Bab 5
Analisis

5.1. Analisis Variabel

Variabel yang dimaksud disini adalah variabel yang bisa digunakan dalam pengukuran kualitas pelayanan jasa FTIK UNIKOM. Dari pengumpulan dan pengolahan data terdapat 45 (empat puluh lima) variabel yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan jasa FTIK UNIKOM berdasarkan 5 (lima) dimensi jasa *ServQual*, variabel tersebut yaitu sebagai berikut:

Tabel 5.1. data variabel kualitas pelayanan jasa di FTIK UNIKOM

no	Variabel
	***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

no	Variabel
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
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

Variabel-variabel diatas dikatakan bisa digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan jasa di FTIK UNIKOM setelah melakukan alat uji ukur dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Variabel-variabel tersebut layak untuk digunakan sebagai alat ukur kualitas pelayanan jasa di FTIK UNIKOM karena variabel-variabel tersebut valid dan reliabel.

5.2. Analisis *Gap* 5 (Lima)

5.2.1. Analisis Per Variabel *Gap* 5 (Lima)

Analisis *Gap* 5 dilakukan untuk melihat kesenjangan (*Gap*) yang terjadi antara pelayanan yang diharapkan mahasiswa dengan penilaian mahasiswa mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer UNIKOM tersebut. *Gap* bernilai negatif (-) ini berarti bahwa jasa yang dipersepsikan tidak sesuai dengan jasa yang diharapkan. Jika *Gap* mendekati nol maka semakin sedikit kesenjangan yang terjadi dan jika kinerja yang dilakukan FTIK UNIKOM sesuai dengan kriteria yang diharapkan mahasiswa maka FTIK UNIKOM akan mendapatkan citra dan dampak positif.

Apabila *perceive service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa tersebut akan dipersepsikan baik atau positif, jika *perceive service* lebih baik dibandingkan *expecte service*, maka kualitas jasa tersebut akan dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika *perceive* lebih jelek dibandingkan *expecte service*, maka kualitas jasa tersebut akan dipersepsikan buruk atau negative. Oleh sebab itu, baik buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Tabel 5.2. Urutan *Gap* 5 (lima) tiap variabel dari *gap* terkecil sampai *gap* terbesar

variabel	Pernyataan	*Gap* 5 (Lima)
10	Dosen tidak pernah keliru/salah dalam menyampaikan materi kuliah	-0.48
5	Dosen menjelaskan materi kuliah dengan meyakinkan	-0.68
25	Dosen memberikan dan membahas soal latihan/tugas	-0.72
32	*Software* untuk Matakuliah Komputer selalu *up to date*	-0.76
36	Jadwal perkuliahan waktu normal (tidak dilakukan malam hari)	-0.78
15	Dosen bersedia membantu menyelesaikan kesulitan dalam menyelesaikan penelitian KP/TA/Skripsi	-0.82
14	Dosen bersedia membantu mahasiswa untuk mendapatkan referensi bahan kuliah	-0.82
44	Ketersediaan buku-buku referensi pendukung perkuliahan di Sekertariat Jurusan	-0.87
26	Dosen mengadakan ujian/evaluasi terbatas serta hasilnya diinformasikan	-0.87
43	Dosen dan Sekretariat Jurusan berpenampilan rapih	-0.9
2	Dosen bertanggungjawab untuk mencarikan solusi terbaik jika terjadi permasalahan dalam perkuliahan	-0.91
37	Beban materi perkuliahan rata-rata tiap hari tidak memberatkan mahasiswa	-0.93
8	Petugas Sekretariat Jurusan memberikan pelayanan administrasi sesuai dengan jam kerja	-0.96
24	Dosen memaparkan materi kuliah dengan jelas dan mudah dipahami	-99
1	Dosen selalu menepati janji sesuai dengan komitmen yang dijanjikan baik di dalam maupun di luar kelas	-1.04
4	Dosen memberikan harapan dan motivasi yang membangkitkan minat belajar	-1.05
19	Dosen mejelaskan struktur perkuliahan (aturan main, topik, sistem penilaian)	-1.06
23	Dosen Menguasai materi yang diajarkan	-1.07
40	Kebersihan dan kerapihan Ruangan Kelas, Lab Jurusan, dan Lab Komputer	-1.11
31	Dosen selalu meng *up-date* materi perkuliahan	-1.12
3	Petugas Sekretariat Jurusan bertangungjawab untuk mencari solusi terbaik jika terjadi permasalahan administrasi	-1.13
7	Dosen mengajar sesuai dengan jadwal kuliah	-1.18
16	Dosen bersedia membantu terciptanya aktivitas kemahasiswaan meliputi penalaran, minat, dan bakat	-1.19
35	Dosen selalu mengakomodir /beradaptasi dengan keinginan mahasiswa	-1.20
17	Dosen menanggapi dengan baik setiap keluhan/saran/masukan dari mahasiswa	-1.21
30	Dosen wali membantu mahasiswa dalam menentukan strategi pengambilan matakuliah tiap semester	-1.21
29	Dosen memberikan perhatian yang adil/tidak pilih kasih	-1.22
20	Dosen menguraikan teks/referensi sebagai acuan perkuliahan	-1.23
45	Kondisi Hardware komputer (Monitor-Mouse-Keyboard) di Lab Komputer	-1.24
41	Kenyamanan (cahaya dan sirkulasi udara) Ruang Kelas, Lab Jurusan, dan Lab Komputer	-1.25
12	Petugas Sekretariat Jurusan memberikan perkiraan penyelesaian setiap pengurusan administrasi	-1.26
11	Petugas Sekretariat Jurusan tidak pernah salah/keliru dalam memberikan pelayanan administrasi	-1.29
18	Sekretariat Jurusan siap dan tanggap dalam menangani permintaan mahasiswa	-1.30
28	Dosen dapat menjelaskan dengan baik setiap pertanyaan yang diajukan mahasiswa	-1.33
27	Keramahan dan kesantunan dosen dan petugas sekertariat dalam beraktivitas	-1.39
42	Kebersihan dan kenyamanan Kamar Mandi/WC	-1.43
39	Tersedianya alat bantu/alat peraga yang memadai/layak di Lab Jurusan/lab Komputer	-1.44

variabel	Pernyataan	*Gap* 5 (Lima)
34	Dosen mendorong agar mahasiswa selesai menempuh pendidikan tepat waktu (+/- 4 tahun)	-1.53
13	Metode pengajaran kreatif dan inovatif sesuai dengan karateristik matakuliah	-1.59
9	Komitmen waktu kuliah (jam masuk-keluar) di laksanakan dengan baik	-1.62
6	Sekretariat Jurusan melayani keperluan administrasi dengan cepat dan tepat	-1.68
22	Hasil evaluasi baik UTS/UAS dirasakan objetif sesuai dengan kemampuan siswa	-1.69
21	Hasil evaluasi baik UTS/UAS diinformasikan tepat waktu	-1.72
38	Menggunakan infocus/OHP pada setiap perkuliahan yang sebaiknya dapat digunakan	-1.84
33	Dosen memberikan akses/keterbukaan penilaian setelah evaluasi dilakukan	-1.96

Dari tabel di atas dapat diketahui variabel pernyataan yang memiliki kesenjangan terbesar sampai variabel yang memiliki kesenjangan terkecil. Variabel pernyataan yang mempunyai nilai kesenjangan terbesar terdapat pada variabel pernyataan ke 33 yaitu mengenai pernyataan "Dosen memberikan akses/ keterbukaan penilaian setelah evaluasi dilakukan". Variabel harapan mempunyai nilai rata-rata 4.71, sedangkan variabel kenyataan mempunyai nilai rata-rata 2.76 dan untuk nilai kesenjangannya sebesar -1.96. Nilai kesenjangan ini cukup jauh dari nilai nol yang disebabkan kecilnya kenyataan yang dirasakan mahasiswa terhadap harapan yang diinginkan mahasiswa.

Sedangkan untuk variabel pernyataan yang mempunyai nilai kesenjangan terkecil yaitu pada variabel ke 10 mengenai pernyataan "Dosen tidak pernah keliru/salah dalam menyampaikan materi kuliah". Variabel harapan mempunyai nilai rata-rata 4.27, sedangkan variabel kenyataan mempunyai nilai rata-rata 3.79 dan untuk nilai kesenjangannya sebesar -0.48. Nilai kesenjangan untuk variabel ini cukup mendekati nol meskipun masih negatif dan bisa dikatakan belum memenuhi keinginan mahasiswa.

Semakin besar *gap* yang dihasilkan dari sebuah perhitungan *ServQual Gap* 5 (lima) ini maka semakin kurang baiknya kualitas pelayanan jasa tersebut. Maka dari itu, prioritas perbaikan kualitas pelayanan jasa dilakukan dari *gap* atau kesenjangan terbesar. Sebaliknya, semakin kecilnya suatu *gap* (*gap* tersebut mendekati nol atau positif) maka semakin baiknya kualitas pelayanan jasa tersebut.

5.2.2. Analisis Per Dimensi *Gap* 5 (Lima)

Analisis tiap dimensi berdasarkan 5 dimensi jasa *Parasuraman's Servqual Model*, yaitu yang terdiri atas *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangibles* (bukti fisik). Data susunan *gap* tiap dimensi dari yang terkecil sampai yang terbesar dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.3. Urutan *Gap* 5 (lima) tiap dimensi dari yang terkecil sampai yang terbesar

Dimensi Pernyataan	**Variabel Pernyataan**	**Nilai *Gap* 5 (Lima)**
Assurance (Jaminan)	1, 7, 8, 9, 22, 31, 32, 36, 37	-1.12
Reliability (Keandalan)	5, 6, 10, 11, 13, 19, 20, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 35	-1.15
Responsiveness (Daya Tanggap)	2, 3, 12, 17, 18	-1.16
Empathy (Empati)	4, 14, 15, 16, 29, 30, 33 ,34	-1.22
Tangibles (Keadaan fisik)	38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45	-1.26

Dilihat pada tabel diatas, nilai kesenjangan pada kelima dimensi jasa tersebut dalam penelitian ini secara keseluruhan < -1 yang berarti bahwa semua dimensi memiliki kesenjangan yang cukup merata dan cukup besar sehingga semua dimensi perlu diperbaiki oleh pihak FTIK UNIKOM. Akan tetapi, setelah diurutkan dari *gap* terbesar sampai terkecil diharaapkan pihak FTIK UNIKOM bisa memprioritaskan perbaikan berdasarkan *gap* yang telah diurutkan yaitu dimensi *tangibles* lebih perlu diperbaiki dengan *gap* paling besar yaitu -1.26 dari pada dimensi yang lainnya meskipun dapat dikatakan semua dimensi masih memiliki kualitas pelayanan yang kurang baik dan perlu diperbaiki kualitas pelayanannya.

5.3. Analisis *Customer Satisfaction Index* Kualitas Pelayanan Jasa *Gap* 5 (Lima)

Dari hasil perhitungan diperoleh indeks kepuasan pelanggan (mahasiswa) terhadap variabel kualitas pelayanan jasa sebesar 0.66 atau 66 % (persen). Nilai ini terdapat pada *range* 0.66-0.80 berdasarkan kriteria *range* indeks kepuasan pelanggan (lihat tabel 2.2.). Mahasiswa di Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer merasa tingkat kepuasan mereka telah terpenuhi oleh pihak Fakultas sebesar 66 persen atau lebih dari setengah harapan yang mahasiswa inginkan telah terpenuhi. Hal ini menunjukan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan jasa *ServQual Gap* 5 (lima) secara keseluruhan berada pada kriteria "Puas" berdasarkan kriteria.

Kualitas Pelayanan FTIK UNIKOM kurang baik akan tetapi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan tersebut berada pada kriteria "puas". Hal ini disebabkan oleh kriteria segmentasi antara baik atau tidaknya suatu kualitas pelayanan dengan kriteria tingkat kepuasan pelanggan pada tabel 2.2. berbeda tolak ukurnya.

Kualitas Pelayanan baru dikatakan sangat baik apabila > 0 tingkat kesenjangannya (*gap*) atau lebih dari 100% ekspektasi pelanggan dapat terpenuhi oleh kenyataan yang dirasakan pelanggan apabila kurang dari 100% dikatakan kurang baik atau buruk. Sedangkan untuk tingkat kepuasan pelanggan apabila ekspektasi pelanggan telah terpenuhi oleh kenyataan yang dirasakan meskipun baru lebih dari setengah atau 50% dapat dikatakan cukup puas dan kriteria sangat puasnya berada pada nilai 100%.