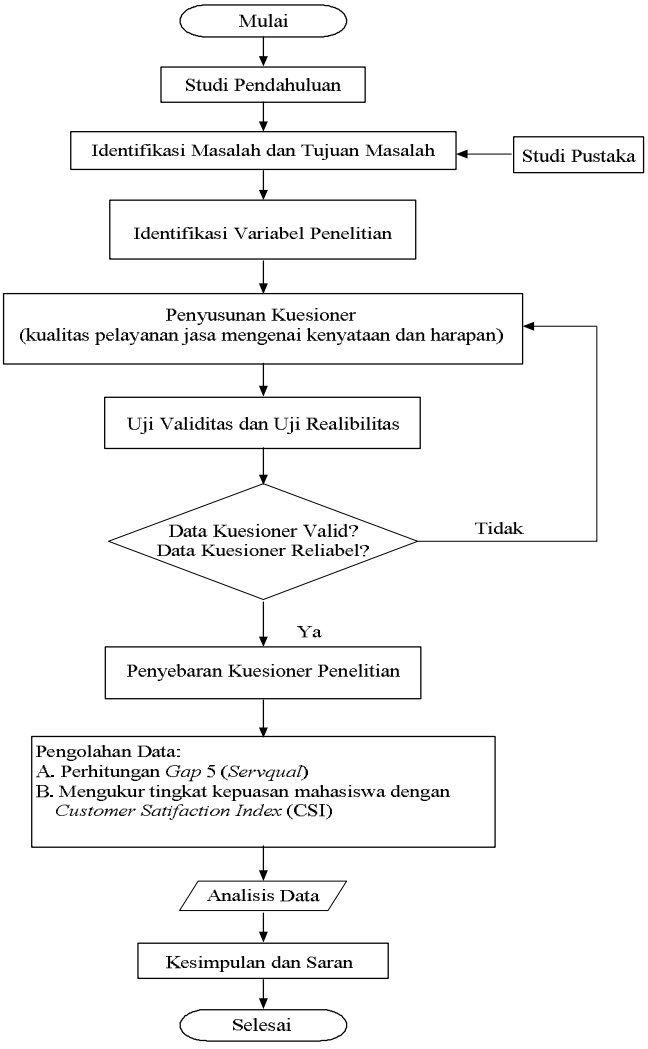
Bab 3
Metodologi Penelitian

3.1. Kerangka Pemecahan Masalah

Metodologi penelitian merupakan rangkaian proses yang terkait secara sistematik Setiap tahap merupakan bagian yang menentukan tahapan berikutnya sehingga harus selalu dilalui dengan cermat. Untuk memperoleh hasil penelitian yang sistematik, berikut ini adalah tahapan yang dilakukan dalam penelitian tugas akhir ini.



Gambar 3.1 Model Tahapan Penelitian

3.2. Langkah-langkah Pemecahan Masalah

- **Studi Pendahuluan**

Studi pendahuluan merupakan tahap awal penelitian yaitu dengan melakukan observsi dan survey langsung ke lapangan untuk mengetahui permasalahan yang akan dijadikan sebagai bahan penelitian oleh peneliti.

- **Identifikasi Masalah dan Tujuan Masalah**

Setiap penelitian yang dilakukan bertujuan untuk memecahkan masalah tertentu. Oleh karena itu, pada tahap ini yang harus dilakukan adalah membuat perumusan masalah yang jelas dan mudah dimengerti. Perumusan masalah merupakan suatu usaha untuk mengidentifikasi masalah yang terjadi di dunia nyata secara sistematis berdasarkan teori-teori yang ada. Perumusan masalah juga berguna bagi pembaca dalam memahami permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini, akan dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan mahasiswa di FTIK Universitas Komputer Indonesia Bandung terhadap pelayanan akademis dan non akademis yang diberikan pihak Fakultas.

Tujuan penelitian adalah maksud akhir yang dicari dalam penelitian, hal ini ditetapkan berdasarkan fenomena yang terlihat di dunia nyata. Adapun tujuan penelitian dalam tugas akhir ini seperti telah diuraikan pada bab 1 yaitu:

1. Mengetahui variabel-variabel yang bisa digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan FTIK UNIKOM sesuai dengan dimensi jasa.
2. Mengetahui kualitas pelayanan jasa FTIK UNIKOM.
3. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak FTIK UNIKOM.
4. Memprioritaskan perbaikan kualitas pelayanan yang perlu dilakukan pihak FTIK UNIKOM.

- **Studi Pustaka**

Studi pustaka merupakan teori-teori dan hasil-hasil penelitian yang telah ada yang dapat dijadikan acuan dasar untuk melakukan penelitian serta menyelesaikan permasalahan yang ada. Teori-teori yang digunakan meliputi: jasa, kualitas jasa, kepuasan pelangganr, konsep sampling, desain kuesioner, tingkat pengukuran dan pembuatan skala, pengujian alat ukur, pengukuran *Service Quality* dan indeks kepuasan pelanggan. Untuk selengkapnya penjelasan mengenai studi pustaka dapat dilihat pada Bab 2.

- **Identifikasi Variabel Penelitian**

Variabel penelitian ini akan digunakan sebagai pertanyaan pada kuesioner *servqual* yang akan dibuat nanti. Variabel-variabel penelitian ini seringkali memiliki lebih dari satu dimensi. Semakin lengkap dimensi suatu variabel yang diukur, maka semakin baik pula ukuran yang dihasilkan nanti Variabel adalah konsep yang mempunyai variasi dalam nilai. Adapun variabel yang akan diukur untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa dengan menggunakan metode *servqual* yaitu berdasarkan lima dimensi pelayanan jasa diantaranya *reliability* (keandalan) merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal dalam bidang akademis, *assurance* (jaminan) merupakan kualitas mata kuliah yang diberikan, *tangibles* (bukti terukur) menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan yang menunjang pelayanan akademis, *empathy* (empati) mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para mahasiswa, *responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesediaan untuk membantu mahasiswa serta memberikan perhatian yang tepat.

Identifikasi variabel penelitian didasarkan pada studi pendahuluan dan literatur yang berkaitan dengan masalah penelitian. Dalam hal ini dimensi penelitian yang digunakan diambil dari elemen-elemen yang terkandung dalam dimensi pelayanan kualitas jasa. Berikut vaiabel-variabel penelitian untuk kuesioner kualitas pelayanan jasa berdasarkan 5 (lima) dimensi jasa *ServQual*:

Tabel 3.1. variabel penelitian kuesioner kualitas pelayanan jasa

Dimensi Jasa	Variabel
RELIABILITY (Keandalan)	Dosen menjelaskan materi kuliah dengan meyakinkan
	Pelayanan Sekretariat Jurusan cepat dan tepat
	Dosen tidak pernah keliru dalam perkuliahan
	Petugas Sekertariat Jurusan tidak pernah keliru dalam melayani mahasiswa
	Cara mengajar dosen
	Dosen menjelaskan struktur perkuliahan seperti system penilaian
	Dosen memberitahu referensi perkuliahan
	Informasi UTS/UAS tepat waktu
	Penguasaan materi kuliah oleh dosen
	Dosen memaparkan materi kuliah dengan jelas dan mudah dipahami
	Dosen memberikan dan membahas soal latihan/tugas
	Dosen mengadakan /ujian evaluasi terbatas
	Dosen dan secretariat jurusan bersikap ramah terhadap mahasiswa
	Kemampuan dosen dalam menjawab pertanyaan mahasiswa
	Dosen selalu dengan keinginan mahasiswa
RESPONSIVENESS (Daya Tanggap)	Dosen bertanggungjawab jika terjadi permasalahan dalam perkuliahan
	Petugas Sekertariat Jurusan bertangungjawab jika terjadi permasalahan administrasi
	Petugas Sekertariat Jurusan memberikan perkiraan dalam pengurusan administrasi
	Dosen menanggapi keluhan mahasiswa dengan baik
	Sekertariat Jurusan siap dan tanggap dalam menangani permintaan mahasiswa
ASSURANCE (Jaminan)	Dosen selalu menepati janji sesuai dengan komitmen
	Dosen mengajar sesuai dengan jadwal kuliah
	Petugas Sekertariat Jurusan memberikan pelayanan sesuai dengan jam kerja
	Komitmen jadwal kuliah di laksanakan dengan baik
	Penilaian yang objektif terhadap mahasiswa
	Dosen selalu meng *up-date* materi perkuliahan
	Software untuk Matakuliah Komputer selalu *up to date*
	Jadwal perkuliahan tidak dilakukan malam hari
	Beban materi perkuliahan rata-rata tiap hari tidak memberatkan mahasiswa
EMPATHY (Empati)	Dosen memberikan harapan dan motivasi belajar
	Dosen membantu mahasiswa mendapatkan referensi bahan kuliah
	Dosen membantu menyelesaikan kesulitan dalam menyelesaikan penelitian KP/TA/Skripsi dengan baik

Dimensi Jasa	Variabel
	Dosen membantu terciptanya aktivitas kemahasiswaan meliputi penalaran, minat, dan bakat
EMPATHY (Empati)	Dosen memberikan perhatian yang adil
	Dosen wali membantu dalam menentukan strategi pengambilan matakuliah
	Dosen memberikan keterbukaan penilaian setelah evaluasi dilakukan
	Dosen mendorong agar mahasiswa selesai menempuh pendidikan tepat waktu (+/- 4 tahun)
TANGIBLES (Keadaan Fisik)	Menggunakan infocus/OHP yang layak pakai
	Tersedianya fasilitas yang layak di Lab Jurusan/lab Komputer
	Kebersihan dan kerapihan Ruangan Kelas, Lab Jurusan, dan Lab Komputer
	Kenyamanan Ruang Kelas, Lab Jurusan, dan Lab Komputer
	Kebersihan dan kenyamanan Kamar Mandi/WC
	Penampilan dosen dan sekretariat jurusan
	Tersedianya buku-buku referensi pendukung perkuliahan di Sekertariat Jurusan
	Kondisi Hardware komputer di Lab Komputer yang layak pakai

(Tahap dalam menentukan variabel penelitian untuk kuesioner lebih lengkapnya dapat dilihat pada lampiran).

1. Identifikasi karakteristik responden

Dalam penelitian tugas akhir ini, yang akan dijadikan responden penelitian yaitu:

a) Masih aktif kuliah.

   Hal ini dikarenakan mahasiswa yang masih aktif kuliah ketika dilakukan penyebaran kuesioner mudah untuk didapatkan datanya.

b) Semua jenis kelamin

   Dalam pengambilan data tidak dibatasi oleh jenis kelamin karena jumlah populasi mahasiswa FTIK UNIKOM baik perempuan maupun laki-laki cukup seimbang.

c) Angkatan 2006 dan 2007

Dikarenakan mahasiswa angkatan 2006 dan 2007 dianggap memiliki pengalaman yang lebih dalam menerima pelayanan jasa dari pihak FTIK UNIKOM dibandingkan dengan angkatan lain karena pelayanan jasa yang akan diteliti meliputi keseluruhan pelayanan yang belum tentu dirasakan oleh mahasiswa yang baru masuk ke FTIK UNIKOM.

2. Identifikasi sampel penelitian

Penentuan jumlah sampel merupakan suatu langkah awal sebelum melakukan penyebaran kuesioner yang mana penentuan jumlah sampel ini untuk mengetahui apakah sampel yang diambil mewakili populasi, karena bila data tidak mewakili populasi akan menyebabkan bias.

Menurut Santoso (1998, p.3) mengatakan bahwa "sampel" bisa didefinisikan sebagai sekumpulan data yang diambil atau dipilih dari suatu populasi sehingga dapat disimpulkan bahwa sampel merupakan suatu bagian dari populasi yang akan diteliti dan yang dianggap dapat menggambarkan populasinya.

Dalam penelitian pengambilan sampel dilakukan karena dalam prakteknya suatu penelitian banyak terdapat kendala yang tidak memungkinkan seluruh populasi untuk diteliti, dan kendala tersebut bisa terjadi karena terbentur pada keterbatasan situasi, waktu, biaya dan sebagainya.

Selanjutnya populasi tersebut diolah menggunakan rumus Yamane (dalam Rakhmat, 2004: 82) untuk menentukan jumlah sampel. Alasan menggunakan rumus tersebut adalah untuk mendapatkan sampel yang representatif dan lebih pasti atau mendekati populasi yang ada. Setelah dihitung dengan menggunakan rumus Yamane (terdapat bab 2 rumus 2.1.) serta ukuran populasi yang akan diteliti adalah 2599 maka diperoleh jumlah sampel 346.6 ≈ 347 orang.

Populasi penelitian ini mempunyai unsur yang heterogen, tersebar dalam beberapa departemen atau sub populasi, sedangkan setiap sub populasi ini mempunyai jumlah mahasiswa yang berbeda. Oleh karena itu, peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel *Proportional Random Sampling*, yaitu suatu teknik pengambilan sampel secara acak dengan jumlah yang proporsional untuk setiap sub populasi sesuai dengan ukuran populasinya (Sugiono, 2004: 59; Sekaran, 2003:272). Adapun rumus pengambilan sampel pada setiap departemen adalah (Ridwan, 2004:11, 18) (bab 2 rumus 2.2.).
Contoh perhitungan bisa dilihat di lampiran.

- **Penyusunan Kuesioner**

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan membuat daftar item-item pertanyaan tertulis (kuesioner) sesuai dengan data yang dibutuhkan. Penyusunan pertanyaan dalam kuesioner ini mengandung dimensi-dimensi kualitas jasa seperti *tangibles, responsiveness, realibility, assurance,* dan *empathy*. Tujuan dari penggunaan dimensi *servqual* dalam pengukuran kesenjangan adalah untuk melakukan program perbaikan dalam pengendalian jasa layanan yang digunakan sebagai alternatif usulan dalam perbaikan kualitas jasa yang berorientasi terhadap kepuasan pelanggan, sebagai salah satu strategi perusahaan dalam memberdayakan *Total Quality Service.*

Kuesioner penelitian yang digunakan bersifat tertutup, artinya setiap pertanyaan disediakan kemungkinan jawaban terlebih dahulu. Keunggulan penggunaan kuesioner tertutup adalah responden memerlukan waktu lebih singkat untuk mengisi kuesioner, dengan demikian dapat diperoleh jawaban yang dapat diolah secara kuantitatif dan peluang kuesioner dikembalikan lebih besar sehingga dapat menjawab permasalahan dalam penelitian ini.

Sehubungan dengan penyusunan kuesioner ini, diambil asumsi-asumsi sebagai berikut:

- Responden dianggap sebagai orang yang mengetahui dan mengerti akan pelayanan yang diberikan UNIKOM.

- Jawaban atas sikap responden mencerminkan keadaan sikap atau pendapat sebenarnya tanpa dipengaruhi orang lain.

Kerugian kuesioner yang menggunakan pertanyaan tertutup adalah terbatasnya pilihan yang diberikan, sehingga responden tidak diberi kebebasan menjawab di luar pilihan jawaban. Selain itu juga tidak dapat dihindari pengaruh keinginan-keinginan tertentu dari individu pada pengisian kuesioner serta tidak memungkinkan perumusan keadaan diri sendiri atau kelompok dalam bentuk bahasa yang bebas. Walaupun demikian, dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan kuesioner ini responden tidak perlu lagi memberi jawaban deskriptif, karena pertanyaan sudah dirancang agar responden hanya membandingkan pilihan jawaban yang ada dan memilih yang lebih sesuai. Dengan demikian, kerugian penggunaan kuesioner tertutup ini dapat diabaikan.

Kuesioner penelitian ini terdiri atas 3 bagian utama, yaitu:

1. Pendahuluan
2. Data pribadi mahasiswa dan penjelasan kuesioner
3. Pernyataan-pernyataan mengenai *reliability* (keandalan) merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal dalam bidang akademis, *assurance* (jaminan) merupakan kualitas mata kuliah yang diberikan, *tangibles* (bukti terukur) menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan yang menunjang pelayanan akademis, *empathy* (empati) mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para mahasiswa, *responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesediaan untuk membantu mahasiswa serta memberikan perhatian yang tepat.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert*. Skala *Likert* merupakan teknik *self report* bagi pengukuran sikap dimana subjek diminta untuk mengindikasikan tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan mereka terhadap masing-masing pernyataan. Skala *likert* adalah salah satu teknik pengukuran sikap yang paling sering digunakan dalam riset pemasaran. Dalam pembuatan skala *likert*, periset membuat beberapa pernyataan yang berhubungan dengan suatu isu

atau objek, lalu subjek atau responden diminta untuk mengindikasikan tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan mereka terhadap masing-masing pernyataan.

Penilaian yang digunakan pada skala ini ada dua kriteria yaitu penilaian terhadap harapan dan kenyataan. Kriteria jawaban untuk harapan pelayanan jasa yaitu:

1. Sangat tidak penting
2. Tidak penting
3. Cukup penting
4. Penting
5. Sangat penting

Sedangkan kriteria jawaban untuk kenyataan pelayanan jasa yaitu:

1. Sangat tidak baik
2. Tidak baik
3. Cukup baik
4. Baik
5. Sangat baik

Untuk menyempurnakan kuesioner, maka terlebih dahulu diadakan *test* pendahuluan. *Test* pendahuluan ini dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner sudah memenuhi syarat atau belum, sesuai dengan tujuan penelitian yang berhubungan dan tidak berhubungan dengan variabel penelitian yang ingin dicapai.

(Tahap-tahap penyusunan kuesioner mengenai kualitas pelayanan jasa ini selengkapnya dapat dilihat pada lampiran).

- **Uji Validitas**

Validitas menunjukkan sampai sejauh mana suatu alat ukur dapat mengukur apa yang ingin diukur (Singarimbun & Effendi, 1989). Uji validitas dilakukan dengan menggunakan metode validitas konstruk. Validitas konstruk adalah metode pengujian validitas yang digunakan untuk melihat hubungan antara hasil

pengukuran suatu alat ukur dengan konsep teoritik yang dimilikinya (Singarimbun & Effendi, 1989). Pengujian akan dilakukan dengan *software* SPSS versi 10. Perhitungan korelasi *product momen pearson* dengan menggunakan SPSS yang terdapat pada bagian *analyze, correlation bivariate*. Masing-masing item dicari korelasinya terhadap skor total dengan teknik korelasi "*product moment*" (bab 2 rumus 2.3.).

Semakin tinggi nilai validitas, menunjukkan bahwa kuesioner semakin tepat mengenai sasaran yang diinginkan dan konsisten dengan tujuan penyebaran kuesioner. Langkah-langkah pengambilan keputusan dalam uji validitas suatu variabel pertanyaan suatu kuesioner, yaitu sebagai berikut:

1. Menentukan nilai *r* tabel

   Dari tabel *r product moment pearson* (dapat dilihat ada lampiran) dengan nilai $df = jumlahdata - 2$. Jumlah data yang diuji sebanyak 30, nilai *df* (derajat kebebasan) = 30 – 2 = 28. Dengan tingkat signifikan 5%, maka diperoleh nilai r tabel sebesar 0.361 dan taraf signifikan 1% yaitu sebesar 0.463.

2. Mencari *r* hasil

   Nilai *r* hasil untuk setiap variabel dapat dilihat pada hasil perhitungan korelasi *product moment pearson* dari hasil perhitungan SPSS (dapat dilihat pada lampiran)

3. Mengambil keputusan

   a. Jika r_{hasil} positif, serta $r_{hasil} > r_{tabel}$, maka variabel tersebut valid.

      Jika r_{hasil} positif, serta $r_{hasil} < r_{tabel}$, maka variabel tersebut tidak valid.

   b. Jika r_{hasil} negatif, serta $r_{hasil} < r_{tabel}$, maka variabel tersebut tidak valid.

      Jika r_{hasil} negatif, serta $r_{hasil} > r_{tabel}$, maka variabel tersebut tidak valid.

Angka korelasi yang diperoleh kemudian dibandingkan dengan angka kritik pada tabel korelasi nilai r. Cara melihat angka kritik adalah dengan melihat baris N-2. Bila angka korelasi lebih tinggi dari angka kritik pada tabel menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan tersebut memiliki validitas konstruk , terdapat konsistensi internal pertanyaan (mengukur aspek yang sama).

Apabila pengujian validitas pada semua pertanyaan ini memberikan hasil yang valid, maka kuesioner sudah layak untuk disebarkan. Tetapi apabila terdapat pertanyaan yang tidak valid, kemungkinan pertanyaan tersebut kurang baik penyusunan kata-katanya atau kalimatnya, sehingga menimbulkan penafsiran yang berbeda. Hal ini dapat diperbaiki dengan mengganti susunan kalimat tersebut dengan susunan yang lebih baik agar tidak terjadi penafsiran yang berbeda (Singarimbun & Effendi, 1989).

- **Uji Reliabilitas**

Tahap ini bertujuan untuk mengetahui keandalan alat ukur yang digunakan dalam penelitian. Bila kondisi berubah maka alat ukur yang andal akan tetap berperilaku yang sama, yaitu memberikan hasil yang sama.

Metode yang digunakan untuk mengukur keandalan alat ukur ini yaitu metode Cronbach. Koefisien Cronbach ini didasarkan pada konsistensi internal dari suatu alat ukur, yaitu rata-rata korelasi item-item yang membentuk sebuah alat ukur. Diasumsikan bahwa item-item pembentuk alat ukur yang diuji berkorelasi satu sama lain karena item-item tersebut mengukur entitas yang sama (Marija J. Norusis, 1993). Uji Cronbach menghasilkan satu nilai α untuk setiap variabel laten. (bab 2 rumus 2.4.).

Koefisien keandalan alat ukur menyatakan tingkat konsistensi jawaban responden. Nilai koefisien keandalan alat ukur berkisar antara 0 dan 1. Nilai yang mendekati 1 menunjukkan keandalan (konsistensi jawaban responden) yang makin baik, demikian pula sebaliknya.

Untuk menentukan keeratan hubungan dari perhitungan koefisien reliabilitas di atas, digunakan kriteria (Guilford dan Benjamin, 1978), yaitu:

1. kurang dari 0,2 : hubungan yang sangat kecil dan bisa diabaikan.
2. 0,20 - < 0,40 : hubungan yang kecil (tidak erat).
3. 0,40 - < 0,70 : hubungan cukup erat.
4. 0,70 - < 0,90 : hubungan yang erat (reliabel).
5. 0,90 - < 1,00 : hubungan sangat erat (sangat reliabel).
6. 1,00 : hubungan yang sempurna.

- **Penyebaran Kuesioner Penelitian**

Kuesioner penelitian tahap 2 disebarkan kepada responden berdasarkan ukuran sampel yang telah dijelaskan pada identifikasi sampel penelitian. Jumlah kuesioner yang disebarkan pada tahap 2 sesuai dengan perhitungan sampel penelitian yaitu 347 kuesioner. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner secara langsung kepada responden, yaitu mahasiswa FTIK UNIKOM sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan dan dilakukan secara *random.*

- **Pengolahan Data Hasil Kuesioner**

Data yang dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner, dimana kuesioner yang digunakan pada penelitian ini terbagi atas dua tahap yaitu kuesioner awal dan kuesioner penelitian. Proses pengolahan data yang terjadi yaitu dengan menggunakan metode *Servqual* dan *Customer Satisfaction Index*.

1. Pengukuran *Service Quality*

Pengukuran kualitas jasa dalam model *Servqual* ini didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Serta Gap diantara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa yaitu (*Reliabitity*, daya tanggap, jaminan, *Empaty* dan Bukti fisik), kelima dimensi kualitas tersebut dijabarkan dalam beberapa butir pertanyaan untuk variabel harapan dan variabel presepsi berdasarkan skala *likert*.

Skor *Servqual* untuk tiap pasang pertanyaan, bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Zeithalm, et, al..,1990) dalam (Tjiptono 2005:157)

SKOR *SERVQUAL* = SKOR PERSEPSI – SKOR HARAPAN

Skor Gap kualitas jasa pada berbagai level secara rinci dapat dihitung berdasarkan:

a. *item-by-item analysis*, misal P1 – H1, P2 – H2, dst.
   Dimana P = Persepsi dan H = Harapan.

b. *Dimensi-by-dimensionalysis*, contoh: (P1 + P2 + p3 + P4 / 4) – (H1 + H2 + H3 + H4 / 4) dimana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4 mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.

c. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa / Gap *Servqual* yaitu (P! + P2 + P3…..+ P22 / 22) – (H1 + H2 + H3 +…..+ H22 / 22)

2. *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Model indeks kepuasan pelanggan berdasar pada sebuah model terstruktur yang mengasumsikan kepuasan pelanggan sebagai akibat oleh beberapa faktor seperti *perceived quality, perceived value,* ataupun oleh citra perusahaan. (Turkylmaz & Ozkan, 2007). Faktor-faktor ini adalah anteseden dari kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Model indeks kepuasan pelanggan ini juga mengestimasi hasil ketika pelanggan puas atau tidak. Hasil dari kepuasan ini merupakan faktor-faktor konsekuen seperti keluhan pelanggan ataupun loyalitas pelanggan. Setiap faktor dalam model indeks kepuasan pelanggan merupakan sebuah konstruk laten yang dijelaskan oleh banyak indikator. (Fornell, 1992)

Terdapat beberapa langkah dalam pembuatan CSI yaitu:

a) Menentukan *Mean Importance Score* (MIS)
   MIS nilai rata-rata tingkat harapan konsumen tiap variabel atau atribut yang dapat dihitung dengan menggunakan persamaan: (bab 2 rumus 2.6.).

b) Menentukan nilai *Mean Satisfaction Score* (MSS)

MSS merupakan nilai rata-rata tingkat kenyataan yang dirasakan mahasiswa tiap variabel atau atribut. MSS dapat dihitung dengan menggunakan persamaan: (bab 2 rumus 2.7.)

c) Membuat *Weight Factor* (WF)

Bobot ini merupakan nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut. WF ini dapat dicari dengan menggunakan persamaan: (bab 2 rumus 2.8.)

d) Membuat *Weight Score* (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kenyataan pelayanan yang dirasakan mahasiswa sebagai MSS (*Mean Satisfaction Score*). Persamaan yang digunakan yaitu: (bab 2 rumus 2.9.)

e) Menentukan CSI

Persamaan yang digunakan untuk menentukan CSI adalah sebagai berikut: (bab 2 rumus 2.10.)

Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi ke dalam lima kriteria dari tidak puas sampai sangat puas (lihat pada tabel 2.2.)

- **Analisis Data**

Setelah pengolahan data selesai dilakukan, tahap selanjutnya dari penelitian ini adalah analisis hasil pengolahan data. Tujuannya yaitu untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang mudah dibaca dan diinterpretasikan. Variabel-variabel dominan yang mempengaruhi obyek penelitian dianalisis satu persatu. Analisis diupayakan lebih mendalam agar diperoleh kesimpulan yang valid dan relevan.

- **Kesimpulan Dan Saran**

Setelah melakukan analisis terhadap pengolahan data, selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan hasil pengolahan data yang diperoleh. Kesimpulan ini merupakan inti dari hasil penelitian yang dilakukan dan dapat juga digunakan untuk memberikan saran-saran terhadap Universitas Komputer Indonesia.