

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Subjek Penelitian

Berikut disajikan hasil analisis data yang didapat dari lapangan, Pada bagian awal disajikan karakteristik responden dalam penelitian ini, sebanyak 232 responden dari penelitian ini terdiri dari laki-laki 82 (35%) orang dan perempuan sebanyak 150 (65%) sebagaimana digambarkan dalam tabel 4.1 dan gambar 4.1 dibawah ini.

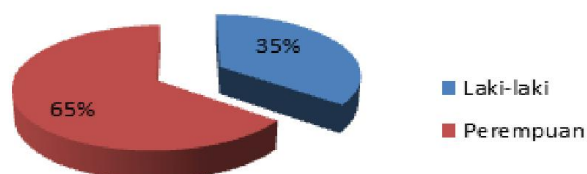
Tabel 4.1:

Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen
1.	Laki-laki	82	35%
2.	Perempuan	150	65%

Gambar 4.1:

Diagram Jenis Kelamin Responden



Pada tabel 4.2 dan Gambar 4.2 dijelaskan sebaran 232 responden dilihat dari Semester yang dijalani. Sebanyak 89 (38%) mahasiswa menempuh kuliah di semester dua, 80 (35%) mahasiswa menempuh kuliah di semester empat, 48 (21%) mahasiswa menempuh kuliah di semester enam. Serta 15 (6%) mahasiswa menempuh kuliah di semester delapan. Disini proporsi pengambilan subjek yang peneliti lakukan, hanya dengan mahasiswa yang masih aktif mengikuti kelas perkuliahan.

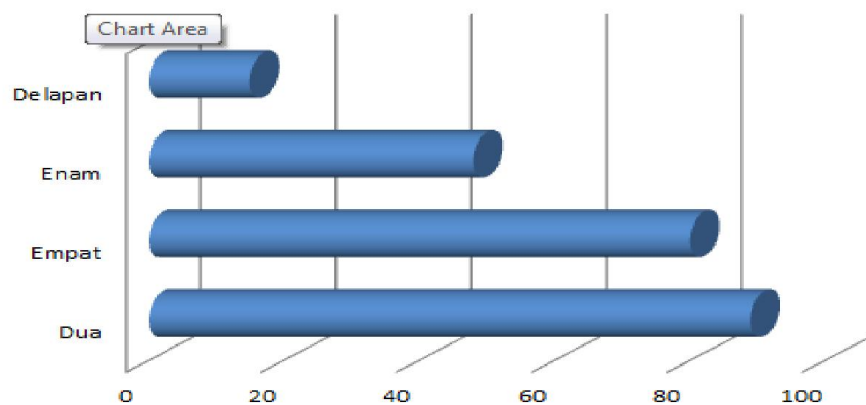
Tabel 4.2:

Semester Yang Dijalani Responden

No.	Semester	Frekuensi	Persen
1.	Dua	89	38%
2.	Empat	80	35%
3.	Enam	48	21%
4.	Delapan	15	6%

Gambar 4.2:

Gambar Diagram Sebaran Semester Responden



Pada Tabel 4.3 dan Gambar 4.3 dijelaskan sebaran 232 responden dilihat dari asal sekolah responden. Sebanyak 100 (43%) mahasiswa berasal dari Sekolah Menengah Atas, 40 (18%) mahasiswa berasal dari Sekolah Menengah Kejuruan, serta 90 (39%) mahasiswa berasal dari Madrasah Aliyah.

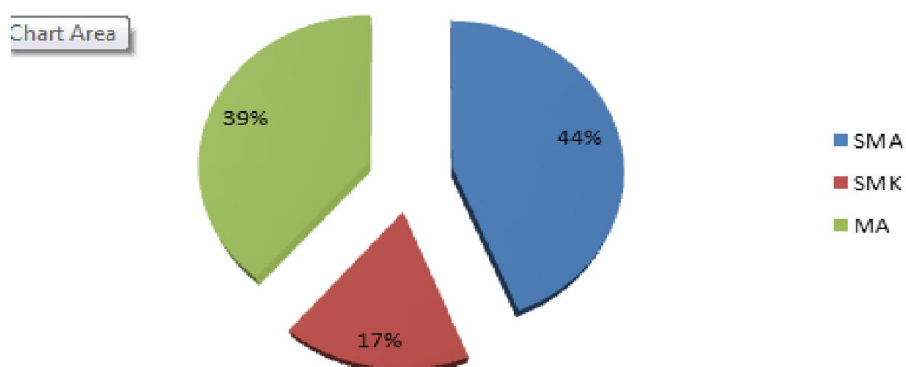
Tabel 4.3:

Asal Sekolah Responden

No.	Asal Sekolah	Frekuensi	Persen
1.	SMA	102	43%
2.	SMK	40	18%
3.	MA	90	39%

Gambar 4.3:

Gambar Sebaran asal sekolah Responden



Tabel 4.4 dan Gambar 4.4 sebaran Pilihan studi ke berapa jurusan yang ditempuh mahasiswa ketika masuk UIN Sunan Ampel. Sebanyak 124 (53%) memilih jurusan yang ditempuh menjadi pilihan pertama, 57 (25%) mahasiswa memilih jurusan yang ditempuh menjadi pilihan kedua, dan sebanyak 51 (22%) mahasiswa memilih jurusan yang ditempuh menjadi pilihan ketiga

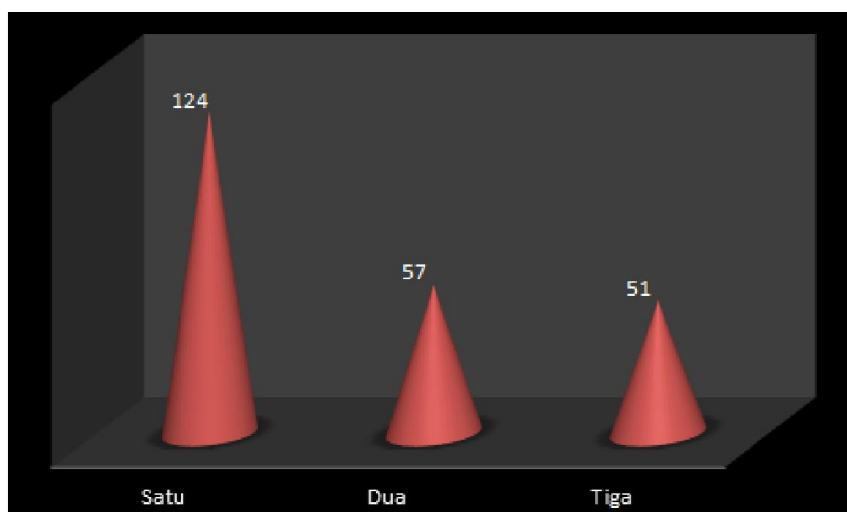
Tabel 4.4:

Pilihan Studi ke Berapa Jurusan Yang Ditempuh Responden.

No.	Pil. Studi	Frekuensi	Persen
1.	Satu	124	53%
2.	Dua	57	25%
3.	Tiga	51	22%

Gambar 4.4:

Pilihan Studi ke Berapa Jurusan Yang Ditempuh Responden.



2. Analisis Data Utama

1. Mutu Pelayanan Bukti Langsung (*Tangible*)

Distribusi jawaban ini menjelaskan penilaian atau persepsi dari mahasiswa dengan memberikan rentang nilai dari satu sampai dengan empat, dengan kategori 1) Tidak Memuaskan/Tidak Penting, 2) Kurang Memuaskan/Kurang Penting, 3) Memuaskan/Penting, 4) Sangat Memuaskan/Sangat Penting.

1. Deskripsi Harapan Bukti Langsung

Tabel 4.5:

Distribusi Jawaban Harapan Bukti Langsung

No.	Harapan Bukti Langsung	1	2	3	4	Total
1	Ruang kelas tertata rapi dan bersih	1	3	84	144	232
		0,5%	1,5%	62%	36%	100%
2	Ruang kelas nyaman	0	14	70	148	232
		0%	6%	30%	64%	100%
3	Bangku kuliah cukup untuk tiap mahasiswa	2	16	67	147	232
		1%	7%	29%	63%	100%
4	Memiliki LCD Proyektor untuk pendukung perkuliahan	5	15	63	149	232
		2%	7%	27%	64%	100%
5	Memiliki AC di tiap kelas	5	17	92	117	232
		2%	7%	40%	51%	100%
6	Toilet bersih dan tidak berbau	5	23	111	93	232
		2%	10%	48%	40%	100%
7	Lahan parkir cukup untuk kebutuhan mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi	6	17	103	106	232
		3%	7%	44%	46%	100%
8	Tersedia Hotspot Wi-fi	2	13	84	133	232
		1%	6%	36%	57%	100%

9	Papan pengumuman di Lobby Fakultas	2	22	99	109	232
		1%	9%	43%	47%	100%
10	Gazebo fakultas cukup untuk kebutuhan mahasiswa yang mengerjakan tugas	6	15	75	136	232
		3%	6%	32%	59%	100%
11	Terdapat tempat sampah di kelas dan sekitar fakultas	3	20	81	128	232
		1%	9%	35%	55%	100%
12	Tempat ibadah cukup untuk kebutuhan mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi	3	17	77	135	232
		1%	8%	33%	58%	100%
13	Pencahayaannya (Lampu) di tiap kelas sudah cukup untuk penunjang perkuliahan	0	20	90	122	232
		0%	9%	39%	52%	100%

Berdasarkan kompilasi jawaban pada tabel 4.5 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa sangat berharap yaitu: 62% Mahasiswa menginginkan ruang kelas tertata rapi dan bersih, 64% menginginkan ruang kelas nyaman, 63% menginginkan bangku kuliah cukup untuk tiap mahasiswa, 64% menginginkan adanya LCD Proyektor di tiap kelas untuk pendukung perkuliahan, 51% menginginkan AC di tiap ruang kelas, 48% menginginkan toilet bersih dan tidak berbau, 46% menginginkan lahan parkir cukup untuk kebutuhan mahasiswa fakultas dakwah dan komunikasi, 57% menginginkan tersedia Hotspot Wi-Fi, 47% menginginkan papan pengumuman di Lobby Fakultas, 59% menginginkan gazebo fakultas cukup untuk kebutuhan mahasiswa yang akan mengerjakan tugas, 55% menginginkan terdapat tempat sampah di tiap kelas dan sekitar, 58% menginginkan tempat ibadah cukup untuk

kebutuhan mahasiswa fakultas dakwah dan komunikasi, 52% menginginkan pencahayaan (lampu) cukup untuk pendukung perkuliahan.

Bukti langsung merupakan bagian dari penampilan pelayanan yang dilihat secara langsung oleh mahasiswa seperti ruangan, kebersihan, dan kelengkapan sarana. Harapan-harapan mahasiswa tersebut merupakan keyakinan mahasiswa sebelum menerima pelayanan yang nantinya akan dijadikan standar atau acuan dalam menilai pelayanan.

2. Deskripsi Kenyataan Bukti Langsung

Distribusi jawaban ini menjelaskan penilaian atau persepsi dari mahasiswa dengan memberikan rentang nilai dari satu sampai dengan empat, dengan kategori 1) Tidak Memuaskan, 2) Kurang Memuaskan 3) Memuaskan, 4) Sangat Memuaskan.

Tabel 4.6:

Distribusi Jawaban Kenyataan Bukti Langsung

No.	Kenyataan Bukti Langsung	1	2	3	4	Total
1	Ruang kelas tertata rapi dan bersih	58	133	39	2	232
		25%	57%	17%	1%	100%
2	Ruang kelas nyaman	44	137	48	3	232
		19%	59%	21%	1%	100%
3	Bangku kuliah cukup untuk tiap mahasiswa	59	123	46	4	232
		25%	53%	20%	2%	100%
4	Memiliki LCD Proyektor untuk pendukung perkuliahan	93	102	32	5	232
		40%	44%	14%	2%	100%
5	Memiliki AC di tiap kelas	100	106	22	4	232
		43%	46%	9%	2%	100%

6	Toilet bersih dan tidak berbau	75	107	42	8	232
		32%	46%	18%	4%	100%
7	Lahan parkir cukup untuk kebutuhan mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi	108	103	20	1	232
		47%	44%	9%	0%	100%
8	Tersedia Hotspot Wi-fi	51	103	71	7	232
		22%	44%	31%	3%	100%
9	Papan pengumuman di Lobby Fakultas	24	84	111	13	232
		10%	36%	48%	6%	100%
10	Gazebo fakultas cukup untuk kebutuhan mahasiswa yang mengerjakan tugas	50	118	55	9	232
		21%	51%	24%	4%	100%
11	Terdapat tempat sampah di kelas dan sekitar fakultas	50	132	43	7	232
		22%	57%	18%	3%	100%
12	Tempat ibadah cukup untuk kebutuhan mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi	36	131	62	3	232
		16%	56%	27%	1%	100%
13	Pencahayaan (Lampu) di tiap kelas sudah cukup untuk penunjang perkuliahan	44	124	61	3	232
		19%	54%	26%	1%	100%

Berdasarkan jawaban pada tabel 4.6 di atas diketahui presentase kenyataan pelayanan yaitu: 48% tersedia papan pengumuman di Lobby Fakultas. Mahasiswa merasa puas dengan kenyataan tersebut.

Namun perlu diperhatikan beberapa presentase kenyataan seperti 57% ruang kelas tertata rapi dan bersih, 59% ruang kelas nyaman, 53% bangku kuliah cukup untuk tiap mahasiswa, 44% memiliki LCD proyektor untuk pendukung perkuliahan, 56% memiliki AC di tiap kelas, 47% lahan parkir cukup untuk kebutuhan mahasiswa fakultas dakwah dan komunikasi, 44% tersedia Hotspot Wi-Fi, 51% Gazebo cukup untuk

kebutuhan mahasiswa yang akan mengerjakan tugas, 57% terdapat tempat sampah di tiap kelas dan sekitarnya, 56% tempat ibadah cukup untuk kebutuhan mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 54% pencahayaan (Lampu) di tiap kelas sudah cukup untuk pendukung perkuliahan. Karena pada presentase ini mahasiswa merasa tidak puas dengan sarana dan prasaran yang ada.

3. Analisis Kesesuaian Harapan Dan Kenyataan Bukti Langsung

Variabel bukti langsung meliputi Kebersihan ruang kuliah, kantor dan kerapian lingkungan. Hasil skor jawaban masing-masing item pertanyaan digunakan untuk mencari rata-rata nilai harapan dan kenyataan. Rata-rata nilai kesesuaian antara harapan dan kenyataan di dapat dengan menghitung $\frac{x}{y} \times 100$ sebagaimana tertera pada tabel berikut:

Tabel 4.7:

Rata-rata Harapan dan Kenyataan Bukti Langsung

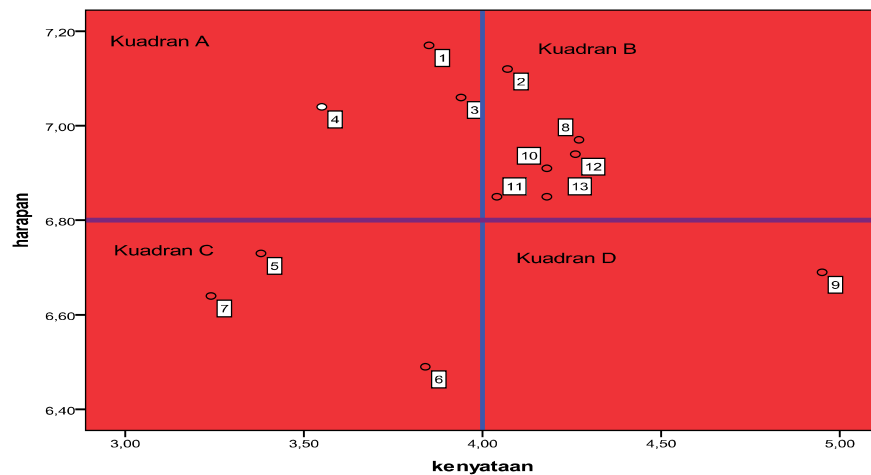
Aitem	Harapan	Kenyataan	<i>x</i>	<i>y</i>	(%) Kesesuaian
1	835	449	3,85	7,17	53,77
2	830	474	4,07	7,12	57,11
3	823	459	3,94	7,06	55,77
4	820	413	3,55	7,04	50,37
5	784	394	3,38	6,73	50,26
6	756	447	3,84	6,49	59,13
7	773	378	3,24	6,64	48,90
8	812	498	4,27	6,97	61,33
9	779	577	4,95	6,69	74,01
10	805	487	4,18	6,91	60,50

11	798	471	4,04	6,85	59,02
12	808	496	4,26	6,94	61,39
13	798	487	4,18	6,85	61,02
Aitem	x	y	(x)	(y)	(x)
			3,99	6,89	57,90

Persentase kesesuaian item pada variabel bukti langsung terendah (48,90%) dan tertinggi (74,01%) dengan rata-rata kesesuaian variabel (57,90%) dalam kategori kesesuaian sedang. Rata-rata dari nilai harapan y dan nilai kenyataan x yang telah diketahui, digunakan untuk menentukan posisi penempatan variabel bukti langsung pelayanan pada kuadran diagram Kartesius. Berikut adalah penempatan masing-masing item dalam diagram Kartesius variabel bukti langsung.

Gambar 4.5:

Diagram Kartesius Kesesuaian Bukti Langsung



Dalam gambar 4.5 dari diagram Kartesius di atas terlihat bahwa letak dari item-item bukti langsung pelayanan akademik dan pelayanan sarana prasarana berdasar persepsi harapan dan kenyataan terbagi menjadi empat kuadran. Adapun interpretasi dari diagram Kartesius tersebut dijelaskan sebagai berikut:

2. Kuadran A

Dalam kuadran ini ditunjukkan perihal yang perlu diprioritaskan untuk ditangani segera oleh manajemen Fakultas Dakwah dan Komunikasi, pelayanan akademik dan pelayanan sarana prasarana sebab perihal ini dinilai sangat penting oleh mahasiswa sementara dalam kenyataannya masih belum sesuai harapan. Adapun item-item termasuk adalah:

(a) Ruang kelas tertata rapi dan bersih

Dengan Motto yang menyatakan “Bersih Adalah Sehat dan Rapi Adalah Indah” merupakan hal yang tidak dapat dipungkiri. Setiap manusia memiliki cita rasa keindahan walaupun derajat keindahannya berbeda. Keindahan akan memberikan rasa nyaman dan membuat mahasiswa betah tinggal di tempat tersebut. Ruang kelas yang diharapkan mengundang mahasiswa untuk betah berada di dalamnya hendaknya dijaga kebersihan dan keindahannya.

(b) Bangku kuliah cukup untuk tiap mahasiswa

Bangku yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa akan sangat berpengaruh dalam kenyamanan penerimaan materi. (Djamarah dalam Sofiah, 1992).

(c) Memiliki LCD Proyektor untuk pendukung perkuliahan

3. Kuadran B

Dalam kuadran ini ditunjukkan perihal yang perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaan dari faktor pelayanan telah sesuai antara harapan dan kenyataan yang dialami mahasiswa. Kemudian item-item yang termasuk kuadran ini adalah:

(a) Ruang kelas nyaman

(b) Tersedia Hotspot Wi-fi

Hotspot (Wi-Fi) merupakan suatu area dimana suatu koneksi internet dapat berlangsung tanpa kabel. Jaringan Wi-Fi (Wireless Fidelity) menjadi teknologi alternatif dan relatif lebih mudah untuk diimplementasikan di lingkungan kerja. Hotspot (Wi-Fi) pertama kali digagas tahun 1993 oleh Breet Stewart (Yihefizal, 2008). Dengan teknologi ini, individu dapat mengakses jaringan seperti internet melalui komputer atau laptop yang mereka miliki di lokasi-lokasi dimana hotspot (Wi-Fi) disediakan. Terlebih bagi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Hotspot wi-fi sangat penting karena mempermudah mahasiswa dalam proses mengerjakan tugas.

- (c) Gazebo fakultas cukup untuk kebutuhan mahasiswa yang mengerjakan tugas

Gazebo merupakan sebuah tempat yang sering digunakan sebagai tempat untuk melepas lelah atau hanya untuk sekedar melepas penat selepas kerja atau kuliah. Tidak hanya itu, gazebo juga memiliki kegunaan untuk sekelompok manusia untuk saling berbincang didalamnya atau bahkan menyelesaikan tugas kelompok di sana. Tempat istirahat seperti ini sangat dibutuhkan untuk melengkapi aktifitas kerja. Dan seharusnya gazebo juga nyaman untuk ditempati selain itu juga dapat memenuhi kebutuhan manusia – manusia yang datang ke tempat tersebut. Dan juga memiliki kapasitas atau tempat yang luas dan besar yang sesuai dengan banyaknya pelanggan yang berkunjung ketempat tersebut (Fatimah, 2012).

- (d) Terdapat tempat sampah di kelas dan sekitar fakultas

Menurut Dwiyatmo (2007), bersih atau kotornya lingkungan sangat dipengaruhi oleh manusia yang berada di lingkungan itu. Disini jika di kelas atau sekitar fakultas tidak ada tempat sampah, maka kemungkinan besar mahasiswa akan membuang sampah di sembarang tempat.

- (e) Tempat ibadah cukup untuk kebutuhan mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi

- (f) Pencahayaan (lampu) di tiap kelas sudah cukup untuk menunjang perkuliahan

Pencahayaan merupakan salah satu faktor penting dalam perancangan ruang. Dengan demikian intensitas cahaya perlu diatur untuk menghasilkan kesesuaian kebutuhan penglihatan di dalam ruang berdasarkan jenis aktivitas-aktivitasnya. Arah cahaya terhadap arah pandang mata secara langsung dengan intensitas tinggi dapat menciptakan silau. Oleh karena itu arah cahaya beserta efek-efek pantulan atau pembiasannya juga perlu diatur untuk menciptakan kenyamanan penglihatan ruang (Santosa, 2006).

4. Kuadran C

Dalam kuadran ini ditunjukkan perihal pelayanan yang masih dianggap kurang penting bagi mahasiswa, karena pada umumnya kuantitasnya biasa-biasa saja. Adapun item-item yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- (a) Memiliki AC di tiap kelas

Sastrowinoto (1985) mengatakan bahwa kebanyakan orang tidak menyadari tentang kondisi suasana nyaman di dalam ruangan. Hanya bila kondisi itu menyimpang dari batas kenyamanan, orang akan mengalami ketidaknyamanan. Perasaan tidak nyaman dapat bervariasi dari mengganggu

sampai pada kesakitan, bergantung pada derajat gangguan dari pengatur suhu. Terlalu panas dapat menimbulkan perasaan capai dan kantuk, sedangkan terlalu dingin membuahkan ketidaktegangannya dan mengurangi daya atensi. Apabila masalah kenyamanan suhu ini dihadapkan pada berbagai suhu yang berbeda di dalam kamar maka akan dapat ditemukan rentang suhu yang ekonomis seimbang. Dalam kesempatan kali ini tentu saja jika di setiap ruang kelas Fakultas Dakwah dan Komunikasi terdapat pendingin ruangan mahasiswa akan merasa betah dan nyaman.

(b) Toilet bersih dan tidak berbau

(c) Lahan parkir cukup untuk kebutuhan mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi

5. Kuadran D

Dalam kuadran ini ditunjukkan perihal yang dinilai berlebihan oleh mahasiswa. Hal ini disebabkan karena mahasiswa menganggap pelayanan tersebut tidak terlalu penting, akan tetapi pelaksanaannya telah dilakukan dengan baik. Item-item yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

(a) Tersedia papan pengumuman di Lobby Fakultas

4. Pembahasan Prioritas Utama Bukti Langsung

Tingkat kesesuaian ini, merupakan hasil dari persepsi mahasiswa tentang atribut bukti langsung. Dari paparan yang telah dihitung sebelumnya didapatkan bahwa atribut bukti langsung memperoleh nilai (57,90%) yang menurut Steers (dalam Soegandhi, 2013) menempati tingkat kesesuaian sedang, ini terjadi karena variabel-variabel yang dibutuhkan mahasiswa beberapa sudah memenuhi dan bahkan ada satu variabel yang dirasa mahasiswa sangat memuaskan. Atribut yang belum memuaskan dan mendesak untuk diperbaiki, seperti Ruang kelas tertata rapi dan bersih, Bangku kuliah cukup untuk mahasiswa fakultas dakwah dan komunikasi, dan memiliki LCD Proyektor untuk pendukung perkuliahan di setiap kelas

Tabel: 4.8

Statistik Deskriptif Bukti Langsung

Indikator	Kategori	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Ruang kelas tertata rapi dan bersih	Rendah=	1	58	25,0	25,0
	Sedang=	2	172	74,1	99,1
	Tinggi=	3	2	,9	100,0
	Total	232	100,0	100,0	
Ruang kelas nyaman	Rendah=	1	44	19,0	19,0
	Sedang=	2	185	79,7	98,7
	Tinggi=	3	3	1,3	100,0
	Total	232	100,0	100,0	
Bangku kuliah cukup untuk tiap mahasiswa	Rendah=	1	62	26,7	26,7
	Sedang=	2	165	71,1	97,8
	Tinggi=	3	5	2,2	100,0
	Total	232	100,0	100,0	
Memiliki LCD Proyektor untuk pendukung perkuliahan	Rendah=	1	99	42,7	42,7
	Sedang=	2	126	54,3	97,0
	Tinggi=	3	7	3,0	100,0
	Total	232	100,0	100,0	
Memiliki AC di tiap kelas	Rendah=	1	100	43,1	43,1
	Sedang=	2	128	55,2	98,3
	Tinggi=	3	4	1,7	100,0
	Total	232	100,0	100,0	
Toilet bersih dan tidak berbau	Rendah=	1	75	32,3	32,3
	Sedang=	2	149	64,2	96,6
	Tinggi=	3	8	3,4	100,0
	Total	232	100,0	100,0	
Lahan parkir cukup untuk kebutuhan mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi	Rendah=	1	106	45,7	45,7
	Sedang=	2	125	53,9	99,6
	Tinggi=	3	1	,4	100,0
	Total	232	100,0	100,0	
Tersedia Hotspot Wi-fi	Rendah=	1	52	22,4	22,4
	Sedang=	2	173	74,6	97,0
	Tinggi=	3	7	3,0	100,0
	Total	232	100,0	100,0	
Papan pengumuman di Lobby Fakultas	Rendah=	1	25	10,8	10,8
	Sedang=	2	194	83,6	94,4
	Tinggi=	3	13	5,6	100,0
	Total	232	100,0	100,0	
Gazebo fakultas cukup untuk kebutuhan mahasiswa yang mengerjakan tugas	Rendah=	1	51	22,0	22,0
	Sedang=	2	172	74,1	96,1
	Tinggi=	3	9	3,9	100,0
	Total	232	100,0	100,0	

Indikator	Kategori	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Terdapat tempat sampah di kelas dan sekitar fakultas	Rendah=	1	49	21,1	21,1
	Sedang=	2	176	75,9	97,0
	Tinggi=	3	7	3,0	100,0
	Total		232	100,0	100,0
Tempat ibadah cukup untuk kebutuhan mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi	Rendah=	1	36	15,5	15,5
	Sedang=	2	193	83,2	98,7
	Tinggi=	3	3	1,3	100,0
	Total		232	100,0	100,0
Pencahayaannya (lampu) di tiap kelas sudah cukup untuk penunjang perkuliahan	Rendah=	1	44	19,0	19,0
	Sedang=	2	185	79,7	98,7
	Tinggi=	3	3	1,3	100,0
	Total		232	100,0	100,0

Dari pengujian statistik deskriptif Atribut Bukti Langsung pelayanan akademik dan sarana prasarana dapat dilihat hasilnya pada tabel diatas, yakni:

- A) Dari pengujian statistik deskriptif indikator Ruang kelas tertata rapi dan bersih dapat diketahui bahwa frekuensi kepuasan rendah 58 mahasiswa, kepuasan sedang 172 mahasiswa dan kepuasan tinggi 2 mahasiswa. Dengan rata-rata kepuasan Sedang.
- B) Dari pengujian statistik deskriptif indikator Ruang kelas nyaman dapat diketahui bahwa frekuensi kepuasan rendah 44 mahasiswa, kepuasan sedang 185 mahasiswa dan kepuasan tinggi 3 mahasiswa. Dengan rata-rata kepuasan Sedang.
- C) Dari pengujian statistik deskriptif indikator Bangku kuliah cukup untuk tiap mahasiswa dapat diketahui bahwa frekuensi kepuasan

- rendah 62 mahasiswa, kepuasan sedang 165 mahasiswa dan kepuasan tinggi 5 mahasiswa. Dengan rata-rata kepuasan Sedang.
- D) Dari pengujian statistik deskriptif indikator Memiliki LCD Proyektor untuk pendukung perkuliahan dapat diketahui bahwa frekuensi kepuasan rendah 99 mahasiswa, kepuasan sedang 126 mahasiswa dan kepuasan tinggi 7 mahasiswa. Dengan rata-rata kepuasan Sedang.
- E) Dari pengujian statistik deskriptif indikator Memiliki AC di tiap kelas dapat diketahui bahwa frekuensi kepuasan rendah 100 mahasiswa, kepuasan sedang 128 mahasiswa dan kepuasan tinggi 4 mahasiswa. Dengan rata-rata kepuasan Sedang.
- F) Dari pengujian statistik deskriptif indikator Toilet bersih dan tidak berbau dapat diketahui bahwa frekuensi kepuasan rendah 75 mahasiswa, kepuasan sedang 149 mahasiswa dan kepuasan tinggi 8 mahasiswa. Dengan rata-rata kepuasan Sedang.
- G) Dari pengujian statistik deskriptif indikator Lahan parkir cukup untuk kebutuhan mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi dapat diketahui bahwa frekuensi kepuasan rendah 106 mahasiswa, kepuasan sedang 125 mahasiswa dan kepuasan tinggi 2 mahasiswa. Dengan rata-rata kepuasan Sedang.
- H) Dari pengujian statistik deskriptif indikator Tersedia Hotspot Wi-fi dapat diketahui bahwa frekuensi kepuasan rendah 52 mahasiswa,

kepuasan sedang 173 mahasiswa dan kepuasan tinggi 7 mahasiswa. Dengan rata-rata kepuasan Sedang.

- I) Dari pengujian statistik deskriptif indikator Papan pengumuman di Lobby Fakultas dapat diketahui bahwa frekuensi kepuasan rendah 25 mahasiswa, kepuasan sedang 194 mahasiswa dan kepuasan tinggi 13 mahasiswa. Dengan rata-rata kepuasan Sedang.
- J) Dari pengujian statistik deskriptif indikator Gazebo fakultas cukup untuk kebutuhan mahasiswa yang mengerjakan tugas dapat diketahui bahwa frekuensi kepuasan rendah 51 mahasiswa, kepuasan sedang 172 mahasiswa dan kepuasan tinggi 9 mahasiswa. Dengan rata-rata kepuasan Sedang.
- K) Dari pengujian statistik deskriptif indikator Terdapat tempat sampah di kelas dan sekitar fakultas dapat diketahui bahwa frekuensi kepuasan rendah 49 mahasiswa, kepuasan sedang 176 mahasiswa dan kepuasan tinggi 7 mahasiswa. Dengan rata-rata kepuasan Sedang.
- L) Dari pengujian statistik deskriptif indikator Tempat ibadah cukup untuk kebutuhan mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi dapat diketahui bahwa frekuensi kepuasan rendah 36 mahasiswa, kepuasan sedang 193 mahasiswa dan kepuasan tinggi 3 mahasiswa. Dengan rata-rata kepuasan Sedang.
- M) Dari pengujian statistik deskriptif indikator Tempat ibadah cukup untuk kebutuhan mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi dapat

diketahui bahwa frekuensi kepuasan rendah 44 mahasiswa, kepuasan sedang 185 mahasiswa dan kepuasan tinggi 3 mahasiswa. Dengan rata-rata kepuasan Sedang.

5) Mutu Pelayanan Handal

A. Deskripsi Harapan Handal

Tabel 4.9:

Distribusi Jawaban Harapan Handal

No.	Harapan Handal	1	2	3	4	Total
1	Pelayanan mahasiswa dilayani dengan cepat	2	23	70	137	232
		1%	10%	30%	59%	100%
2	Pelayanan mahasiswa dilayani tidak berbelit-belit	6	21	99	106	232
		2%	9%	43%	46%	100%
3	Karyawan bagian akademik cekatan dalam melayani masalah mahasiswa	4	16	100	112	232
		2%	7%	43%	48%	100%
4	Karyawan bagian akademik selalu ada ketika jam kerja	3	22	96	111	232
		1%	10%	41%	48%	100%
5	Mahasiswa mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi pelayanan.	2	16	84	130	232
		1%	7%	36%	56%	100%

Hasil penelitian seperti terlihat pada tabel 4.5. di atas menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa berharap, 59% Pelayanan mahasiswa dilayani dengan cepat, 46% Pelayanan mahasiswa dilayani tidak berbelit-belit, 48% Karyawan bagian akademik cekatan dalam melayani masalah mahasiswa, 48% Karyawan bagian akademik selalu ada ketika jam kerja, 56%

Mahasiswa mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi pelayanan.

Besarnya presentase harapan mahasiswa di atas mencerminkan keinginan optimalisasi pelayanan mahasiswa yang cepat, tidak berbelit-belit dan memuaskan dalam memperoleh kemudahan informasi.

B. Deskripsi Kenyataan Handal

Tabel 4.10:

Distribusi Jawaban Kenyataan Handal

No.	Kenyataan Handal	1	2	3	4	Total
1	Pelayanan mahasiswa dilayani dengan cepat	57	104	66	5	232
		25%	45%	28%	2%	100%
2	Pelayanan mahasiswa dilayani tidak berbelit-belit	105	84	34	6	232
		46%	37%	15%	2%	100%
3	Karyawan bagian akademik cekatan dalam melayani masalah mahasiswa	62	98	65	7	232
		27%	42%	28%	3%	100%
4	Karyawan bagian akademik selalu ada ketika jam kerja	37	118	71	6	232
		16%	51%	31%	2%	100%
5	Mahasiswa mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi pelayanan.	63	101	62	6	232
		27%	43%	27%	3%	100%

Hasil penelitian seperti terlihat pada tabel 4.10 di atas menunjukkan presentase kenyataan pelayanan yaitu: 45% Pelayanan mahasiswa dilayani dengan cepat, 46% Pelayanan mahasiswa dilayani tidak berbelit-belit, 42% Karyawan bagian akademik cekatan dalam

melayani masalah mahasiswa, 51% Karyawan bagian akademik selalu ada ketika jam kerja, 43% Mahasiswa mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi pelayanan. Dari hasil tersebut pelayanan dirasa masih belum sesuai menurut mahasiswa.

6) Analisis Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Keandalan

Variabel keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan oleh karyawan bagian akademik. Hasil skor jawaban masing-masing item pertanyaan keandalan digunakan untuk mencari rata-rata nilai harapan dan kenyataan. Rata-rata nilai kesesuaian antara harapan dan kenyataan di dapat dengan menghitung $\frac{x}{y} \times 100$ sebagaimana tertera pada tabel berikut:

Tabel 4.11:

Rerata Harapan dan Kenyataan Handal

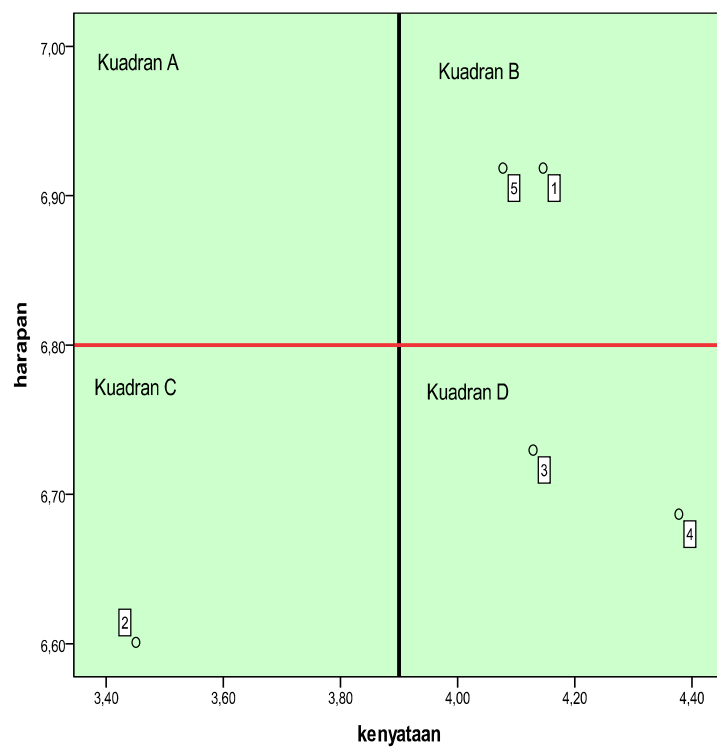
Aitem	Harapan	Kenyataan	<i>x</i>	<i>y</i>	(%) Kesesuaian
1	806	483	4,15	6,92	59,93
2	769	402	3,45	6,60	52,28
3	784	481	4,13	6,73	61,36
4	779	510	4,38	6,69	65,47
5	806	475	4,08	6,92	58,94
Aitem	<i>x</i>	<i>y</i>	(<i>x</i>)	(<i>y</i>)	(<i>x</i>)
			4,04	6,80	59,60

Presentase kesesuaian item pada variabel keandalan terendah (52,28%) dan tertinggi (65,47%) dengan rata-rata kesesuaian variabel (59,60%) dalam kategori sedang.

Rata-rata dari nilai harapan y dan nilai kenyataan x yang telah diketahui, digunakan untuk menentukan posisi penempatan variabel keandalan pelayanan pada kuadran Diagram Kartesius. Berikut adalah penempatan masing-masing item dalam Diagram Kartesius variabel Handal.

Gambar 4.6:

Diagram Kartesius Kesesuaian Variabel Handal



Dalam gambar 4.6 dari diagram kartesius diatas terlihat bahwa letak dari item-item kehandalan pelayanan akademik berdasar persepsi harapan dan kenyataan terbagi menjadi tiga kuadran. Interpretasi diagram kartesius tersebut dijelaskan sebagai berikut:

a. Kuadran B

Kuadran ini ditunjukkan perihal yang perlu dipertahankan, karena tingkat pelaksanaan dari faktor pelayanan telah sesuai antara harapan dan kenyataan serta mampu menarik mahasiswa untuk memanfaatkannya, yaitu:

(a) Pelayanan mahasiswa dilayani dengan cepat

(b) Mahasiswa mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi pelayanan.

b. Kuadran C

Dalam kuadran ini ditunjukkan perihal pelayanan yang masih dianggap kurang penting bagi mahasiswa, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasan konsumen cukup baik. Item yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

(a) Pelayanan mahasiswa dilayani tidak berbelit-belit

c. Kuadran D

Ditunjukkan perihal yang dinilai berlebihan oleh mahasiswa, disebabkan mahasiswa menganggap pelayanan tersebut tidak terlalu penting. Tetapi pelaksanaannya telah dilakukan dengan baik. Item-item yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- b. Karyawan bagian akademik cekatan dalam melayani masalah mahasiswa
- c. Karyawan bagian akademik selalu ada ketika jam kerja

7) Pembahasan Prioritas Utama Kehandalan

Tingkat kesesuaian ini, merupakan hasil dari persepsi mahasiswa tentang atribut handal. Dari paparan yang telah dihitung sebelumnya didapatkan bahwa atribut kehandalan memperoleh nilai (59,60%) yang menurut Steers (dalam Soegandhi, 2013) menempati kesesuaian sedang, ini terjadi karena variabel-variabel yang dibutuhkan mahasiswa beberapa sudah memenuhi dan patut dipertahankan. Seperti pelayanan mahasiswa dilayani dengan cepat dan Mahasiswa mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi pelayanan. Tetapi ada dua aitem yang menurut mahasiswa yang berlebihan dan dirasa kurang penting yakni Karyawan bagian akademik cekatan dalam melayani masalah mahasiswa dan Karyawan bagian akademik selalu ada ketika jam kerja.

Tabel: 4.12:**Statistik Deskriptif Kehandalan**

Indikator	Kategori		Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Pelayanan mahasiswa dilayani dengan cepat	Rendah=	1	58	25,0	25,0	25,0
	Sedang=	2	169	72,8	72,8	97,8
	Tinggi=	3	5	2,2	2,2	100,0
		Total	232	100,0	100,0	
Pelayanan mahasiswa dilayani tidak berbelit-belit	Rendah=	1	105	45,3	45,3	45,3
	Sedang=	2	121	52,2	52,2	97,4
	Tinggi=	3	6	2,6	2,6	100,0
		Total	232	100,0	100,0	
Karyawan bagian akademik cekatan dalam melayani masalah mahasiswa	Rendah=	1	63	27,2	27,2	27,2
	Sedang=	2	162	69,8	69,8	97,0
	Tinggi=	3	7	3,0	3,0	100,0
		Total	232	100,0	100,0	
Karyawan bagian akademik selalu ada ketika jam kerja	Rendah=	1	38	16,4	16,4	16,4
	Sedang=	2	188	81,0	81,0	97,4
	Tinggi=	3	6	2,6	2,6	100,0
		Total	232	100,0	100,0	
Mahasiswa mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi pelayanan.	Rendah=	1	63	27,2	27,2	27,2
	Sedang=	2	163	70,3	70,3	97,4
	Tinggi=	3	6	2,6	2,6	100,0
		Total	232	100,0	100,0	

Dari pengujian statistik deskriptif Atribut Kehandalan pelayanan akademik dan sarana prasarana dapat dilihat hasilnya pada tabel diatas, yakni:

- B) Dari pengujian statistik deskriptif indikator Pelayanan mahasiswa dilayani dengan cepat dapat diketahui bahwa frekuensi kepuasan rendah 58 mahasiswa, kepuasan sedang 169 mahasiswa dan kepuasan tinggi 5 mahasiswa. Dengan rata-rata kepuasan Sedang.
- C) Dari pengujian statistik deskriptif indikator Pelayanan mahasiswa dilayani tidak berbelit-belit dapat diketahui bahwa frekuensi kepuasan rendah 105 mahasiswa, kepuasan sedang 121 mahasiswa

dan kepuasan tinggi 6 mahasiswa. Dengan rata-rata kepuasan Sedang.

- D) Dari pengujian statistik deskriptif indikator Karyawan bagian akademik cekatan dalam melayani masalah mahasiswa dapat diketahui bahwa frekuensi kepuasan rendah 63 mahasiswa, kepuasan sedang 162 mahasiswa dan kepuasan tinggi 7 mahasiswa. Dengan rata-rata kepuasan Sedang.
- E) Dari pengujian statistik deskriptif indikator Karyawan bagian akademik selalu ada ketika jam kerja dapat diketahui bahwa frekuensi kepuasan rendah 38 mahasiswa, kepuasan sedang 188 mahasiswa dan kepuasan tinggi 6 mahasiswa. Dengan rata-rata kepuasan Sedang.
- F) Dari pengujian statistik deskriptif indikator Mahasiswa mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi pelayanan dapat diketahui bahwa frekuensi kepuasan rendah 63 mahasiswa, kepuasan sedang 163 mahasiswa dan kepuasan tinggi 6 mahasiswa. Dengan rata-rata kepuasan Sedang.

8) Mutu Pelayanan Tanggap

a) Deskripsi Harapan Tanggap

Tabel 4.13:

Distribusi Jawaban Harapan Tanggap

No.	Harapan Tanggap	1	2	3	4	Total
1	Bagian akademik menanyakan keluhan-keluhan mahasiswa perihal perkuliahan	6	24	89	113	232
		3%	10%	38%	49%	100%
2	Bagian akademik memberikan penjelasan yang mudah dimengerti oleh mahasiswa	3	16	87	126	232
		1%	7%	38%	54%	100%
3	Karyawan bagian akademik tidak mempersulit jika ada mahasiswa yang akan membuat surat	4	17	92	119	232
		2%	7%	40%	51%	100%
4	Karyawan bagian akademik selalu tersenyum ketika ada keluhan dari mahasiswa	3	15	82	132	232
		1%	7%	35%	57%	100%

Berdasarkan tabel 4.13 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa sangat berharap yaitu: 49% Bagian akademik menanyakan keluhan-keluhan mahasiswa perihal perkuliahan, 54% Bagian akademik memberikan penjelasan yang mudah dimengerti oleh mahasiswa, 51% Karyawan bagian akademik tidak mempersulit jika ada mahasiswa yang akan membuat surat, 57% Karyawan bagian akademik selalu tersenyum ketika ada keluhan dari mahasiswa

Seorang pelanggan akan mengharapkan bahwa ia seharusnya juga dilayani dengan baik apabila pelanggan yang lainnya dilayani dengan baik oleh penyedia jasa. Disinilah diperlukan responsivitas penyedia jasa untuk memperlakukan dan memanjakan pelanggan secara nyata, pelanggan butuh dilayani dan dihargai tanpa membedakan status sosial ekonomi

b) Deskripsi Kenyataan Tanggap

Tabel 4.14:

Distribusi Jawaban Kenyataan Tanggap

No.	Kenyataan Tanggap	1	2	3	4	Total
1	Bagian akademik menanyakan keluhan-keluhan mahasiswa perihal perkuliahan	82	103	39	8	232
		35%	44%	17%	4%	100%
2	Bagian akademik memberikan penjelasan yang mudah dimengerti oleh mahasiswa	49	120	60	3	232
		21%	52%	26%	1%	100%
3	Karyawan bagian akademik tidak mempersulit jika ada mahasiswa yang akan membuat surat	41	127	59	5	232
		18%	55%	25%	2%	100%
4	Karyawan bagian akademik selalu tersenyum ketika ada keluhan dari mahasiswa	39	103	82	8	232
		17%	44%	35%	4%	100%

Berdasarkan tabel 4.14 di atas dapat diketahui persentase kenyataan pelayanan yaitu: 44% Bagian akademik menanyakan keluhan-keluhan mahasiswa perihal perkuliahan, 52% Bagian akademik memberikan penjelasan yang mudah dimengerti oleh mahasiswa, 55% Karyawan bagian akademik tidak mempersulit jika ada mahasiswa yang akan membuat surat. Dari hasil tersebut di atas masih di rasa kurang sesuai pelayanannya, hanya 35% Karyawan bagian akademik selalu tersenyum ketika ada keluhan dari mahasiswa yang menurut mahasiswa sudah diberlakukan.

9) Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Tanggap

Variabel daya tanggap merupakan kemauan untuk membantu pelanggan, misalnya waktu yang diperlukan petugas untuk memberikan informasi yang jelas, menyelesaikan keluhan mahasiswa. Hasil skor jawaban masing-masing item pertanyaan digunakan untuk mencari rata-rata nilai harapan dan kenyataan. Rata-rata nilai kesesuaian antara harapan dan kenyataan di dapat dengan menghitung $\frac{x}{y} \times 100$ sebagaimana tertera pada tabel berikut:

Tabel 4.15:**Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Tanggap**

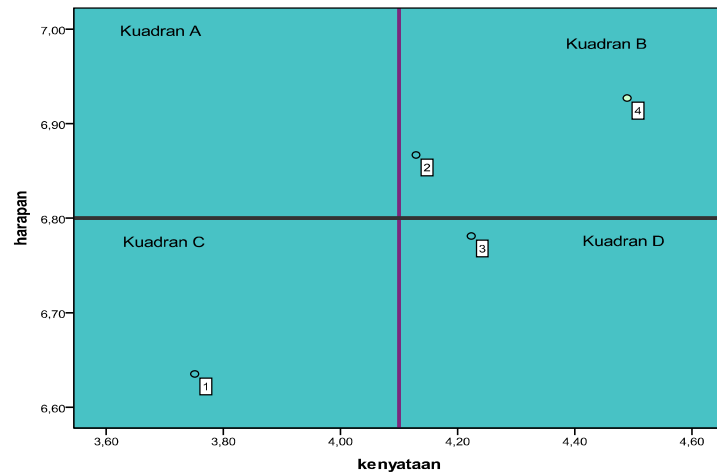
Aitem	Harapan	Kenyataan	x	y	(%) Kesesuaian
1	773	437	3,75	6,64	56,53
2	800	481	4,13	6,87	60,13
3	790	492	4,22	6,78	62,23
4	807	523	4,49	6,93	64,81
Aitem	x	y	(x)	(y)	(y)
			4,15	6,80	60,93

Persentase kesesuaian item pada variabel daya tanggap terendah (56,53%) dan tertinggi (64,81%) dengan rata-rata kesesuaian variabel (60,93%) dalam kategori kesesuaian sedang.

Rata-rata dari nilai harapan y dan nilai kenyataan x yang telah diketahui, digunakan untuk menentukan posisi penempatan variabel daya tanggap pelayanan pada kuadran diagram Kartesius. Berikut adalah penempatan masing-masing item dalam diagram Kartesius variabel daya tanggap.

Gambar 4.7:

Diagram Kartesius Tanggap



Dalam gambar 4.7. dari diagram Kartesius di atas terlihat bahwa letak dari item-item daya tanggap pelayanan akademik berdasar persepsi harapan dan kenyataan terbagi menjadi tiga kuadran. Adapun interpretasi dari diagram Kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

(b) Kuadran B

Dalam kuadran ini ditunjukkan perihal yang perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaan dari faktor pelayanan telah sesuai antara harapan dan kenyataan yang dialami mahasiswa.

Item yang termasuk kuadran ini adalah:

- A. Bagian akademik memberikan penjelasan yang mudah di mengerti oleh mahasiswa
- B. Karyawan bagian akademik selalu tersenyum ketika ada keluhan dari mahasiswa

(c) Kuadran C

Dalam kuadran ini ditunjukkan perihal pelayanan yang masih dianggap kurang penting bagi mahasiswa, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasan konsumen cukup baik. Item yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- b. Bagian akademik menanyakan keluhan-keluhan mahasiswa perihal perkuliahan

(a) Kuadran D

Dalam kuadran ini ditunjukkan perihal yang dinilai berlebihan oleh mahasiswa. Hal ini disebabkan karena mahasiswa menganggap pelayanan tersebut tidak terlalu penting, akan tetapi pelaksanaannya telah dilakukan dengan baik. Item-item yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Karyawan bagian akademik tidak mempersulit jika ada mahasiswa yang akan membuat surat

10) Pembahasan Prioritas Utama Daya Tanggap

Temuan rata-rata tingkat kesesuaian yang sedang (60,93%) menurut Steers (dalam Soegandhi, 2013), menunjukkan bahwa sebagian mahasiswa sudah merasa sesuai dengan daya tanggap, untuk mencapai tingkat kesesuaian yang tinggi maka perlu adanya pembenahan di bagian akademik.

Tabel: 4.16:**Deskriptif Statistik Tanggap**

Indikator	Kategori		Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Bagian akademik menanyakan keluhan-keluhan mahasiswa perihal perkuliahan	Rendah=	1	82	35,3	35,3	35,3
	Sedang=	2	142	61,2	61,2	96,6
	Tinggi=	3	8	3,4	3,4	100,0
		Total	232	100,0	100,0	
Bagian akademik memberikan penjelasan yang mudah dimengerti oleh mahasiswa	Rendah=	1	50	21,6	21,6	21,6
	Sedang=	2	179	77,2	77,2	98,7
	Tinggi=	3	3	1,3	1,3	100,0
		Total	232	100,0	100,0	
Karyawan bagian akademik tidak mempersulit jika ada mahasiswa yang akan membuat surat	Rendah=	1	42	18,1	18,1	18,1
	Sedang=	2	185	79,7	79,7	97,8
	Tinggi=	3	5	2,2	2,2	100,0
		Total	232	100,0	100,0	
Karyawan bagian akademik selalu tersenyum ketika ada keluhan dari mahasiswa	Rendah=	1	39	16,8	16,8	16,8
	Sedang=	2	185	79,7	79,7	96,6
	Tinggi=	3	8	3,4	3,4	100,0
		Total	232	100,0	100,0	

Dari pengujian statistik deskriptif Atribut Tanggap pelayanan Akademik dan Pelayanan sarana prasarana dapat dilihat hasilnya pada tabel diatas, yakni:

- A) Dari pengujian statistik deskriptif indikator Bagian akademik menanyakan keluhan-keluhan mahasiswa perihal perkuliahan dapat diketahui bahwa frekuensi kepuasan rendah 82 mahasiswa, kepuasan sedang 142 mahasiswa dan kepuasan tinggi 8 mahasiswa. Dengan rata-rata kepuasan Sedang.

- B) Dari pengujian statistik deskriptif indikator Bagian akademik memberikan penjelasan yang mudah dimengerti oleh mahasiswa dapat diketahui bahwa frekuensi kepuasan rendah 50 mahasiswa, kepuasan sedang 179 mahasiswa dan kepuasan tinggi 3 mahasiswa. Dengan rata-rata kepuasan Sedang.
- C) Dari pengujian statistik deskriptif indikator Karyawan bagian akademik tidak mempersulit jika ada mahasiswa yang akan membuat surat dapat diketahui bahwa frekuensi kepuasan rendah 42 mahasiswa, kepuasan sedang 185 mahasiswa dan kepuasan tinggi 5 mahasiswa. Dengan rata-rata kepuasan Sedang.
- D) Dari pengujian statistik deskriptif indikator Karyawan bagian akademik selalu tersenyum ketika ada keluhan dari mahasiswa dapat diketahui bahwa frekuensi kepuasan rendah 39 mahasiswa, kepuasan sedang 185 mahasiswa dan kepuasan tinggi 8 mahasiswa. Dengan rata-rata kepuasan Sedang.

11) Mutu Pelayanan Jaminan

A. Deskripsi Harapan Jaminan

Tabel 4.17:

Distribusi Jawaban Harapan Jaminan

No.	Harapan Jaminan	1	2	3	4	Total
1	Karyawan bagian akademik bertanggung jawab ketika terjadi kesalahan jadwal kuliah	1	27	75	129	232
		0%	12%	32%	56%	100%
2	Perilaku karyawan bagian akademik memberikan rasa aman	2	15	89	126	232
		1%	7%	38%	54%	100%
3	Karyawan bagian akademik sudah terdidik dan mampu melayani mahasiswa	4	19	88	121	232
		2%	8%	38%	52%	100%
4	Karyawan bagian akademik mampu menjaga rahasia data-data mahasiswa	10	21	80	121	232
		4%	9%	35%	52%	100%
5	Karyawan bagian akademik percaya diri ketika memberikan pelayanan pada mahasiswa	4	16	80	132	232
		2%	7%	34%	57%	100%

Berdasarkan tabel 4.17 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa sangat berharap yaitu: 56% Karyawan bagian akademik bertanggung jawab ketika terjadi kesalahan jadwal kuliah, 54% Perilaku karyawan bagian akademik memberikan rasa aman, 52% Karyawan bagian akademik sudah terdidik dan mampu melayani mahasiswa, 52% Karyawan bagian akademik mampu menjaga rahasia data-data mahasiswa, 57%

Karyawan bagian akademik percaya diri ketika memberikan pelayanan pada mahasiswa.

Jaminan merupakan tolok ukur kemampuan serta pengetahuan petugas agar sepenuhnya dapat dipercaya tanpa ragu sebagai profesionalisme yang handal.

B. Deskripsi Kenyataan Jaminan

Tabel 4.18:

Distribusi Jawaban

No.	Kenyataan Jaminan	1	2	3	4	Total
1	Karyawan bagian akademik bertanggung jawab ketika terjadi kesalahan jadwal kuliah	25	73	114	20	232
		11%	31%	49%	9%	100%
2	Perilaku karyawan bagian akademik memberikan rasa aman	38	112	73	9	232
		16%	48%	32%	4%	100%
3	Karyawan bagian akademik sudah terdidik dan mampu melayani mahasiswa	33	104	89	6	232
		14%	45%	38%	3%	100%
4	Karyawan bagian akademik mampu menjaga rahasia data-data mahasiswa	71	115	40	6	232
		31%	49%	17%	3%	100%
5	Karyawan bagian akademik percaya diri ketika memberikan pelayanan pada mahasiswa	45	124	59	4	232
		19%	54%	25%	2%	100%

Berdasarkan tabel 4.18 di atas dapat diketahui persentase kenyataan pelayanan yaitu: 49% Karyawan bagian akademik bertanggung jawab ketika terjadi kesalahan jadwal kuliah, 48% Perilaku karyawan bagian akademik memberikan rasa aman, 45% Karyawan bagian akademik sudah terdidik dan mampu melayani mahasiswa, 49% Karyawan bagian akademik mampu menjaga rahasia data-data mahasiswa, 54% Karyawan bagian akademik percaya diri ketika memberikan pelayanan pada mahasiswa. Dari data diatas menurut persepsi mahasiswa yang sudah sesuai dengan pelaksanaan yaitu Karyawan bagian akademik bertanggung jawab ketika terjadi kesalahan jadwal kuliah.

12) Analisis Kesesuaian Harapan Dan Kenyataan Jaminan

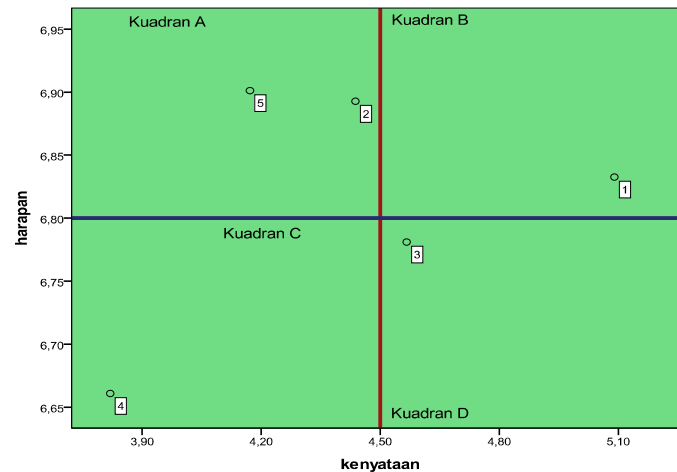
Variabel jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan akademik dan penunjang pelayanan yang bebas dari segala bahaya, resiko atau keraguan dalam memberikan pelayanan. Hasil skor jawaban masing-masing item pertanyaan digunakan pada variabel jaminan dicari nilai rata-rata harapan dan kenyataan. Rata-rata nilai kesesuaian antara harapan dan kenyataan di dapat dengan menghitung $\frac{x}{y} \times 100$ sebagaimana tertera pada tabel berikut:

Tabel 4.19:**Rerata Harapan dan Kenyataan Jaminan**

Aitem	Harapan	Kenyataan	x	y	(%) Kesesuaian
1	796	593	5,09	6,83	74,50
2	803	517	4,44	6,89	64,39
3	790	532	4,57	6,78	67,34
4	776	445	3,82	6,66	57,35
5	804	486	4,17	6,90	60,45
Aitem	x	y	(x)	(y)	(x)
			4,42	6,81	64,81

Persentase kesesuaian item pada variabel daya tanggap terendah (60,45%) dan tertinggi (74,50%) dengan rata-rata kesesuaian variabel (64,81%) dalam kategori kesesuaian sedang.

Rata-rata dari nilai harapan y dan nilai kenyataan x yang telah diketahui, digunakan untuk menentukan posisi penempatan variabel jaminan pelayanan pada kuadran Diagram Kartesius. Berikut adalah penempatan masing-masing item dalam Diagram Kartesius variabel jaminan.

Gambar 4.8:**Diagram Kartesius Variabel Jaminan**

Dalam gambar 4.8. dari diagram Kartesius di atas terlihat bahwa letak dari item-item jaminan pelayanan akademik sesuai persepsi harapan dan kenyataan terbagi menjadi empat kuadran. Adapun interpretasi dari diagram Kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

(a) Kuadran A

Pelayanan berada pada tingkat tinggi, tetapi jika dilihat dari kenyataan kepuasan mahasiswa merasakan tingkat yang rendah sehingga mahasiswa menuntut adanya perbaikan pelayanan tersebut. Adapun item-item termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Perilaku karyawan bagian akademik memberikan rasa aman
- b. Karyawan bagian akademik percaya diri ketika memberikan pelayanan pada mahasiswa.

(b) Kuadran B

Dalam kuadran ini menuntut manajemen pelayanan akademik untuk dapat mempertahankan posisi pelayanannya karena telah menarik mahasiswa untuk memanfaatkannya. Item pelayanan yang perlu dipertahankan yaitu:

- a. Karyawan bagian akademik bertanggung jawab ketika terjadi kesalahan jadwal kuliah

(c) Kuadran C

Pada posisi ini ditunjukkan perihal pelayanan yang masih dianggap kurang penting bagi mahasiswa, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasan konsumen cukup baik. Item-item yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Karyawan bagian akademik mampu menjaga rahasia data-data mahasiswa

(d) Kuadran D

Pada posisi kuadran ini ditunjukkan perihal yang dinilai berlebihan oleh mahasiswa. Hal ini disebabkan karena mahasiswa menganggap pelayanan tersebut tidak terlalu penting, akan tetapi pelaksanaannya telah dilakukan dengan baik. Item-item yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Karyawan bagian akademik sudah terdidik dan mampu melayani mahasiswa.

13. Pembahasan Prioritas Utama Jaminan

Tingkat kesesuaian ini, merupakan hasil dari persepsi mahasiswa tentang atribut jaminan. Dari paparan yang telah dihitung sebelumnya didapatkan bahwa atribut jaminan memperoleh nilai (64.81%) yang menurut Steers (dalam Soegandhi, 2013) menempati tingkat kesesuaian sedang, ini terjadi karena variabel-variabel yang dibutuhkan mahasiswa beberapa sudah memenuhi dan patut dipertahankan. Seperti karyawan bagian akademik bertanggung jawab ketika terjadi kesalahan jadwal kuliah. Tetapi ada aitem yang mendesak untuk dilakukan dan sangat penting yakni perilaku karyawan bagian akademik memeberikan rasa aman dan karyawan bagian akademik percaya diri ketika memberikan pelayanan pada mahasiswa.

Tabel 4.20

Statistik Deskriptif Jaminan

Indikator	Kategori	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Karyawan bagian akademik bertanggung jawab ketika terjadi kesalahan jadwal kuliah	Rendah=	1	26	11,2	11,2
	Sedang=	2	187	80,6	91,8
	Tinggi=	3	19	8,2	100,0
	Total		232	100,0	100,0
Perilaku karyawan bagian akademik memberikan rasa aman	Rendah=	1	38	16,4	16,4
	Sedang=	2	185	79,7	96,1
	Tinggi=	3	9	3,9	100,0
	Total		232	100,0	100,0
Karyawan bagian akademik sudah terdidik dan mampu melayani mahasiswa	Rendah=	1	33	14,2	14,2
	Sedang=	2	193	83,2	97,4
	Tinggi=	3	5	2,2	99,6
	Total		232	100,0	100,0
Karyawan bagian akademik mampu menjaga rahasia data-data mahasiswa	Rendah=	1	69	29,7	29,7
	Sedang=	2	157	67,7	97,4
	Tinggi=	3	6	2,6	100,0
	Total		232	100,0	100,0
Karyawan bagian akademik percaya diri ketika memberikan	Rendah=	1	46	19,8	19,8
	Sedang=	2	182	78,4	98,3
	Tinggi=	3	4	1,7	100,0
	Total		232	100,0	100,0

Dari pengujian statistik deskriptif Atribut Jaminan pelayanan Akademik dan sarana prasarana dapat dilihat hasilnya pada tabel diatas, yakni:

- A) Dari pengujian statistik deskriptif indikator Karyawan bagian akademik bertanggung jawab ketika terjadi kesalahan jadwal kuliah dapat diketahui bahwa frekuensi kepuasan rendah 26 mahasiswa, kepuasan sedang 187 mahasiswa dan kepuasan tinggi 19 mahasiswa. Dengan rata-rata kepuasan Sedang.

- B) Dari pengujian statistik deskriptif indikator Perilaku karyawan bagian akademik memberikan rasa aman dapat diketahui bahwa frekuensi kepuasan rendah 38 mahasiswa, kepuasan sedang 185 mahasiswa dan kepuasan tinggi 9 mahasiswa. Dengan rata-rata kepuasan Sedang.
- C) Dari pengujian statistik deskriptif indikator Karyawan bagian akademik sudah terdidik dan mampu melayani mahasiswa dapat diketahui bahwa frekuensi kepuasan rendah 33 mahasiswa, kepuasan sedang 193 mahasiswa dan kepuasan tinggi 5 mahasiswa. Dengan rata-rata kepuasan Sedang.
- D) Dari pengujian statistik deskriptif indikator Karyawan bagian akademik mampu menjaga rahasia data-data mahasiswa dapat diketahui bahwa frekuensi kepuasan rendah 69 mahasiswa, kepuasan sedang 157 mahasiswa dan kepuasan tinggi 6 mahasiswa. Dengan rata-rata kepuasan Sedang.
- E) Dari pengujian statistik deskriptif indikator Karyawan bagian akademik percaya diri ketika memberikan pelayanan pada mahasiswa dapat diketahui bahwa frekuensi kepuasan rendah 46 mahasiswa, kepuasan sedang 182 mahasiswa dan kepuasan tinggi 4 mahasiswa. Dengan rata-rata kepuasan Sedang.

14. Mutu Pelayanan Empati

A. Deskripsi Harapan Empati

Tabel 4.21:

Distribusi Jawaban Harapan Empati

No.	Harapan Empati	1	2	3	4	Total
1	Karyawan bagian akademik meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan mahasiswa	4	12	93	123	232
		2%	5%	40%	53%	100%
2	Bagian akademik memberlakukan mahasiswa dengan sikap simpati	7	20	80	125	232
		3%	9%	34%	54%	100%
3	Karyawan bagian akademik memberikan pelayanan yang sama kepada setiap mahasiswa	5	13	69	145	232
		2%	6%	30%	62%	100%

Berdasarkan hasil pada tabel 4.21 di atas menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa sangat berharap yaitu: 53% Karyawan bagian akademik meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan mahasiswa, 54% Bagian akademik memberlakukan mahasiswa dengan sikap simpati, 62% Karyawan bagian akademik memberikan pelayanan yang sama kepada setiap mahasiswa.

Besarnya persentase harapan mahasiswa di atas mencerminkan pada saat ini terdapat keinginan yang besar pula untuk diperhatikan, dilayani, dan dimanusiakan dari para profesional pemberi pelayanan.

B. Deskripsi Kenyataan Empati

Tabel 4.22:

Distribusi Jawaban Kenyataan Empati

No.	Kenyataan Empati	1	2	3	4	Total
1	Karyawan bagian akademik meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan mahasiswa	54	114	57	7	232
		23%	49%	25%	3%	100%
2	Bagian akademik memberlakukan mahasiswa dengan sikap simpati	56	129	47	0	232
		24%	56%	20%	0%	100%
3	Karyawan bagian akademik memberikan pelayanan yang sama kepada setiap mahasiswa	49	112	67	4	232
		21%	48%	29%	2%	100%

Berdasarkan hasil pada tabel 4.22 di atas menunjukkan persentase kenyataan pelayanan yaitu: 49% Karyawan bagian akademik meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan mahasiswa, 56% Bagian akademik memberlakukan mahasiswa dengan sikap simpati, 48% Karyawan bagian akademik memberikan pelayanan yang sama kepada setiap mahasiswa. Dari presentase tersebut, mahasiswa merasa pelayanan belum sesuai.

15. Analisis Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Empati

Variabel empati merupakan perhatian pelayanan yang meliputi tindakan karyawan akademik, dan penunjang pelayanan dengan berinteraksi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan mahasiswa. Hasil skor jawaban masing-masing item pertanyaan digunakan untuk mencari rerata nilai harapan dan kenyataan. Rata-rata nilai kesesuaian antara harapan dan kenyataan di dapat dengan menghitung $\frac{x}{y} \times 100$ sebagaimana tertera pada tabel berikut:

Tabel 4.23:

Rata-rata Harapan dan Kenyataan Empati

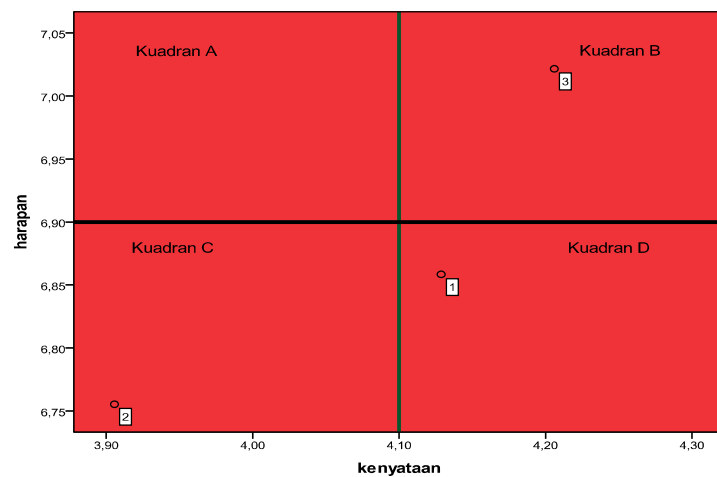
Aitem	Harapan	Kenyataan	x	y	(%) Kesesuaian
1	799	481	4,13	6,86	60,20
2	787	455	3,91	6,76	57,82
3	818	490	4,21	7,02	59,91
Aitem	x	y	(x)	(y)	(x)
			4,09	6,88	59,31

Persentase kesesuaian item pada variabel Empati terendah (57,82%) dan tertinggi (60,20%) dengan rata-rata kesesuaian variabel (59,31%) dalam kategori kesesuaian sedang.

Rata-rata dari nilai harapan y dan nilai kenyataan x yang telah diketahui, digunakan untuk menentukan posisi penempatan variabel empati pelayanan pada kuadran diagram Kartesius. Berikut adalah penempatan masing-masing item dalam diagram Kartesius variabel empati.

Gambar 4.9:

Diagram Kartesius Kesesuaian Empati



Dalam gambar 4.5. dari diagram Kartesius di atas terlihat bahwa letak dari item-item empati pelayanan akademik berdasar persepsi harapan dan kenyataan terbagi menjadi tiga kuadran. Adapun interpretasi dari Diagram Kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Kuadran B

Dalam kuadran ini ditunjukkan perihal yang perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaan dari faktor pelayanan telah sesuai antara harapan dan kenyataan yang dialami mahasiswa. Item-item yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- (a) Karyawan bagian akademik memberikan pelayanan yang sama kepada setiap mahasiswa.

b. Kuadran C

Pada posisi ini ditunjukkan perihal pelayanan yang masih dianggap kurang penting bagi mahasiswa, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasan konsumen cukup baik. Item-item yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- (a) Bagian akademik memberlakukan mahasiswa dengan sikap simpati

c. Kuadran D

Ditunjukkan perihal yang dinilai berlebihan oleh mahasiswa. Hal ini disebabkan karena mahasiswa menganggap pelayanan tersebut tidak terlalu penting, akan tetapi jika dilihat dari tingkat kenyataannya, mahasiswa merasa lebih terpenuhi. Item-item yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- (a) Karyawan bagian akademik meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan mahasiswa.

16. Pembahasan Prioritas Utama Empati

Tingkat kesesuaian ini, merupakan hasil dari persepsi mahasiswa tentang atribut empati. Dari paparan yang telah dihitung sebelumnya didapatkan bahwa atribut empati memperoleh nilai (59,31%) yang menurut Steers (dalam Soegandhi, 2013) menempati tingkat kesesuaian sedang, ini terjadi karena variabel-variabel yang dibutuhkan mahasiswa beberapa sudah memenuhi dan perlu dipertahankan. Seperti aitem karyawan bagian akademik memberikan pelayanan yang sama kepada setiap mahasiswa. Tetapi ada pula aitem yang dirasa mahasiswa dilakukan berlebihan yakni karyawan bagian akademik meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan mahasiswa.

Tabel 4.24:

Statistik Deskriptif Empati

Indikator	Kategori	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Karyawan bagian akademik meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan mahasiswa	Rendah=	1	53	22,8	22,8
	Sedang=	2	172	74,1	97,0
	Tinggi=	3	7	3,0	100,0
	Total	232	100,0	100,0	
Bagian akademik memberlakukan mahasiswa dengan sikap simpati	Rendah=	1	56	24,1	24,1
	Sedang=	2	176	75,9	100,0
	Tinggi=	3	0		
	Total	232	100,0	100,0	
Karyawan bagian akademik memberikan pelayanan yang sama kepada setiap mahasiswa	Rendah=	1	47	20,3	20,3
	Sedang=	2	181	78,0	98,3
	Tinggi=	3	4	1,7	100,0
	Total	232	100,0	100,0	

Dari pengujian statistik deskriptif Atribut Jaminan pelayanan Akademik dan Pelayanan sarana prasarana dapat dilihat hasilnya pada tabel diatas, yakni:

- A) Dari pengujian statistik deskriptif indikator Karyawan bagian akademik meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan mahasiswa dapat diketahui bahwa frekuensi kepuasan rendah 53 mahasiswa, kepuasan sedang 172 mahasiswa dan kepuasan tinggi 7 mahasiswa. Dengan rata-rata kepuasan Sedang.
- B) Dari pengujian statistik deskriptif indikator Bagian akademik memberlakukan mahasiswa dengan sikap simpati dapat diketahui bahwa frekuensi kepuasan rendah 56 mahasiswa, kepuasan sedang 176 mahasiswa dan kepuasan tinggi 0 mahasiswa. Dengan rata-rata kepuasan Sedang.
- C) Dari pengujian statistik deskriptif indikator Karyawan bagian akademik memberikan pelayanan yang sama kepada setiap mahasiswa dapat diketahui bahwa frekuensi kepuasan rendah 47 mahasiswa, kepuasan sedang 181 mahasiswa dan kepuasan tinggi 4 mahasiswa. Dengan rata-rata kepuasan Sedang.

Tabel 4.25:

Rangkuman Diagram Kartesius Per Item Variabel

Variabel Mutu	Diagram Kartesius			
	Kuadran A	Kuadran B	Kuadran C	Kuadran D
	Prioritas Utama Diperbaiki	Dipertahankan	Prioritas Rendah	Berlebihan
Bukti Langsung	Ruang kelas tertata rapi dan bersih	Ruang kelas nyaman	Memiliki AC di tiap kelas	Tersedia papan pengumuman di Lobby Fakultas
	Bangku kuliah cukup untuk tiap mahasiswa	Tersedia Hotspot Wi-fi	Toilet bersih dan tidak berbau	
	Memiliki LCD Proyektor untuk pendukung perkuliahan	Gazebo fakultas cukup untuk kebutuhan mahasiswa yang mengerjakan tugas	Lahan parkir cukup untuk kebutuhan mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi.	
		Terdapat tempat sampah di kelas dan sekitar fakultas		
		Tempat ibadah cukup untuk kebutuhan mahasiswa Fak. Dakwah		

		dan Komunikasi		
		Pencahayaan (lampu) di tiap kelas sudah cukup untuk penunjang perkuliahan		
Handal		Pelayanan mahasiswa dilayani dengan cepat	Pelayanan mahasiswa dilayani tidak berbelit-belit	Karyawan bagian akademik cekatan dalam melayani masalah mahasiswa
		Mahasiswa mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi pelayanan.		Karyawan bagian akademik selalu ada ketika jam kerja
Tanggap		Bagian akademik memberikan penjelasan yang mudah dimengerti oleh mahasiswa	Bagian akademik menanyakan keluhan-keluhan mahasiswa perihal perkuliahan	Karyawan bagian akademik tidak mempersulit jika ada mahasiswa yang akan membuat surat
			Karyawan bagian akademik selalu tersenyum ketika ada keluhan dari mahasiswa	
Jaminan	Karyawan bagian akademik percaya diri ketika memberikan pelayanan pada	Karyawan bagian akademik bertanggung jawab ketika terjadi kesalahan jadwal kuliah	Karyawan bagian akademik mampu menjaga rahasia data-data mahasiswa	Karyawan bagian akademik sudah terdidik dan mampu melayani mahasiswa

	mahasiswa			
Empati		Karyawan bagian akademik memberikan pelayanan yang sama kepada setiap mahasiswa	Bagian akademik memberlakukan mahasiswa dengan sikap simpati	Karyawan bagian akademik meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan mahasiswa

17. ANALISIS DIAGRAM KARTESIUS KESESUAIAN HARAPAN DAN KENYATAAN VARIABEL MUTU SECARA BERSAMA-SAMA

Variabel mutu pelayanan akademik dan sarana prasarana dalam penelitian ini terdiri dari: 1) Bukti Langsung, 2) Handal, 3) Tanggap, 4) Jaminan dan 5) Empati. Kelima variabel mutu pelayanan tersebut dilakukan analisis nilai rerata masing-masing variabel untuk menentukan titik rata-rata dan persentase kesesuaian dalam diagram kartesius sebagaimana tabel berikut:

Tabel 4.26:

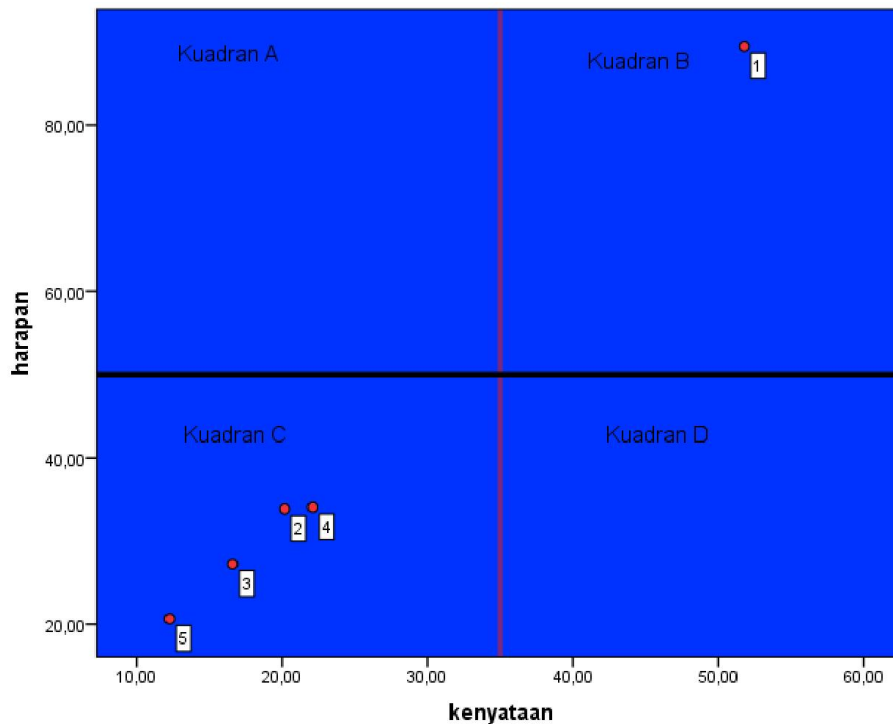
Rata-rata Harapan dan Kenyataan Kualitas Pelayanan Akademik dan Pelayanan Sarana Prasarana

Aitem	Harapan	Kenyataan	x	y	(%) Kesesuaian
Bukti Langsung	10421	6030	51,76	89,46	57,87
Handal	3944	2351	20,18	33,86	59,61
Tanggap	3170	1933	16,60	27,21	60,98
Jaminan	3969	2573	22,09	34,07	64,83
Empati	2404	1426	12,25	20,64	59,32
Aitem	x	y	(x)	(y)	(x)
			40,96	68,42	60,53

Nilai rata-rata dari harapan y dan kenyataan x sebagaimana di atas digunakan untuk menentukan posisi penempatan variabel mutu pelayanan pada kuadran diagram kartesius. Berikut adalah penempatan masing-masing variabel mutu tersebut.

Gambar 4.6:

**Diagram Kartesius Variabel Kualitas Pelayanan Akademik dan Pelayanan Sarana
Prasarana Bersama-sama**



Hasil penempatan variabel mutu pada diagram kartesius sebagaimana gambar 4.10 di atas lebih besar sebaran variabel terletak pada dua kuadran yang berbeda, yaitu:

(a) Kuadran B

Variabel-variabel yang terletak pada kuadran B adalah: 1) Variabel Bukti Langsung. Pada pelaksanaannya meski sama dengan Variabel yang berkategori sedang tetapi variabel ini lebih memuaskan dibanding variabel yang lain. Manajemen harus bisa mempertahankan posisi ini, tetapi juga memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada, seperti kebersihan dan kerapian ruang kelas, bangku kuliah yang cukup untuk kebutuhan mahasiswa serta pengadaan LCD Proyektor bagi tiap kelas.

(b) Kuadran C

Variabel-variabel yang terletak pada kuadran C adalah: 1) Handal, 2) Tanggap, 3) Jaminan, 4) Empati. Variabel ini merupakan produk layanan yang saat ini kurang dianggap penting oleh mahasiswa, tetapi jika dilihat dari kenyataan/ tingkat kepuasannya, mahasiswa merasa biasa-biasa saja.

Matriks diatas digunakan untuk menggambarkan prioritas atribut-atribut guna perbaikan ke depan dan dapat memberikan panduan untuk formulasi strategi (Burns, dalam Mahendraswara 2011).

Tabel 4.27:**Deskriptif Statistik Atribut Bersama-sama**

Kategori	Frekuensi	Persentase	Persentase Valid	Persentase Kumulatif
Rendah 1	28	12,1	12,1	12,1
Sedang 2	203	87,5	87,5	99,6
Tinggi 3	1	,4	,4	100,0
Total	232	100,0	100,0	

Dari pengujian statistik deskriptif variabel keseluruhan dapat diketahui bahwa frekuensi kepuasan rendah 28 mahasiswa, kepuasan sedang 203 mahasiswa dan kepuasan tinggi 1 mahasiswa. Dengan rata-rata kepuasan Sedang.

18. Pembahasan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu dan harapan-harapannya. Seperti yang dijelaskan dalam definisi di atas, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi/kesan atas kinerja dan harapan. Jika kerja di bawah harapan, pelanggan tidak akan puas. jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Berdasarkan skor hasil penilaian kinerja pelayanan akademik dan pelayanan sarana prasarana dan skor kepuasan pelayanan maka akan dihasilkan tingkat kesesuaian responden. Tingkat kesesuaian responden adalah hasil perbandingan skor penilaian kinerja jasa pelayanan dengan skor penilaian mahasiswa. Tingkat kesesuaian responden inilah yang menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Ada dua atribut yang letaknya berbeda dengan kenyataan yang ada. Pada diagram kartesius bersama-sama terlihat bahwa Variabel bukti langsung berada pada kuadran B, bukti langsung ini mencakup segala pelayanan sarana prasarana. Disini terlihat mahasiswa puas dengan pelayanan yang ada meski ada beberapa atribut yang memang harus diperbaiki, kepuasan ini didasari karena tingkat harapan mahasiswa sesuai dengan kinerja manajemen Fakultas Dakwah dan Komunikasi bagian Sarana Prasarana. Kuadran lain yakni kuadran C, disini berisi atribut Keandalan, Tanggap, Jaminan dan Empati. Atribut ini berada di kuadran C karena menurut mahasiswa atribut ini kurang begitu penting.

Steers (dalam Soegandhi, 2013) menjelaskan kriteria format skala likert yang digunakan untuk menentukan skor kepuasan, yakni:

Kriteria skor :

20 – 40 Kepuasan rendah

41 – 79 Kepuasan sedang

80 – 100 Kepuasan tinggi

Dari pengujian statistik deskriptif variabel keseluruhan dapat diketahui bahwa frekuensi kepuasan rendah 28 mahasiswa, kepuasan sedang 203 mahasiswa dan kepuasan tinggi 1 mahasiswa. Dengan rata-rata kepuasan Sedang.

Kelebihan metode *Importance Performance Analysis* ini adalah mampu untuk mengukur persepsi seseorang untuk menilai kualitas produk/jasa dan memudahkan usulan perbaikan, metode ini mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan penawaran pasar dengan menggunakan kriteria yaitu kepentingan relative atribut dan kepuasan konsumen. Kekurangan metode ini adalah hanya bersifat kualitatif, seperti hanya mengukur persepsi dan bagaimana persepsi itu sendiri tidak bisa dinilai.

Kesulitan yang peneliti alami dalam proses penelitian ini adalah penentuan sampel berdasarkan *Cluster Proportional Sampling*, karena harus menghitung sampel berdasarkan populasi pada jurusan yang ada di Fakultas Dakwah dan Komunikasi dan setelah itu membagi kuesioner berdasarkan jumlah sampel yang telah ditentukan.