu menggunakan metode lain. Sebagai misal *Kano Model Analysis* bisa digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan responden selama proses pelayanan jasa berlangsung. Bisa pula dilakukan dengan menggabungkan *Kano model analysis* dan *IPA analysis* sehingga diperoleh *Modified IPA Analysis*. Penelitian akan lebih fokus pula apabila responden yang diteliti dibedakan berdasarkan program studinya, karena masing-masing prodi mempunyai kebijakan yang berbeda, sehingga besar kemungkinan respon mahasiswa masing-masing prodi juga berbeda.

---

### DAFTAR PUSTAKA

---

- Anderson, E.W. and Mittal, V. (2000), "Strengthening The Satisfaction-Profit Chain", *Journal of Service Research*, Vol. 3 No. 2, pp. 107-1290.
- Caceres, Ruben C and Nicholas G. Paparoidamis (2005), "Service Quality, Relationship Satisfaction, Trust, Commitment And Business-To-Business Loyalty", *European Journal of Marketing*, Vol. 41 No. 7/8, 2007, pp. 836-867
- Cooper & Emory (1995), *Business Research Methods*, 5 th ed, Richard D. IRWIN, Inc
- Crosby, L.A. and Stevens, N. (1987), "Effects Of Relationship Marketing On Relationship Satisfaction, Retention And Prices In The Life Insurance Industry", *Journal of Marketing Research*, Vol. 24 No. 4, pp. 404-11.
- Ge'rsen, Tontini and Ame'lia Silveira (2007), "Identification Of Satisfaction Attributes Using Competitive Analysis Of The Improvement Gap", *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 27 No. 5, pp. 482-500
- Gro'nroos, C. (1984), "A Service Quality Model And Its Marketing Implications", *European Journal of Marketing*, Vol. 18 No. 4, pp. 36-44
- Martilla, J.A. and James, J.C. (1977), "Importance-Performance Analysis", *Journal of Marketing*, Vol. 41, pp. 77-9.
- Mittal, V., Kumar, P. and Tsiros, M. (1999), "Attribute-Level Performance, Satisfaction, And Behavioral Intentions Over Time: A Consumption-System Approach", *Journal of Marketing*, Vol. 63, pp. 88-101.

- Oliver, R.L. (1997), "Satisfaction: Behavioral Perspective on the Consumer", McGraw-Hill, New York, NY.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988), "Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64 No. 1, pp. 12-40.
- Sekaran, Uma (1992), *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*, Second Edition, New York Chichester Brisbane Toronto Singapore, John Willey & Sons, Inc.
- Simha R. Magal, et.al. (2009): "Using Importance Performance Analysis To Understand And Guide E-Business Decision Making In Smes", *Journal of Enterprise Information Management*, Vol. 22 No. 1/2, 2009, pp. 137-151