# Bab 4
# Pengumpulan dan Pengolahan Data

## 4.1. Pengumpulan Data

### 4.1.1. Pengujian Kuesioner Pendahuluan

Pengujian kuesioner pendahuluan ini bertujuan untuk menguji kelayakan dan keandalan pernyataan-pernyataan dalam kuesioner tersebut. Pada penelitian ini kuesioner pendahuluan ini dilakukan kepada 30 responden, jumlah tersebut dianggap memenuhi syarat suatu data dapat diolah dan data dapat diasumsikan mendekati distribusi normal. Berdasarkan teorema limit sentral, rataan sampel umumnya baik apabila $n \geq 30$ (Walpole dan Myers, 1995).

Kuesioner yang disebarkan peneliti merupakan kuesoner pelayanan jasa yang diberikan UNIKOM kepada mahasiswa UNIKOM, penelitian dilakukan di Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer UNIKOM (FTIK UNIKOM). Kuesioner ini berisi mengenai harapan pelanggan (mahasiswa) terhadap kenyataan pelayanan jasa dari UNIKOM yang dirasakan pelanggan (*gap*5). Kuesioner ini terdiri dari 45 (empat puluh lima) pernyataan yang terbagi kedalam 5 (lima) dimensi jasa metode *Parasuraman's ServQual*. Dari 45 (empat puluh lima) pernyataan tersebut, apabila dilihat dari kuesioner kualitas pelayanan jasa dalam penelitian ini masing-masing terdiri dari pernyataan *reliability* (keandalan) sebanyak 15 (lima belas) pernyataan (variabel no 5,6,10,11,13,19,20,21,23,24,25,26,27,28,35), *responsiveness* (daya tanggap) sebanyak 5 (lima) pernyataan (variabel no 2,3,12, 17,18), *assurance* (jaminan) sebanyak 9 (Sembilan) pernyataan (variabel no 1,7,8,9,22,31,32,36,37), *empathy* (empati) sebanyak 7 (tujuh) pernyataan (variabel no 4,14,15,16,29,30,33,34), dan *tangibles* (keadaan fisik) sebanyak 8 (delapan) pernyataan (variabel no 38,39,40,41,42,43,44,45). Berikut adalah daftar pernyataan kuesioner kualitas pelayanan jasa tiap dimensi:

Table 4.1. Variabel Pernyataan Kualitas Pelayanan tiap Dimensi

| no | Pernyataan |
|---|---|
| | ***RELIABILITY* (Keandalan)** |
| 5 | Dosen menjelaskan materi kuliah dengan meyakinkan |
| 6 | Sekertariat Jurusan melayani keperluan administrasi dengan cepat dan tepat |
| 10 | Dosen tidak pernah keliru/salah dalam menyampaikan materi kuliah |
| 11 | Petugas Sekertariat Jurusan tidak pernah salah/keliru dalam memberikan pelayanan administrasi |
| 13 | Metode pengajaran kreatif dan inovatif sesuai dengan karateristik matakuliah |
| 19 | Dosen mejelaskan struktur perkuliahan (aturan main, topik, sistem penilaian) |
| 20 | Dosen menguraikan teks/referensi sebagai acuan perkuliahan |
| 21 | Hasil evaluasi baik UTS/UAS diinformasikan tepat waktu |
| 23 | Dosen Menguasai materi yang diajarkan |
| 24 | Dosen memaparkan materi kuliah dengan jelas dan mudah dipahami |
| 25 | Dosen memberikan dan membahas soal latihan/tugas |
| 26 | Dosen mengadakan /ujian evaluasi terbatas serta hasilnya diinformasikan |
| 27 | Keramahan dan kesantunan dosen dan petugas sekertariat dalam beraktivitas |
| 28 | Dosen dapat menjelaskan dengan baik setiap pertanyaan yang diajukan mahasiswa |
| 35 | Dosen selalu mengakomodir /beradaptasi dengan keinginan mahasiswa |
| | ***RESPONSIVENESS* (Daya Tanggap)** |
| 2 | Dosen bertanggungjawab untuk mencarikan solusi terbaik jika terjadi permasalahan dalam perkuliahan |
| 3 | Petugas Sekertariat Jurusan bertangungjawab untuk mencari solusi terbaik jika terjadi permasalahan administrasi |
| 12 | Petugas Sekertariat Jurusan memberikan perkiraan penyelesaian setiap pengurusan administrasi |
| 17 | Dosen menanggapi dengan baik setiap keluhan/saran/masukan dari mahasiswa |
| 18 | Sekertariat Jurusan siap dan tanggap dalam menangani permintaan mahasiswa |
| | ***ASSURANCE* (Jaminan)** |
| 1 | Dosen selalu menepati janji sesuai dengan komitmen yang dijanjikan baik di dalam maupun di luar kelas |
| 7 | Dosen mengajar sesuai dengan jadwal kuliah |
| 8 | Petugas Sekertariat Jurusan memberikan pelayanan administrasi sesuai dengan jam kerja |
| 9 | Komitmen waktu kuliah (jam masuk-keluar) di laksanakan dengan baik |
| 22 | Hasil evaluasi baik UTS/UAS dirasakan objetif sesuai dengan kemampuan siswa |
| 31 | Dosen selalu meng *up-date* materi perkuliahan |
| 32 | Software untuk Matakuliah Komputer selalu *up to date* |
| 36 | Jadwal perkuliahan waktu normal (tidak dilakukan malam hari) |
| 37 | Beban materi perkuliahan rata-rata tiap hari tidak memberatkan mahasiswa |
| | ***EMPATHY* (Empati)** |
| 4 | Dosen memberikan harapan dan motivasi yang membangkitkan minat belajar |
| 14 | Dosen bersedia membantu mahasiswa untuk mendapatkan referensi bahan kuliah |
| 15 | Dosen bersedia membantu menyelesaikan kesulitan dalam menyelesaikan penelitian KP/TA/Skripsi |

| no | Pernyataan |
|---|---|
| 16 | Dosen bersedia membantu terciptanya aktivitas kemahasiswaan meliputi penalaran, minat, dan bakat |
| 29 | Dosen memberikan perhatian yang adil/tidak pilih kasih |
| 30 | Dosen wali membantu mahasiswa dalam menentukan strategi pengambilan matakuliah tiap semester |
| 33 | Dosen memberikan akses/keterbukaan penilaian setelah evaluasi dilakukan |
| 34 | Dosen mendorong agar mahasiswa selesai menempuh pendidikan tepat waktu (+/- 4 tahun) |
| ***TANGIBLES* (Keadaan Fisik)** | |
| 38 | Menggunakan infocus/OHP pada setiap perkuliahan yang sebaiknya dapat digunakan |
| 39 | Tersedianya alat bantu/alat peraga yang memadai/layak di Lab Jurusan/lab Komputer |
| 40 | Kebersihan dan kerapihan Ruangan Kelas, Lab Jurusan, dan Lab Komputer |
| 41 | Kenyamanan (cahaya dan sirkulasi udara) Ruang Kelas, Lab Jurusan, dan Lab Komputer |
| 42 | Kebersihan dan kenyamanan Kamar Mandi/WC |
| 43 | Dosen dan Sekertariat Jurusan berpenampilan rapih |
| 44 | Ketersediaan buku-buku referensi pendukung perkuliahan di Sekertariat Jurusan |
| 45 | Kondisi Hardware komputer (Monitor-Mouse-Keyboard) di Lab Komputer |

Pernyataan-pernyataan untuk kualitas pelayanan kuesioner ini menggunakan skala *Likert*. Skor yang digunakan untuk pelanggan mengenai pelayanan jasa terhadap kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan (mahasiswa) adalah:

Sangat Tidak Baik = 1
Tidak Baik = 2
Cukup Baik = 3
Baik = 4
Sangat Baik = 5

Skor yang digunakan untuk harapan pelanggan mengenai pelayanan jasa terhadap kenyataan yang dirasakan pelanggan (mahasiswa) adalah:

Sangat Tidak Penting = 1
Tidak Penting = 2
Cukup Penting = 3
Penting = 4
Sangat Penting = 5

#### 4.1.1.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan menghasilkan nilai yang sesuai dengan tujuan alat ukur tersebut. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment pearson* yang diolah dengan bantuan *Software SPSS 16.0 for Windows.* Dengan jumlah responden 30 orang, serta tingkat ketelitian yang digunakan α 5% maka diperoleh r tabel = 0.361. Berikut hasil uji validitas pelayanan jasa terhadap kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan (*gap* 5).

Tabel 4.2. Uji Validitas Kuesioner *Gap* 5

| no | Pernyataan | r hit harapan | r hit kenyataan | r tabel | Ket |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Dosen selalu menepati janji sesuai dengan komitmen yang dijanjikan baik di dalam maupun di luar kelas | 0.402 | 0.405 | 0.361 | Valid |
| 2 | Dosen bertanggungjawab untuk mencarikan solusi terbaik jika terjadi permasalahan dalam perkuliahan | 0.621 | 0.402 | 0.361 | Valid |
| 3 | Petugas Sekertariat Jurusan bertangungjawab untuk mencari solusi terbaik jika terjadi permasalahan administrasi | 0.409 | 0.396 | 0.361 | Valid |
| 4 | Dosen memberikan harapan dan motivasi yang membangkitkan minat belajar | 0.369 | 0.440 | 0.361 | Valid |
| 5 | Dosen menjelaskan materi kuliah dengan meyakinkan | 0.413 | 0.468 | 0.361 | Valid |
| 6 | Sekertariat Jurusan melayani keperluan administrasi dengan cepat dan tepat | 0.437 | 0.583 | 0.361 | Valid |
| 7 | Dosen mengajar sesuai dengan jadwal kuliah | 0.514 | 0.578 | 0.361 | Valid |
| 8 | Petugas Sekertariat Jurusan memberikan pelayanan administrasi sesuai dengan jam kerja | 0.407 | 0.628 | 0.361 | Valid |
| 9 | Komitmen waktu kuliah (jam masuk-keluar) di laksanakan dengan baik | 0.404 | 0.488 | 0.361 | Valid |
| 10 | Dosen tidak pernah keliru/salah dalam menyampaikan materi kuliah | 0.402 | 0.503 | 0.361 | Valid |
| 11 | Petugas Sekertariat Jurusan tidak pernah salah/keliru dalam memberikan pelayanan administrasi | 0.706 | 0.458 | 0.361 | Valid |
| 12 | Petugas Sekertariat Jurusan memberikan perkiraan penyelesaian setiap pengurusan administrasi | 0.435 | 0.450 | 0.361 | Valid |
| 13 | Metode pengajaran kreatif dan inovatif sesuai dengan karateristik matakuliah | 0.406 | 0.371 | 0.361 | Valid |
| 14 | Dosen bersedia membantu mahasiswa untuk mendapatkan referensi bahan kuliah | 0.511 | 0.402 | 0.361 | Valid |
| 15 | Dosen bersedia membantu menyelesaikan kesulitan dalam menyelesaikan penelitian KP/TA/Skripsi | 0.553 | 0.432 | 0.361 | Valid |
| 16 | Dosen bersedia membantu terciptanya aktivitas kemahasiswaan meliputi penalaran, minat, dan bakat | 0.430 | 0.451 | 0.361 | Valid |
| 17 | Dosen menanggapi dengan baik setiap keluhan/saran/masukan dari mahasiswa | 0.456 | 0.640 | 0.361 | Valid |
| 18 | Sekertariat Jurusan siap dan tanggap dalam menangani permintaan mahasiswa | 0.424 | 0.601 | 0.361 | Valid |

| no | Pernyataan | r hit harapan | r hit kenyataan | r tabel | Ket |
|---|---|---|---|---|---|
| 19 | Dosen mejelaskan struktur perkuliahan (aturan main, topik, sistem penilaian) | 0.411 | 0.416 | 0.361 | Valid |
| 20 | Dosen menguraikan teks/referensi sebagai acuan perkuliahan | 0.437 | 0.375 | 0.361 | Valid |
| 21 | Hasil evaluasi baik UTS/UAS diinformasikan tepat waktu | 0.395 | 0.487 | 0.361 | Valid |
| 22 | Hasil evaluasi baik UTS/UAS dirasakan objetif sesuai dengan kemampuan siswa | 0.520 | 0.413 | 0.361 | Valid |
| 23 | Dosen Menguasai materi yang diajarkan | 0.437 | 0.402 | 0.361 | Valid |
| 24 | Dosen memaparkan materi kuliah dengan jelas dan mudah dipahami | 0.509 | 0.597 | 0.361 | Valid |
| 25 | Dosen memberikan dan membahas soal latihan/tugas | 0.413 | 0.490 | 0.361 | Valid |
| 26 | Dosen mengadakan ujian/evaluasi terbatas serta hasilnya diinformasikan | 0.388 | 0.418 | 0.361 | Valid |
| 27 | Keramahan dan kesantunan dosen dan petugas sekertariat dalam beraktivitas | 0.372 | 0.500 | 0.361 | Valid |
| 28 | Dosen dapat menjelaskan dengan baik setiap pertanyaan yang diajukan mahasiswa | 0.528 | 0.516 | 0.361 | Valid |
| 29 | Dosen memberikan perhatian yang adil/tidak pilih kasih | 0.389 | 0.483 | 0.361 | Valid |
| 30 | Dosen wali membantu mahasiswa dalam menentukan strategi pengambilan matakuliah tiap semester | 0.496 | 0.518 | 0.361 | Valid |
| 31 | Dosen selalu meng *up-date* materi perkuliahan | 0.452 | 0.380 | 0.361 | Valid |
| 32 | Software untuk Matakuliah Komputer selalu *up to date* | 0.437 | 0.393 | 0.361 | Valid |
| 33 | Dosen memberikan akses/keterbukaan penilaian setelah evaluasi dilakukan | 0.450 | 0.542 | 0.361 | Valid |
| 34 | Dosen mendorong agar mahasiswa selesai menempuh pendidikan tepat waktu (+/- 4 tahun) | 0.455 | 0.362 | 0.361 | Valid |
| 35 | Dosen selalu mengakomodir /beradaptasi dengan keinginan mahasiswa | 0.555 | 0.380 | 0.361 | Valid |
| 36 | Jadwal perkuliahan waktu normal (tidak dilakukan malam hari) | 0.426 | 0.408 | 0.361 | Valid |
| 37 | Beban materi perkuliahan rata-rata tiap hari tidak memberatkan mahasiswa | 0.441 | 0.579 | 0.361 | Valid |
| 38 | Menggunakan infocus/OHP pada setiap perkuliahan yang sebaiknya dapat digunakan | 0.424 | 0.509 | 0.361 | Valid |
| 39 | Tersedianya alat bantu/alat peraga yang memadai/layak di Lab Jurusan/lab Komputer | 0.490 | 0.642 | 0.361 | Valid |
| 40 | Kebersihan dan kerapihan Ruangan Kelas, Lab Jurusan, dan Lab Komputer | 0.507 | 0.391 | 0.361 | Valid |
| 41 | Kenyamanan (cahaya dan sirkulasi udara) Ruang Kelas, Lab Jurusan, dan Lab Komputer | 0.565 | 0.629 | 0.361 | Valid |
| 42 | Kebersihan dan kenyamanan Kamar Mandi/WC | 0.412 | 0.538 | 0.361 | Valid |
| 43 | Dosen dan Sekertariat Jurusan berpenampilan rapih | 0.460 | 0.649 | 0.361 | Valid |
| 44 | Ketersediaan buku-buku referensi pendukung perkuliahan di Sekertariat Jurusan | 0.393 | 0.699 | 0.361 | Valid |
| 45 | Kondisi Hardware komputer (Monitor-Mouse-Keyboard) di Lab Komputer | 0.379 | 0.552 | 0.361 | Valid |

Setelah dilakukan pengujian Validasi, ternyata semua variabel dinyatakan valid karena r hit > r tabel.

#### 4.1.1.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauhmana hasil pengukuran kuesioner yang digunakan relatif konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih pada responden yang berbeda. Reliabilitas kuesioner berkaitan dengan skor hasil pengukuran terbebas dari kesalahan pengukuran. Metode yang digunakan untuk pengujian reliabilitas dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan nilai *Alpha Cronbach* yang didapat dengan bantuan *Software SPSS 16.0 for Windows*.

Table 4.3. Koefisien Reliabilitas *Gap* 5

| | *Croanbach's Alpha* | Reliabilitas |
|---|---|---|
| Harapan Pelanggan | 0.941 | Sangat Reliabel |
| Kenyataan Pelayanan | 0.944 | Sangat Reliabel |

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

Dari hasil diatas dengan menggunakan metode *Croanbach's Alpha*, dapat dinyatakan sangat reliable karena berada pada kisaran 0.90 - < 1.00.

### 4.1.2. Penyebaran Data Kuesioner Inti

Setelah dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap 30 data pertama kuesioner penelitian dan terbukti valid dan reliabel, kemudian dilakukan lagi pengumpulan data sebanyak 347 data kuesioner penelitian merupakan sampel dari populasi 2599. Penyebaran kuesioner penelitian 347 data kuesioner penelitian ini dilakukan selama 3 minggu. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Yamane dengan tingkat kesalahan 5%. Setelah mendapatkan sampel dari jumlah populasi keseluruhan selanjutnya karena populasi terdiri dari 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). Berikut adalah data sampel yang diperoleh:

Tabel 4.4. Identifikasi Data Sampel Keseluruhan dan Per Sub Populasi FTIK UNIKOM

| Program Studi | Jenjang | Jumlah Mahasiswa Aktif (angkatan 2006 & 2007) | Jumlah Sampel | Jenis Kelamin | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | L | P |
| Teknik Informatika | S1 | 1141 | 152 | 105 | 47 |
| Teknik Komputer | S1 | 110 | 15 | 13 | 2 |
| Teknik Industri | S1 | 58 | 8 | 5 | 3 |
| Teknik Arsitektur | S1 | 49 | 7 | 5 | 2 |
| Manajemen Informatika | S1 | 955 | 128 | 80 | 48 |
| Perencanaan Wilayah Kota | S1 | 26 | 3 | 3 | 0 |
| Teknik Informatika | D3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Teknik Komputer | D3 | 26 | 3 | 3 | 0 |
| Manajemen Informatika | D3 | 129 | 17 | 13 | 4 |
| Komputerisasi Akuntansi | D3 | 62 | 8 | 3 | 5 |
| Teknik Sipil | S1 | 21 | 3 | 3 | 0 |
| Teknik Elektro | S1 | 22 | 3 | 3 | 0 |
| Total | | 2599 | 347 | 236 | 111 |

Contoh perhitungan sampel dapat dilihat di lampiran.

## 4.2. Pengolahan Data

### 4.2.1. *Service Quality Gap* 5 (Lima)

#### 4.2.1.1. Perhitungan Pembobotan, Rata-rata Jawaban dan Nilai *Gap* 5 (Lima) Variabel Pernyataan Kualitas Jasa

Pengolahan data selanjutnya yaitu menghitung *gap* 5 (lima) yaitu harapan pelanggan mengenai pelayanan jasa tehadap kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan (pelanggan dalam penelitian ini adalah mahasiswa). Perhitungan jawaban pelayanan jasa *gap* 5 (lima) dikumpulkan dari 347 responden.

Tabel 4.5. Frekuensi jawaban responden terhadap variabel kualitas pelayanan jasa *gap* 5 (lima)

| Variabel Pernyataan | Harapan Pelayanan | | | | | Kenyataan Pelayanan | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | STP | TP | CP | P | SP | STB | TB | CB | B | SB |
| 1 | | | | 134 | 213 | | 14 | 137 | 179 | 17 |
| 2 | | | 19 | 179 | 149 | | 9 | 185 | 137 | 16 |
| 3 | | | 13 | 110 | 224 | 7 | 24 | 139 | 151 | 26 |
| 4 | | | | 128 | 219 | | 7 | 133 | 207 | |
| 5 | | | 15 | 186 | 146 | | | 126 | 199 | 22 |
| 6 | | | | 156 | 191 | 24 | 49 | 231 | 34 | 9 |
| 7 | | | 12 | 157 | 178 | | 32 | 184 | 125 | 6 |
| 8 | | | 33 | 179 | 135 | 18 | 41 | 113 | 158 | 17 |
| 9 | | | | 146 | 201 | 15 | 120 | 87 | 114 | 11 |
| 10 | | | 39 | 174 | 134 | | 17 | 92 | 184 | 54 |
| 11 | | | 41 | 147 | 159 | 22 | 53 | 159 | 113 | |
| 12 | | | 51 | 154 | 142 | 14 | 54 | 197 | 82 | |
| 13 | | | | 140 | 207 | 5 | 63 | 203 | 76 | |
| 14 | | | 56 | 131 | 160 | | | 198 | 130 | 19 |
| 15 | | | 15 | 163 | 169 | | 9 | 123 | 203 | 12 |
| 16 | | | 22 | 169 | 156 | 11 | 38 | 186 | 96 | 16 |
| 17 | | | | 119 | 228 | | 34 | 156 | 125 | 32 |
| 18 | | | 12 | 160 | 175 | 25 | 7 | 226 | 61 | 28 |
| 19 | | | 17 | 173 | 157 | | 37 | 173 | 118 | 19 |
| 20 | | | 7 | 168 | 172 | | 21 | 228 | 91 | 7 |
| 21 | | | 31 | 74 | 242 | 21 | 81 | 170 | 65 | 10 |
| 22 | | | | 80 | 267 | 9 | 42 | 208 | 88 | |
| 23 | | | | 91 | 256 | | 18 | 102 | 203 | 24 |
| 24 | | | 21 | 77 | 249 | | 4 | 159 | 134 | 50 |

| Variabel Pernyataan | Harapan Pelayanan | | | | | Kenyataan Pelayanan | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | STP | TP | CP | P | SP | STB | TB | CB | B | SB |
| 25 | | | 43 | 168 | 136 | | 18 | 142 | 167 | 20 |
| 26 | | | 37 | 176 | 134 | | 11 | 182 | 154 | |
| 27 | | | | 153 | 194 | | 66 | 173 | 93 | 15 |
| 28 | | | 3 | 109 | 235 | 18 | 24 | 169 | 93 | 43 |
| 29 | | | 17 | 126 | 204 | 12 | 51 | 154 | 74 | 56 |
| 30 | | | 14 | 149 | 184 | 20 | 68 | 90 | 132 | 37 |
| 31 | | | 34 | 198 | 115 | 16 | 63 | 168 | 67 | 33 |
| 32 | | | 28 | 162 | 157 | | 13 | 158 | 128 | 48 |
| 33 | | | 18 | 63 | 266 | 21 | 86 | 197 | 43 | |
| 34 | | | 21 | 120 | 206 | 8 | 81 | 160 | 98 | |
| 35 | | | 3 | 140 | 204 | | 14 | 206 | 109 | 18 |
| 36 | | 15 | 56 | 122 | 154 | | 33 | 143 | 163 | 8 |
| 37 | | | 51 | 158 | 138 | | 32 | 195 | 96 | 24 |
| 38 | | | | 149 | 198 | 32 | 104 | 153 | 40 | 18 |
| 39 | | | | 144 | 203 | 21 | 55 | 136 | 123 | 12 |
| 40 | | | | 128 | 219 | 6 | 24 | 132 | 153 | 32 |
| 41 | | | | 118 | 229 | 17 | 26 | 156 | 94 | 54 |
| 42 | | | 17 | 146 | 184 | 22 | 83 | 113 | 114 | 15 |
| 43 | | | 26 | 203 | 118 | | 48 | 169 | 85 | 45 |
| 44 | | | 34 | 174 | 139 | 14 | 23 | 141 | 137 | 32 |
| 45 | | | | 126 | 221 | 9 | 78 | 109 | 69 | 82 |

Dari data diatas dapat dibaca seperti berikut ini untuk pernyataan variabel yang pertama Sangat Tidak Baik (STB), Tidak Baik (TB), Cukup Baik (CB), Baik (B), Sangat Baik (SB) untuk harapan pelanggan (mahasiswa) mengenai pelayanan jasa terhadap kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan (mahasiswa) dari data responden berjumlah 347 orang yaitu untuk pembacaan selanjutnya sama.

Berikut ini merupakan nilai rata-rata harapan pelanggan mengenai pelayanan jasa terhadap kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan (*gap* 5) terhadap variabel pernyataan kualitas pelayanan.

Tabel 4.6. Nilai rata-rata *gap* 5 (lima) terhadap pernyataan kualitas pelayanan jasa

| Variabel Pernyataan | Harapan Pelayanan | | Kenyataan Pelayanan | | Nilai *Gap* 5 (Lima) |
|---|---|---|---|---|---|
| | Nilai pembobotan | Rata-rata harapan | Nilai Pembobotan | Rata-rata Kenyataan | |
| 1 | 1601 | 4.61 | 1240 | 3.57 | -1.04 |
| 2 | 1518 | 4.37 | 1201 | 3.46 | -0.91 |
| 3 | 1599 | 4.61 | 1206 | 3.48 | -1.13 |
| 4 | 1607 | 4.63 | 1241 | 3.58 | -1.05 |
| 5 | 1519 | 4.38 | 1284 | 3.70 | -0.68 |
| 6 | 1579 | 4.55 | 996 | 2.87 | -1.68 |
| 7 | 1554 | 4.48 | 1146 | 3.30 | -1.18 |
| 8 | 1490 | 4.29 | 1156 | 3.33 | -0.96 |
| 9 | 1589 | 4.58 | 1027 | 2.96 | -1.62 |
| 10 | 1483 | 4.27 | 1316 | 3.79 | -0.48 |
| 11 | 1506 | 4.34 | 1057 | 3.05 | -1.29 |
| 12 | 1479 | 4.26 | 1041 | 3.00 | -1.26 |
| 13 | 1595 | 4.60 | 1044 | 3.01 | -1.59 |
| 14 | 1492 | 4.30 | 1209 | 3.48 | -0.82 |
| 15 | 1542 | 4.44 | 1259 | 3.63 | -0.82 |
| 16 | 1522 | 4.39 | 1109 | 3.20 | -1.19 |
| 17 | 1616 | 4.66 | 1196 | 3.45 | -1.21 |
| 18 | 1551 | 4.47 | 1101 | 3.17 | -1.30 |
| 19 | 1528 | 4.40 | 1160 | 3.34 | -1.06 |
| 20 | 1553 | 4.48 | 1125 | 3.24 | -1.23 |
| 21 | 1599 | 4.61 | 1003 | 2.89 | -1.72 |
| 22 | 1655 | 4.77 | 1069 | 3.08 | -1.69 |
| 23 | 1644 | 4.74 | 1274 | 3.67 | -1.07 |
| 24 | 1616 | 4.66 | 1271 | 3.66 | -0.99 |
| 25 | 1481 | 4.27 | 1230 | 3.54 | -0.72 |
| 26 | 1485 | 4.28 | 1184 | 3.41 | -0.87 |
| 27 | 1582 | 4.56 | 1098 | 3.16 | -1.39 |
| 28 | 1620 | 4.67 | 1160 | 3.34 | -1.33 |
| 29 | 1575 | 4.54 | 1152 | 3.32 | -1.22 |
| 30 | 1558 | 4.49 | 1139 | 3.28 | -1.21 |
| 31 | 1469 | 4.23 | 1079 | 3.11 | -1.12 |
| 32 | 1517 | 4.37 | 1252 | 3.61 | -0.76 |
| 33 | 1636 | 4.71 | 956 | 2.76 | -1.96 |
| 34 | 1573 | 4.53 | 1042 | 3.00 | -1.53 |

| Variabel Pernyataan | Harapan Pelayanan | | Kenyataan Pelayanan | | Nilai *Gap* 5 (Lima) |
|---|---|---|---|---|---|
| | Nilai pembobotan | Rata-rata harapan | Nilai Pembobotan | Rata-rata Kenyataan | |
| 35 | 1589 | 4.58 | 1172 | 3.38 | -1.20 |
| 36 | 1456 | 4.20 | 1187 | 3.42 | -0.78 |
| 37 | 1475 | 4.25 | 1153 | 3.32 | -0.93 |
| 38 | 1586 | 4.57 | 949 | 2.73 | -1.84 |
| 39 | 1591 | 4.59 | 1091 | 3.14 | -1.44 |
| 40 | 1607 | 4.63 | 1222 | 3.52 | -1.11 |
| 41 | 1617 | 4.66 | 1183 | 3.41 | -1.25 |
| 42 | 1555 | 4.48 | 1058 | 3.05 | -1.43 |
| 43 | 1480 | 4.27 | 1168 | 3.37 | -0.90 |
| 44 | 1493 | 4.30 | 1191 | 3.43 | -0.87 |
| 45 | 1609 | 4.64 | 1178 | 3.39 | -1.24 |
| Jumlah rata-rata | | 201.70 | | 148.63 | |

- **Contoh perhitungan harapan pelanggan mengenai pelayanan jasa:**

$$\sum y_i = \left(\sum \text{STP x } 1\right) + \left(\sum \text{TP x } 2\right) + \left(\sum \text{CP x } 3\right) + \left(\sum \text{P x } 4\right) + \left(\sum \text{SP x } 5\right)$$

Keterangan:

$\sum y_i$ = jumlah bobot jawaban pernyataan harapan variabel ke- i

$\sum \text{STP}$ = jumlah orang yang memilih jawaban sangat tidak penting

$\sum \text{TP}$ = jumlah orang yang memilih jawaban tidak penting

$\sum \text{CP}$ = jumlah orang yang memilih jawaban cukup penting

$\sum \text{P}$ = jumlah orang yang memilih jawaban penting

$\sum \text{SP}$ = jumlah orang yang memilih jawaban sangat penting

1, 2, 3, 4, 5 = skor untuk skala *Likert*

Contoh:

$$\sum y_1 = (0x1) + (0x2) + (0x3) + (134x4) + (213x5)$$
$$= 0 + 0 + 0 + 536 + 1065 = 1601$$

Dalam perhitungan diatas angka 0, 0 0, 134, 213 merupakan frekuensi jawaban terhadap pernyataan harapan variabel kesatu. Angka 1, 2, 3, 4, 5 merupakan bobot skor untuk skala *likert* dari tingkat harapan.

Untuk rata-rata jawaban responden untuk pernyataan harapan dapat dihitung dengan persamaan:

$$\overline{Y_i} = \frac{\sum y_i}{n}$$

Keterangan:

$\overline{Y_i}$ = Rata-rata jawaban responden untuk pernyataan harapan variabel ke-i

$\sum y_i$ = Jumlah bobot jawaban pernyataan harapan variabel ke-i

$n$ = Jumlah responden

Contoh:

$\overline{Y_1}$ = 1601

$n$ (jumlah responden) = 347

$$\overline{Y_1} = \frac{1601}{347} = 4.61$$

- **Contoh perhitungan kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan:**

$$\sum x_i = \left(\sum \text{STB x } 1\right) + \left(\sum \text{TB x } 2\right) + \left(\sum \text{CB x } 3\right) + \left(\sum \text{B x } 4\right) + \left(\sum \text{SB x } 5\right)$$

Keterangan:

$\sum x_i$ = jumlah bobot jawaban pernyataan kenyataan variabel ke- i

$\sum$STB = jumlah orang yang memilih jawaban sangat tidak baik

$\sum$TB = jumlah orang yang memilih jawaban tidak baik

$\sum$CB = jumlah orang yang memilih jawaban cukup baik

$\sum$B = jumlah orang yang memilih jawaban baik

$\sum$SB = jumlah orang yang memilih jawaban sangat baik

1, 2, 3, 4, 5 = skor untuk skala *Likert*

Contoh:

$$\sum x_1 = (0x1) + (14x2) + (137x3) + (179x4) + (17x5)$$
$$= 0 + 28 + 411 + 716 + 85 = 1240$$

Dalam perhitungan diatas angka 0, 14, 137, 179, 17 merupakan frekuensi jawaban terhadap pernyataan kenyataan variabel kesatu. Angka 1, 2, 3, 4, 5 merupakan bobot skor untuk skala *likert* dari tingkat kenyataan.

Untuk rata-rata jawaban responden untuk pernyataan kenyataan dapat dihitung dengan persamaan:

$$\overline{X_i} = \frac{\sum x_i}{n}$$

Keterangan:

$\overline{X_i}$ = Rata-rata jawaban responden untuk pernyataan kenyataan variabel ke-i

$\sum x_i$ = Jumlah bobot jawaban pernyataan kenyataan variabel ke-i

$n$ = Jumlah responden

Contoh:

$\overline{X_1}$ = 1240

$n$ (jumlah responden) = 347

$$\overline{X_1} = \frac{1240}{347} = 3.57$$

Nilai *gap* 5 (lima) adalah nilai kesenjangan yang terjadi antara harapan dan kenyataan pengguna jasa yang diperoleh dari pernyataan kualitas pelayanan jasa tentang harapan konsumen (mahasiswa) terhadap pelayanan yang ingin dirasakan dan nilai rata-rata kenyataan pelayanan yang dirasakan konsumen (mahasiswa) pada kondisi sebenarnya. Untuk mengetahui nilai *gap* tersebut digunakan persamaan berikut:

$$SQ_i = \overline{X_i} - \overline{Y_i}$$

Keterangan:

$SQ_i$ = Nilai *gap* variabel ke-i

$\overline{X_i}$ = Nilai rata-rata kenyataan variabel ke-i

$\overline{Y_i}$ = Nilai rata-rata harapan variabel ke-i

Contoh:

$\overline{X_1} = 3.57$

$\overline{Y_1} = 4.61$

$SQ_1 = 3.57 - 4.61 = -1.04$

#### 4.2.1.2. Perhitungan Kualitas Jasa Berdasarkan Dimensi *ServQual Gap* 5 (Lima)

Perhitungan rata-rata jawaban antara harapan pelanggan mengenai pelayanan jasa terhadap kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan berdasarkan lima dimensi *Parasuraman's ServQual Model* yang terdiri atas *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangibles* (bukti fisik). Berikut adalah hasil perhitungan nilai rata-rata *gap* 5 berdasarkan 5 dimensi *servqual*:

Tabel 4.7. Nilai rata-rata *gap* 5 (lima) berdasarkan lima dimensi *servqual*

| **Dimensi Pernyataan** | **Variabel Pernyataan** | **Jumlah Rata-rata Harapan** | **Jumlah Rata-rata Kenyataan** | **Nilai Harapan Pelayanan** | **Nilai Kenyataan Pelayanan** | **Nilai *Gap* 5 (Lima)** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| *Reliability* (Keandalan) | 5, 6, 10, 11, 13, 19, 20, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 35 | 67.39 | 50.05 | 4.49 | 3.34 | -1.15 |
| *Responsiveness* (Daya Tanggap) | 2, 3, 12, 17, 18 | 22.37 | 16.56 | 4.47 | 3.31 | -1.16 |
| *Assurance* (Jaminan) | 1, 7, 8, 9, 22, 31, 32, 36, 37 | 39.78 | 29.7 | 4.42 | 3.30 | -1.12 |

| Dimensi Pernyataan | Variabel | Jumlah Rata-rata Harapan | Jumlah Rata-rata Kenyataan | Nilai Harapan Pelayanan | Nilai Kenyataan Pelayanan | Nilai *Gap* 5 (Lima) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| *Empathy* (Empati) | 4, 14, 15, 16, 29, 30, 33 ,34 | 36.03 | 26.25 | 4.50 | 3.28 | -1.22 |
| *Tangibles* (Keadaan fisik) | 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45 | 36.14 | 26.04 | 4.52 | 3.26 | -1.26 |

Perhitungan rata-rata jawaban per dimensi nilai *gap* 5 (lima) untuk harapan:

$$\overline{X}\ D_i = \frac{\sum \overline{X}V_i}{n}$$

Keterangan:

$\overline{X}\ D_i$ = Rata-rata dimensi variabel ke-i untuk harapan

$\sum \overline{X}V_i$ = Jumlah nilai rata-rata variabel pernyataan per dimensi ke-i harapan

$n$ = Jumlah pernyataan per dimensi

Contoh perhitungan:

$\sum \overline{X}V_{\text{Daya Tanggap}} = 4.37 + 4.61 + 4.26 + 4.66 + 4.47 = 22.37$

$n = 5$

$\overline{X}\ D_{\text{Daya Tanggap}} = \frac{22.39}{5} = 4.47$

Perhitungan rata-rata jawaban per dimensi nilai *gap* 5 (lima) untuk kenyataan:

$$\overline{Y}\ D_i = \frac{\sum \overline{Y}V_i}{n}$$

Keterangan:

$\overline{Y}\ D_i$ = Rata-rata dimensi variabel ke-i untuk kenyataan

$\sum \overline{Y}V_i$ = Jumlah nilai rata-rata variabel pernyataan per dimensi ke-i kenyataan

$n$ = Jumlah pernyataan per dimensi

Contoh perhitungan:

$\sum \overline{XV}_{\text{Daya Tanggap}}$ = 3.46 + 3.48 + 3 + 3.45 + 3.17 = 16.56

$n$ = 5

$$\overline{\overline{X}}\, D_{\text{Daya Tanggap}} = \frac{16.56}{5} = 3.31$$

### 4.2.2. *Customer Satisfaction Index* Kualitas Pelayanan Jasa *Gap* 5 (Lima)

Tahap akhir dari pengolahan data harapan dan kenyataan pelayanan jasa ini adalah mengukur tingkat kepuasan konsumen (mahasiswa) dengan membuat *Customer Satisfaction Index* (CSI). CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen (mahasiswa) secara menyeluruh dengan melihat tingkat kenyataan dari tiap variabel pernyataan kualitas pelayanan jasa.

Untuk mengetahui besarnya CSI, maka dapat dilakukan langkah-langkah sebagai berikut (Aritonang, 2005).

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. 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.)**.**

Berdasarkan langkah-langkah diatas, maka dapat dihitung nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) tiap variabel dari pernyataan kualitas pernyataan jasa untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan jasa yang diberikan FTIK UNIKOM per variabelnya. Perhitungan nilai CSI dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.8. Nilai CSI terhadap variabel kualitas pelayanan jasa *Gap* 5 (lima)

| **Variabel Pernyataan** | **Nilai Harapan Pelayanan (MIS)** | | **Nilai Kenyataan Pelayanan (MSS)** | | **Nilai *Weight Factor* ($WF_i$)** | **Nilai *Weight Score* ($WS_i$)** | **Nilai *Customer Satifaction Index* (CSI)** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Jumlah Nilai $Y_i$** | **Nilai $MIS_i$** | **Jumlah Nilai $X_i$** | **Nilai $MSS_i$** | | | |
| 1 | 1601 | 4.61 | 1240 | 3.57 | 0.023 | 0.08 | 66 % |
| 2 | 1518 | 4.37 | 1201 | 3.46 | 0.022 | 0.07 | |
| 3 | 1599 | 4.61 | 1206 | 3.48 | 0.023 | 0.08 | |
| 4 | 1607 | 4.63 | 1241 | 3.58 | 0.023 | 0.08 | |
| 5 | 1519 | 4.38 | 1284 | 3.70 | 0.022 | 0.08 | |
| 6 | 1579 | 4.55 | 996 | 2.87 | 0.023 | 0.06 | |
| 7 | 1554 | 4.48 | 1146 | 3.30 | 0.022 | 0.07 | |
| 8 | 1490 | 4.29 | 1210 | 3.33 | 0.021 | 0.07 | |
| 9 | 1589 | 4.58 | 1027 | 2.96 | 0.023 | 0.07 | |
| 10 | 1483 | 4.27 | 1316 | 3.79 | 0.021 | 0.08 | |
| 11 | 1506 | 4.34 | 1057 | 3.05 | 0.022 | 0.07 | |
| 12 | 1479 | 4.26 | 1041 | 3.00 | 0.021 | 0.06 | |
| 13 | 1595 | 4.60 | 1044 | 3.01 | 0.023 | 0.07 | |
| 14 | 1492 | 4.30 | 1209 | 3.48 | 0.021 | 0.07 | |
| 15 | 1542 | 4.44 | 1259 | 3.63 | 0.022 | 0.08 | |
| 16 | 1522 | 4.39 | 1109 | 3.20 | 0.022 | 0.07 | |
| 17 | 1616 | 4.66 | 1196 | 3.45 | 0.023 | 0.08 | |
| 18 | 1551 | 4.47 | 1101 | 3.17 | 0.022 | 0.07 | |

| Variabel Pernyataan | Nilai Harapan Pelayanan (MIS) | | Nilai Kenyataan Pelayanan (MSS) | | Nilai *Weight Factor* ($WF_i$) | Nilai *Weight Score* ($WS_i$) | Nilai *Customer Satifaction Index* (CSI) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Jumlah Nilai $Y_i$ | Nilai $MIS_i$ | Jumlah Nilai $X_i$ | Nilai $MSS_i$ | | | |
| 19 | 1528 | 4.40 | 1160 | 3.34 | 0.022 | 0.07 | |
| 20 | 1553 | 4.48 | 1125 | 3.24 | 0.022 | 0.07 | |
| 21 | 1599 | 4.61 | 1003 | 2.89 | 0.023 | 0.07 | |
| 22 | 1655 | 4.77 | 1069 | 3.08 | 0.024 | 0.07 | |
| 23 | 1644 | 4.74 | 1274 | 3.67 | 0.023 | 0.09 | |
| 24 | 1616 | 4.66 | 1271 | 3.66 | 0.023 | 0.08 | |
| 25 | 1481 | 4.27 | 1230 | 3.54 | 0.021 | 0.07 | |
| 26 | 1485 | 4.28 | 1184 | 3.41 | 0.021 | 0.07 | |
| 27 | 1582 | 4.56 | 1098 | 3.16 | 0.023 | 0.07 | |
| 28 | 1620 | 4.67 | 1160 | 3.34 | 0.023 | 0.08 | |
| 29 | 1575 | 4.54 | 1152 | 3.32 | 0.023 | 0.07 | |
| 30 | 1558 | 4.49 | 1139 | 3.28 | 0.022 | 0.07 | |
| 31 | 1469 | 4.23 | 1079 | 3.11 | 0.021 | 0.07 | |
| 32 | 1517 | 4.37 | 1252 | 3.61 | 0.022 | 0.08 | 66 % |
| 33 | 1636 | 4.71 | 956 | 2.76 | 0.023 | 0.06 | |
| 34 | 1573 | 4.53 | 1042 | 3.00 | 0.022 | 0.07 | |
| 35 | 1589 | 4.58 | 1172 | 3.38 | 0.023 | 0.08 | |
| 36 | 1456 | 4.20 | 1187 | 3.42 | 0.021 | 0.07 | |
| 37 | 1475 | 4.25 | 1153 | 3.32 | 0.021 | 0.07 | |
| 38 | 1586 | 4.57 | 949 | 2.73 | 0.023 | 0.06 | |
| 39 | 1591 | 4.59 | 1011 | 3.14 | 0.023 | 0.07 | |
| 40 | 1607 | 4.63 | 1222 | 3.52 | 0.023 | 0.08 | |
| 41 | 1617 | 4.66 | 1183 | 3.41 | 0.023 | 0.08 | |
| 42 | 1555 | 4.48 | 1058 | 3.05 | 0.022 | 0.07 | |
| 43 | 1480 | 4.27 | 1168 | 3.37 | 0.021 | 0.07 | |
| 44 | 1493 | 4.30 | 1191 | 3.43 | 0.021 | 0.07 | |
| 45 | 1609 | 4.64 | 1178 | 3.39 | 0.023 | 0.08 | |
| Jumlah | | 201.71 | | | | 3.3 | |

**Contoh Perhitungan:**

- *Mean Importance Score* (MIS)

  $\sum_{i=1}^{n} Y_1$ = 1601 = Perhitungan nilai pembobotan pada *servqual* variabel ke-1

  $n$ = 347

  $$MIS_1 = \frac{\left(\sum_{i=1}^{n} Y_1\right)}{n} = \frac{1601}{347} = 4.61$$

  $MIS_i$ = Perhitungan nilai rata-rata harapan pada *servqual* variabel ke-i

- *Mean Satisfaction Score* (MSS)

  $\sum_{i=1}^{n} X_1$ = 1240 = Nilai pembobotan pada perhitungan *servqual* variabel ke-1

  $n$ = 347

  $$MSS_1 = \frac{\left(\sum_{i=1}^{347} X_1\right)}{n} = \frac{1240}{347} = 3.57$$

  $MSS_i$ = nilai rata-rata kenyataan pada perhitungan *servqual* variabel ke-i

- *Weight Factor* (WF)

  $$\sum_{i=1}^{45} MIS_i = MIS_1 + MIS_2 + MIS_3 + ... + MIS_{45}$$
  $$= 4.61 + 4.37 + 4.61 + ... + 4.64$$
  $$= 201.71$$

  $MIS_1 = 4.61$

  $$WF_1 = \frac{MIS_1}{\sum_{i=1}^{45} MIS_i} = \frac{4.61}{201.71} = 0.023$$

- *Weight Score* (WS)

  $WS_1 = WF_1$ x $MSS_1$
  $= 0.023$ x $3.57 = 0.08$

- *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$\sum_{i=1}^{45} WS_i = WS_1 + WS_2 + WS_3 + ... + WS_{45}$$
$$= 0.08 + 0.07 + 0.08 + ... + 0.08$$
$$= 3.3$$

$HS$ = 5 (karena skala *Likert* terbesar yang digunakan adalah 5 (lima))

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^{45} WS_i}{HS} \text{x} 100\,\%$$
$$= \frac{3.3}{5} \text{x}\, 100\,\%$$
$$= 66\,\%$$