

BAB V

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1. Analisis nilai harapan dan persepsi tiap dimensi

Nilai harapan merupakan besarnya nilai harapan dari pelanggan atau mahasiswa Program Studi Teknik Industri terhadap kriteria pelayananyang diajukan dalam kuesioner. Pada kuesioner yang disebarakan terdapat 18 pernyataan yang terbagi dalam 5 dimensi Servqual.

Tabel 5.1 Nilai Ekspektasi Responden Tiap Dimensi

No	Dimensi	Nilai Ekspektasi
1	Tangibles	4.30
2	Reliability	4.45
3	Responsiveness	4.33
4	Assurance	4.57
5	Empathy	4.10

Berdasarkan tabel 5.1 diatas, dimensi assurance merupakan dimensi yang paling diharapkan oleh mahasiswa, disusul dengan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *tangibles* dan *empathy*.

Sedangkan nilai persepsi merupakan penilaian dari pelanggan atau mahasiswa Program Studi Teknik Industri tentang kepuasan pelayanan yang diajukan dalam kuesioner.

Tabel 5.2 Nilai Persepsi Responden Tiap Dimensi

No	Dimensi	Nilai Persepsi
1	Tangibles	3.02
2	Reliability	3.13
3	Responsiveness	2.98
4	Assurance	2.97
5	Empathy	3.24

Sesuai tabel 5.2, maka diketahui dimensi yang memiliki tingkat kepuasan paling rendah adalah dimensi assurance, selanjutnya adalah dimensi *responsiveness*, *tangibles* dan *reliability*. Sedangkan dimensi yang dianggap paling memuaskan mahasiswa adalah dimensi *empathy*.

Berdasarkan nilai persepsi dan nilai ekspektasi pada masing-masing dimensi yang terdapat pada tabel 5.1 dan tabel 5.2, maka dapat diketahui nilai Servqual pada masing-masing dimensi seperti tabel 5.3 berikut ini :

Tabel 5.3. Nilai Servqual Tiap Dimensi

No	Dimensi	Nilai Ekspektasi	Nilai Persepsi	Nilai Servqual
1	Tangibles	4.30	3.02	-1.28
2	Reliability	4.45	3.13	-1.32
3	Responsiveness	4.33	2.98	-1.35
4	Assurance	4.57	2.97	-1.60
5	Empathy	4.10	3.24	-0.86

Berdasarkan tabel 5.3 dapat dilihat bahwa dimensi pelayanan dengan nilai Servqual atau kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi yang terbesar adalah dimensi *assurance* dan *responsiveness*, disusul dimensi *reliability* dan *tangibles*. Sedangkan dimensi dengan nilai Servqual yang terendah adalah dimensi *empathy*. Namun jika dilihat secara keseluruhan pelayanan yang telah diberikan oleh program studi teknik industri belum memuaskan karena nilai Servqual tiap dimensi bernilai minus atau <1 dan dimensi yang perlu mendapatkan prioritas untuk diperbaiki adalah dimensi *assurance* dan *responsiveness*.

Berikut ini merupakan analisis nilai ekspektasi dan persepsi pada tiap atribut sesuai dengan masing-masing dimensi :

5.1.1. Nilai Ekspektasi dan Persepsi Dimensi *Tangibles*

Pada bagian ini akan dijelaskan lebih lanjut mengenai tingkat ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap dimensi tangibles. Terdapat 5 pernyataan dalam dimensi *tangibles*, berikut ini merupakan kelima pernyataan tersebut sekaligus nilai ekspektasi dan nilai persepsi pada tiap pernyataan :

Tabel 5.4 Nilai Ekspektasi dan Persepsi Atribut Dimensi *tangibles*

No	Atribut Penilaian	Nilai Ekspektasi	Nilai Persepsi
1	Kelengkapan Sarana Prasarana dalam proses belajar mengajar (White board, infocus, spidol)	3.80	3.44
2	Tersedianya fasilitas kewanamanan yang memadai	4.43	3.03
3	Fasilitas ruang mahasiswa yang bersih dan tertata rapi	4.37	2.76
4	Kelengkapan ruangan yang dimiliki program studi seperti ruang work shop, ruang seminar, perpustakaan, laboratorium, dll)	4.44	2.59
5	Tersedianya Akses Wifi (internet)	4.47	3.31

Dari tabel diatas, diketahui bahwa atribut tersedianya akses Wifi (internet) memiliki nilai harapan paling tinggi disusul dengan atribut Kelengkapan ruangan yang dimiliki program studi, tersedianya fasilitas kewanamanan yang memadai, fasilitas ruang mahasiswa yang bersih dan tertata rapi dan kelengkapan sarana prasarana dalam proses belajar mengajar. Sedangkan jika dilihat dari nilai persepsi, atribut kelengkapan

sarana prasarana dalam proses belajar mengajar dianggap sebagai atribut yang paling memuaskan, disusul dengan atribut tersedianya akses Wifi (internet), fasilitas ruang mahasiswa yang bersih dan tertata rapi, tersedianya fasilitas keamanan yang memadai, dan kelengkapan ruangan yang dimiliki program studi seperti ruang work shop, ruang seminar, perpustakaan, laboratorium, dll).

Atribut pertama kelengkapan sarana prasarana belajar memiliki nilai ekspektasi 3.80 lebih besar dari nilai persepsi 3.4. Atribut ini mencakup kelengkapan seperti white board, spidol, LCD proyektor, kelengkapan peralatan laboratorium, dll.

Atribut kedua tersedianya fasilitas keamanan yang memadai memiliki nilai ekspektasi 4.43 dan nilai persepsi 3.03, sehingga menunjukkan bahwa mahasiswa membutuhkan fasilitas keamanan meliputi tersedianya petugas keamanan dan cctv.

Atribut fasilitas ruang mahasiswa yang bersih dan tertata rapi memiliki nilai ekspektasi 4.37 dan nilai persepsi 2.76. berdasarkan nilai persepsi, fasilitas ruang mahasiswa masih dianggap kurang bersih dan tertata rapi.

Atribut Kelengkapan ruangan yang dimiliki program studi memiliki nilai persepsi 2.59 dan ekspektasi 4.44 yang menunjukkan bahwa atribut ini cukup diharapkan tetapi program studi belum sepenuhnya menyediakan.

5.1.2 Nilai Ekspektasi dan Persepsi Dimensi *Reliability*

Pada bagian ini akan dijelaskan lebih lanjut mengenai tingkat ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap dimensi *reliability*. Terdapat 4 pernyataan dalam dimensi *reliability*, berikut ini merupakan keempat pernyataan tersebut sekaligus nilai ekspektasi dan nilai persepsi pada tiap pernyataan :

Tabel 5.5 Nilai Ekspektasi dan Persepsi Dimensi *Reliability*

No	Atribut Penilaian	Nilai Ekspektasi	Nilai Persepsi
1	Tersedianya dosen yang berkompeten sesuai dengan jalur pendidikan	4.52	3.07
2	Ketetapan dan kedisiplinan waktu Dosen dalam mengajar	4.63	3.32
3	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi dengan baik dan mudah dipahami	4.39	3.03
4	Kemudahan administrasi bagi setiap Mahasiswa (mengurus krs, kprs, transkrip nilai,dll)	4.27	3.12

Berdasarkan tabel 5.5 diatas, diketahui atribut ketetapan dan kedisiplinan waktu dosen dalam mengajar memiliki nilai ekspektasi yang paling tinggi 4.63 disusul dengan tersedianya dosen yang berkompeten sesuai dengan jalur pendidikan 4.52, kemampuan dosen dalam menyampaikan materi dengan baik dan mudah dipahami 4.39 dan Kemudahan administrasi bagi setiap Mahasiswa (mengurus krs, kprs, transkrip nilai,dll) 4.27. Sedangkan berdasarkan nilai persepsi, atribut

ketetapan dan kedisiplinan waktu Dosen dalam mengajar memiliki nilai persepsi atau hasil kinerja paling tinggi sebesar 3.32 dan atribut Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi dengan baik dan mudah dipahami dianggap memiliki kinerja paling rendah 3.03.

Atribut fasilitas tersedianya dosen yang berkompeten sesuai dengan jalur pendidikan memiliki nilai ekspektasi 4.52 ini berarti mahasiswa cukup mengharapkan program studi mampu menyediakan dosen-dosen dengan berkemampuan sesuai dengan bidangnya. Sedangkan nilai persepsi 3.07 menunjukkan bahwa atribut tersebut belum memuaskan mahasiswa.

Atribut Ketetapan dan kedisiplinan waktu dosen dalam mengajar memiliki nilai ekspektasi 4.63. merupakan atribut yang cukup diharapkan oleh mahasiswa. Sedangkan nilai persepsi 3.32 menunjukkan bahwa dosen masih kurang tepat waktu dalam mengajar.

Atribut kemampuan dosen dalam menyampaikan materi dengan baik dan mudah dipahami memiliki nilai ekspektasi 4.39 yang menunjukkan atribut ini cukup diharapkan dan nilai persepsi 3.03, dimana mahasiswa belum mudah memahami penyampaian materi.

Atribut kemudahan administrasi bagi setiap mahasiswa memiliki nilai harapan 4.27 berarti cukup diharapkan oleh mahasiswa dan nilai persepsi 3.12 menunjukkan mahasiswa masih belum cukup mudah dalam mengurus administrasi.

5.1.3. Nilai Ekspektasi dan Persepsi Dimensi *Responsiveness*

Pada bagian ini akan dibahas lebih lanjut mengenai nilai persepsi dan ekspektasi pada tiap pernyataan pada dimensi *responsiveness*. Dimensi *responsiveness* dalam kuesioner ini dinyatakan pada kedalam 3 pernyataan. Berikut tabel nilai ekspektasi dan persepsi beserta nilai servqual tiap attribute pada dimensi *Responsiveness*:

Tabel 5.6 Nilai Ekspektasi dan Persepsi Dimensi *Responsiveness*

No	Atribut Penilaian	Nilai Ekspektasi	Nilai Persepsi
1	Karyawan tanggap dalam memberikan informasi terhadap mahasiswa (seperti jadwal mata kuliah, jadwal ujian, dll)	4.20	3.00
2	Dosen tanggap dalam memberikan bantuan terhadap mahasiswa baik dalam proses belajar atau bimbingan KP dan skripsi	4.52	3.13
3	Dosen tanggap terhadap kegiatan organisasi mahasiswa	4.27	2.80

Berdasarkan tabel 5.6 diatas, diketahui atribut Dosen tanggap dalam memberikan bantuan terhadap mahasiswa baik dalam proses belajar atau bimbingan KP dan skripsi memiliki nilai ekspektasi tertinggi 4.52 disusul dengan Dosen tanggap terhadap kegiatan organisasi mahasiswa 4.27. Sedangkan berdasarkan nilai persepsi, atribut dosen tanggap dalam memberikan bantuan terhadap mahasiswa baik dalam proses belajar atau bimbingan KP dan skripsi memiliki nilai persepsi atau hasil kinerja paling tinggi sebesar 3.13.

Atribut Karyawan tanggap dalam memberikan informasi terhadap mahasiswa (seperti jadwal mata kuliah, jadwal ujian, dll) memiliki nilai ekspektasi 4.20 ini berarti mahasiswa cukup mengharapkan atribut tersebut. Sedangkan nilai persepsi 3 menunjukkan bahwa karyawan masih belum tanggap dalam memberikan informasi kepada mahasiswa.

Atribut dosen tanggap dalam memberikan bantuan terhadap mahasiswa baik dalam proses belajar atau bimbingan KP dan skripsi dengan nilai ekspektasi 4.52 merupakan atribut yang paling diharapkan dari dimensi responsiveness.

Atribut dosen tanggap dalam memberikan bantuan terhadap mahasiswa memiliki nilai ekspektasi 4.27. merupakan atribut yang cukup diharapkan oleh mahasiswa. Sedangkan nilai persepsi 2.80 menunjukkan bahwa dosen masih kurang tanggap terhadap kegiatan mahasiswa.

5.1.4. Nilai Ekspektasi dan Persepsi Dimensi *Assurance*

Pada bagian ini akan dijelaskan lebih lanjut mengenai tingkat ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap dimensi *assurance*. Terdapat 4 pernyataan dalam dimensi *assurance*, berikut ini merupakan keempat pernyataan tersebut sekaligus nilai ekspektasi dan nilai persepsi pada tiap pernyataan yang selanjutnya dapat dianalisis semua dengan nilai yang dieproleh.

Tabel 5.7 Nilai Ekspektasi dan Persepsi Dimensi *Assurance*

No	Atribut Penilaian	Nilai Ekspektasi	Nilai Persepsi
1	Tersedianya beasiswa bagi mahasiswa berprestasi	4.63	2.73
2	Suasana pembelajaran yang nyaman dan kondusif	4.48	2.81
3	Kesopanan dan kejujuran dalam pelayanan	4.60	3.11
4	Segala permasalahan mahasiswa dapat terselesaikan dengan cepat	4.56	3.21

Berdasarkan tabel 5.7 diatas, diketahui atribut tersedianya beasiswa bagi mahasiswa berprestasi memiliki nilai ekspektasi tertinggi 4.63, disusul dengan atribut kesopanan dan kejujuran dalam pelayanan 4.60, segala permasalahan mahasiswa dapat terselesaikan dengan cepat 4.56 dan suasana pembelajaran yang nyaman dan kondusif 4.48, dan kejujuran dalam pelayanan 4.48. Sedangkan berdasarkan nilai persepsi, atribut segala permasalahan mahasiswa dapat terselesaikan dengan cepat memiliki nilai persepsi atau hasil kinerja paling tinggi sebesar 3.21, dan terendah atribut tersedianya beasiswa bagi mahasiswa berprestasi 2.73.

Atribut tersedianya beasiswa bagi mahasiswa berprestasi memiliki nilai ekspektasi 4.63 dan nilai persepsi 2.73. Berdasarkan nilai tersebut

dapat diketahui bahwa atribut tersedianya beasiswa cukup diharapkan oleh mahasiswa, namun belum cukup sesuai dengan harapan mahasiswa.

Atribut suasana pembelajaran yang nyaman dan kondusif memiliki nilai ekspektasi 4.48, merupakan atribut yang cukup diharapkan oleh mahasiswa. Sedangkan nilai persepsi 2.81 menunjukkan bahwa kinerja yang diberikan lebih kecil dari yang diharapkan.

Atribut kesopanan dan kejujuran dalam pelayanan memiliki nilai ekspektasi 4.60, merupakan atribut yang cukup diharapkan oleh mahasiswa. Sedangkan nilai persepsi 3.11 menunjukkan bahwa kinerja yang diberikan lebih kecil dari yang diharapkan.

Atribut segala permasalahan mahasiswa dapat terselesaikan dengan cepat memiliki nilai ekspektasi 4.56 berarti cukup diharapkan dan nilai persepsi 3.21 menunjukkan bahwa permasalahan mahasiswa belum terselesaikan dengan cepat.

5.1.5. Nilai Ekspektasi dan Persepsi Dimensi *Empathy*

Pada bagian ini akan dijelaskan lebih lanjut mengenai tingkat ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap dimensi *empathy*. Terdapat 2 pernyataan dalam dimensi *empathy*, berikut ini merupakan kedua pernyataan tersebut sekaligus nilai ekspektasi dan nilai persepsi pada tiap pernyataan :

Tabel 5.8 Nilai Ekspektasi dan Persepsi Dimensi *Empathy*

No	Atribut Penilaian	Nilai Ekspektasi	Nilai Persepsi
1	Pelayanan yang diberikan secara rata tanpa memandang status sosial dan lain-lainnya	4.48	3.29
2	Keramahan, kesopanan dan komunikasi yang harmonis dari seluruh jajaran Teknik Industri	3.72	3.19

Berdasarkan tabel 5.8 di atas, diketahui atribut Keramahan, kesopanan dan komunikasi yang harmonis dari seluruh jajaran Teknik Industri memiliki nilai ekspektasi tertinggi 4.48, disusul dengan atribut Pelayanan yang diberikan secara rata tanpa memandang status sosial dan lain-lainnya 3.72. Sedangkan berdasarkan nilai persepsi, atribut Pelayanan yang diberikan secara rata tanpa memandang status sosial dan lain-lainnya memiliki nilai persepsi atau hasil kinerja paling tinggi sebesar 3.29, disusul dengan keramahan, kesopanan dan komunikasi yang harmonis dari seluruh jajaran Teknik Industri 3.19.

Atribut tersedianya keramahan, kesopanan dan komunikasi yang harmonis memiliki nilai ekspektasi 4.48 dan nilai persepsi 3.29. Berdasarkan nilai tersebut dapat diketahui bahwa atribut ini cukup diharapkan oleh mahasiswa, namun belum cukup sesuai dengan harapan

Atribut Keramahan, kesopanan dan komunikasi yang harmonis dari seluruh jajaran Teknik Industri memiliki nilai ekspektasi 3.29, merupakan

atribut yang cukup diharapkan oleh mahasiswa. Sedangkan nilai persepsi 3.19 menunjukkan bahwa kinerja yang diberikan lebih kecil dari yang diharapkan.

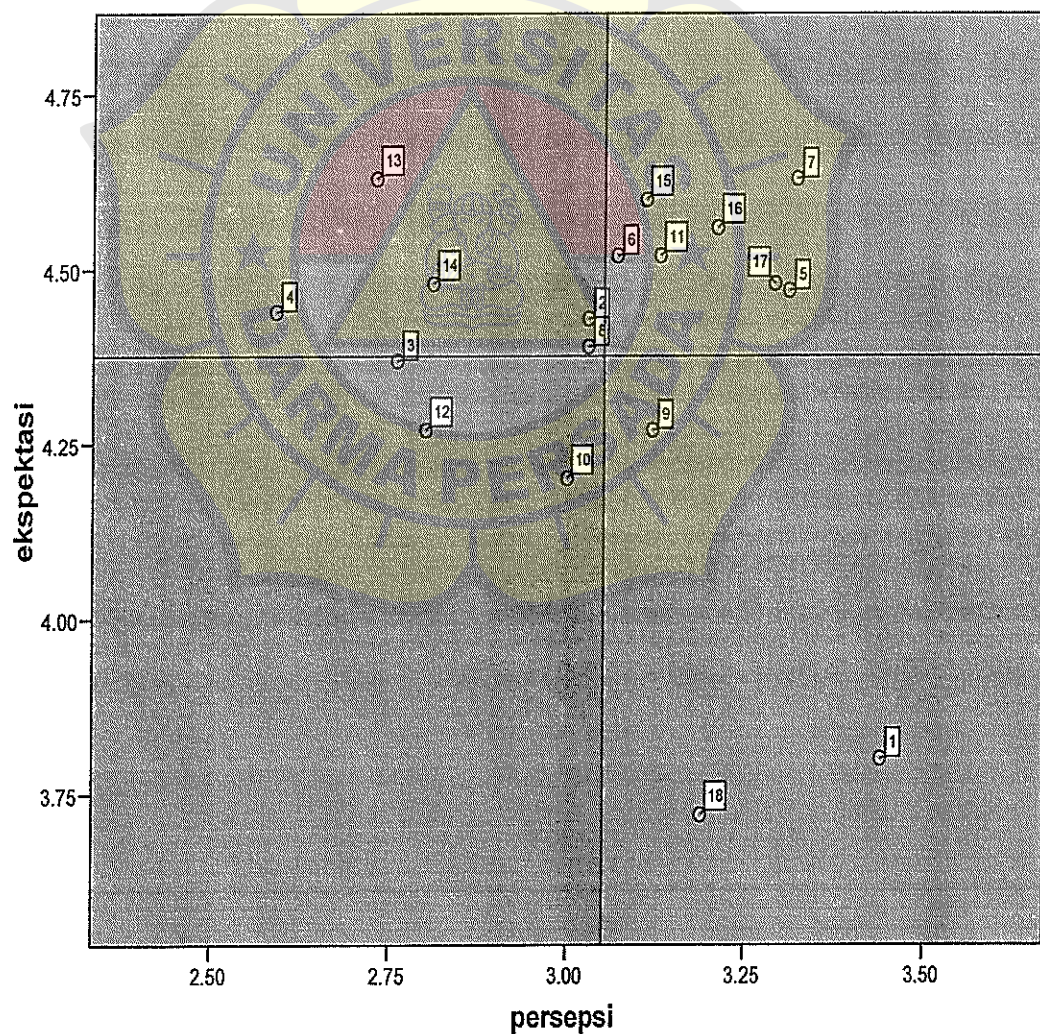
5.2 Pembahasan *Importance Performance Analisis* dan Indeks PGCV

Pengolahan data mengenai Servqual menghasilkan data tentang gap yang terjadi antara tingkat kepuasan dan harapan pelanggan. Sementara itu *Importance Performance Analisis* akan menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Sedangkan perhitungan Indeks PGCV dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pelanggan yang diterimanya secara kuantitatif. Nilai indeks PGCV digunakan untuk memprioritaskan atribut-atribut yang perlu segera diperbaiki dengan menampilkan urutan perbaikan berdasarkan nilai indeks yang diperoleh. Berikut ini merupakan pembahasan lebih lengkap mengenai *Importance Performance Analisis* dan indeks PGCV.

5.2.1. Importance Performance Analisis

Berdasarkan hasil nilai ekspektasi dan persepsi pelanggan pada masing-masing atribut, maka dapat dibuat sebuah diagram *Importance-Performance* yang membagi atribut-atribut kedalam 4 kuadran. Kuadran tersebut antara lain kuadran I (concentrate here), kuadran II (keep up the good work), kuadran III (low priority) dan kuadran IV (overkill). Berikut ini merupakan grafik *importance-Performance* :



Gambar 5.1 Grafik *importance-Performance*

Posisi setiap atribut pada grafik *importance-Performance* adalah seperti berikut :

a. Kuadran I (*Consentrate Here*)

Terdapat 6 kriteria dalam diagram ini, yaitu P(2) tersedianya fasilitas keamanan yang memadai P(3) fasilitas ruang mahasiswa yang bersih dan tertata rapi, P(4) kelengkapan ruangan yang dimiliki program studi seperti ruang work shop, ruang seminar, perpustakaan, laboratorium, dll), P(8) kemampuan dosen dalam menyampaikan materi dengan baik dan mudah dipahami, P(13) suasana pembelajaran yang nyaman dan kondusif dan P(14) kesopanan dan kejujuran dalam pelayanan. Atribut pelayanan pada kuadran ini dianggap sebagai atribut yang penting atau diharapkan oleh mahasiswa namun kinerja yang diberikan oleh program studi masih rendah.

b. Kuadran II (*keep up the good work*)

Atribut yang terletak pada kuadran 2 merupakan atribut yang dianggap penting atau diharapkan, dan kinerja yang diberikan sudah memuaskan mahasiswa. Sehingga program studi perlu mempertahankan hasil kinerja atribut pelayanan pada kuadran 2. Atribut-atribut tersebut adalah P5 tersedianya Akses Wifi (internet), P6 tersedianya dosen yang berkompeten sesuai dengan jalur pendidikan, P7 ketetapan dan kedisiplinan waktu Dosen dalam mengajar, P11 Dosen tanggap dalam memberikan bantuan

terhadap mahasiswa baik dalam proses belajar atau bimbingan KP dan skripsi, P15 Kesopanan dan kejujuran dalam pelayanan, P16 segala permasalahan mahasiswa dapat terselesaikan dengan cepat dan P 17 pelayanan yang diberikan secara rata tanpa memandang status sosial dan lain-lainnya.

c. Kuadran III (*Low Priority*)

Atribut yang terletak pada kuadran III merupakan atribut yang kinerjanya masih rendah tetapi atribut tersebut dianggap kurang penting oleh mahasiswa. P10 karyawan tanggap dalam memberikan informasi terhadap mahasiswa (seperti jadwal mata kuliah, jadwal ujian, dll) dan P11 dosen tanggap terhadap kegiatan organisasi mahasiswa.

d. Kuadran IV (*Possibly Overkill*)

Kuadran IV berisi atribut P1 kelengkapan sarana prasarana dalam proses belajar mengajar (White board, infocus, spidol), P9 kemudahan administrasi bagi setiap Mahasiswa (mengurus krs, kprs, transkrip nilai,dll) dan P18 keramahan, kesopanan dan komunikasi yang harmonis dari seluruh jajaran Teknik Industri.

5.2.2. Pembahasan Indeks PGCV

Indeks PGCV (Potential Gain in Customer Value) digunakan untuk menentukan atribut-atribut mana saja yang berpotensi paling besar, dalam memberikan nilai tambah atau keuntungan bagi perusahaan, sehingga dapat dibuat urutan prioritas perbaikan layanannya.

3.9, maka diperoleh suatu urutan perbaikan :

No	program studi seperti ruang work shop, ruang
1	Kelengkapan (dll) belajar
2	Terselesaikan prestasi
3	Fasilitas dan tertata rapi
4	Kelengkapan dan kondusif studi
5	Terselesaikan sesuai dengan jalur pendidikan
6	Terselesaikan dengan memadai
7	Ketepatan penyampaian
8	Kemampuan menjelaskan materi dengan baik dan mudah dipahami
9	Kemampuan Mahasistwa antusias terhadap mahasiswa baik dalam proses nilai
10	Karya informasi mata informasi terhadap mahasiswa
11	Dosei terahat terselesaikan dengan cepat atau Mahasiswa
12	Dosei maha sen dalam mengajar
13	Terselesaikan berprestasi tanpa memandang status sosial dan lain-
14	Suasana kondusif
15	Kesempatan
16	Segala terselesaikan yang harmonis dari seluruh jajaran Teknik
17	Pelayanan
18	Keragaman proses belajar mengajar

Pada tabel tersebut nilai ekspektasi dan persepsi ditampilkan kembali untuk menentukan nilai ACV dan UDCV yang selanjutnya digunakan untuk menentukan indeks PGCV. *Achieved Customer Value* (ACV) adalah suatu nilai yang diperoleh dengan mengalikan nilai harapan dan persepsi yang sebelumnya telah dihitung. Sedangkan *Ultimathy Desired Customer Value* (UDCV) adalah nilai yang diperoleh mengalikan nilai harapan yang diperoleh dengan nilai tingkat persepsi tertinggi dari skala penelitian yang dibuat. Dalam penelitian ini, skala tertinggi yang digunakan adalah 5.

Berdasarkan tabel 5.9 diatas nilai *Achieved Customer Value* (ACV) tertinggi dihasilkan oleh atribut ke-7 mengenai Ketetapan dan kedisiplinan waktu Dosen dalam mengajar 15.36 dan nilai *Achieved Customer Value* (ACV) terendah adalah atribut 4 tentang Kelengkapan ruangan yang dimiliki program studi seperti ruang work shop, ruang seminar, perpustakaan, laboratorium, dll) dengan nilai 11.48.

Dari kolom *Ultimathy Desired Customer Value* (UDCV) dapat diketahui nilai UDCV tertinggi adalah atribut 7 tentang Ketetapan dan kedisiplinan waktu Dosen dalam mengajar dan atribut 13 tersedianya beasiswa bagi mahasiswa berprestasi dengan nilai 23.13. sedangkan atribut dengan nilai UDCV paling rendah adalah atribut 18 mengenai Keramahan, kesopanan dan komunikasi yang harmonis dari seluruh jajaran Teknik Industri dengan nilai UDCV sebesar 18.6