BAB IV
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan adalah data kebutuhan mahasiswa dan data jumlah mahasiswa tiap Program Studi di Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer.

4.1.1. Perancangan Kuesioner Awal

Perancangan kuesioner awal ini ditujukan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan dan kebutuhan mahasiswa Fakultas Teknik dan Ilmu komputer terhadap fasilitas kegiatan akademik yang telah diberikan oleh Universitas Komputer indonesia. Kuesioner disebarkan ke tiap Program Studi yang ada di Fakultas Teknik dan Ilmu komputer di Universitas Komputer Indonesia. Program Studi tersebut diantaranya Teknik Industri, Teknik Elektro, Perencanaan Wilayah Kota, Teknik Informatika, Sistem Informasi, Sistem Komputer, Teknik Arsitektur, Teknik Sipil, Teknik Komputer serta Manajemen Informatika. Jumlah responden kuesioner ini dari berbagai Program Studi tersebut adalah sebanyak 30 responden. Pertanyaan dari kuesioner awal tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pendapat anda mengenai fasilitas kegiatan akademik yang sudah ada di UNIKOM?
2. Apakah fasilitas kegiatan akademik yang sudah ada di UNIKOM sudah memenuhi kebutuhan?
3. Bagaimana harapan anda terhadap fasilitas kegiatan akademik di UNIKOM?
4. Menurut anda fasilitas kegiatan akademik apa saja yang menurut anda harus ada atau harus ditingkatkan?
5. Jelaskan mengapa fasilitas kegiatan akademik tersebut harus ada atau harus ditingkatkan!

4.1.2. Identifikasi Variabel *Voice Customer* Mahasiswa FTIK

Data variabel *Voice Customer* mahasiswa Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer ini didapat dari hasil pernyataan jawaban mahasiswa dari kuisioner awal yaitu kuesioner terbuka. Hasil dari data *Voice Customer* mahasiswa FTIK Universitas Komputer Indonesia dapat dilihat pada tabel 4.1. berikut ini.

Tabel 4.1. Tabel *Voice Customer* Fasilitas kegiatan Akademik

No	*costumer voice*	jumlah frekuensi (responden)	Rincian nomor responden
1	penyediaan ruang tunggu kelas untuk mahasiswa	7	1,2,3,4,8,15,18
2	peningkatan fasilitas kegiatan wifi	1	1
3	peningkatan sarana pembelajaran	1	2
4	dosen datang sesuai dengan waktu yang ditentukan	1	2
5	membantu mahasiswa jika terdapat masalah akademik	1	2
6	fasilitas kegiatan wifi kampus diperbanyak	1	2
7	pemberian fasilitas kegiatan kepada mahasiswa perlu ditingkatkan	1	2
8	fasilitas gedung lama belum menggunakan ac	1	3
9	komputer di lab kadang tidak berfungsi	1	3
10	pengambilan mata kuliah lebih seharusnya tidak berbayar	1	3
11	perbaikan fasilitas gedung lama	1	3
12	fasilitas gedung lama seharusnya disamakan dengan gedung baru	2	3,4
13	ketersediaan jaringan internet di gedung lama sebaiknya ditingkatkan	1	3
14	peningkatan fasilitas kegiatan akademik	1	4
15	penyediaan gedung olahraga	3	4,8,13
16	fasilitas kegiatan akademik yang lengkap	1	5
17	perbaikan koneksi internet	1	5
18	ruangan diperlayak lagi	1	5
19	peningkatan kualitas dosen	2	5,27
20	peningkatan lahan parkir	3	5,14,24
21	tempat untuk mahasiswa berdiskusi	1	5
22	lebih tepat waktu saat perwalian	2	6,11
23	jadwal akademik sama seperti kampus negri	1	6
24	ruang belajar untuk mahasiswa	1	6
25	distribusi ruang kelas tidak merata	1	6
26	cpu spesifikasi tinggi lengkap dengan software penunjang	1	6
27	penyediaan fasilitas percetakan	2	6,18
28	ac tidak berfungsi	1	7
29	infokus rusak	1	7
30	peningkatan spesifikasi komputer	1	7

No	*costumer voice*	jumlah frekuensi (responden)	Rincian nomor responden
31	ac di tiap kelas	2	7,14
32	peningkatan pemeliharaan fasilitas	1	8
33	peningkatan fasilitas wifi	2	8,18
34	peralatan laboratorium yang layak	2	9,13
35	perpustakaan dengan buku yang lengkap	2	9,27
36	peralatan laboratorium diperbanyak	1	10
37	pengadaan semester pendek	3	10,13,18
38	peralatan laboratorium yang lengkap	1	10
39	halaman khusus monitoring dari orangtua mengenai akademis dan keuangan anaknya	1	11
40	proses pengolahan nilai yang cepat	1	11
41	pusat pengaduan dan komplain terhadap fasilitas kegiatan dan fasilitas	2	11,29
42	kursi untuk tamu di gedung baru	1	11,12
43	ruang sekre hima dan ukm yang representatif	1	11
44	ruang sekre hima dan ukm yang memadai	1	12
45	perizinan penggunaan fasilitas yang mudah	1	12
46	ruang hima tidak memadai	1	12
47	wifi dengan kecepatan stabil	2	12,22
48	fasilitas kegiatan *front office* yang ramah	1	14
49	sulit menemukan tempat sampah di gedung baru	2	14,16
50	tong sampah diperbanyak	2	16,17
51	fasilitas kegiatan *Student admision* sangat sulit diakses karena memerlukan KTM untuk masuk	1	16
52	peningkatan fasilitas kegiatan *front office,student admission* dan baak	1	16
53	peningkatan fasilias wifi gedung lama	1	17
54	penyediaan jam dinding	1	17
55	Fasilitas kegiatan perwalian harus diperbaiki khususnya server yang sering down	1	19
56	mesjid di unikom diperluas	3	19,24,25
57	peningkatan fasilitas wudhu dan mck	2	20,25
58	penambahan kursi ruangan	2	20,28
59	penambahan karyawan di bidang akademik	1	21
60	sekretariat program studi yang melayani dengan baik dan ramah	1	23
61	peningkatan pendidikan agama islam	1	23
62	pusat student center	1	23
63	dosen yang lebih berkompeten	1	26
64	penambahan meja gambar	1	28
65	penambahan komputer	1	28
66	renovasi mesjid	1	28
67	ruang himpunan diperbesar	1	30

4.1.3. Variabel Jasa Terpilih

Setelah melewati serangkaian proses, maka didapatkan sebanyak 20 variabel fasilitas kegiatan akademik. Ke 20 variabel tersebut dapat dilihat pada tabel 4.2. berikut ini.

Tabel 4.2. Variabel Fasilitas Kegiatan Akademik Terpilih

Variabel	
No	**Pernyataan**
1	Tersedia jam dinding disetiap ruangan
2	Jumlah kursi untuk perkuliahan sesuai kebutuhan
3	Jumlah meja untuk perkuliahan sesuai kebutuhan
4	Jumlah perangkat komputer untuk perkuliahan sesuai kebutuhan
5	Tersedia AC di setiap ruangan
6	AC yang rusak cepat diperbaiki
7	Infokus yang rusak cepat diperbaiki
8	Komputer yang rusak cepat diperbaiki
9	Laboratorium dengan peralatan yang layak
10	Laboratorium dengan peralatan yang lengkap
11	Perpustakaan dengan koleksi buku yang lengkap
12	Wifi yang memiliki kecepatan stabil
13	Koneksi internet cepat diperbaiki
14	Area wifi tersebar secara merata
15	Proses perwalian cepat diperbaiki
16	Tersedia *website* bagi orangtua untuk memonitoring perkembangan akademik dan keuangan mahasiswa
17	Tersedianya *Student Center* (Area untuk mahasiswa belajar dan diskusi)
18	Tersedia Kursi tunggu mahasiswa di area sekitar kelas
19	Tersedia fasilitas pengaduan mahasiswa terkait fasilitas kegiatan akademik
20	*Student admission* mudah diakses

4.1.4. Klasifikasi Fasilitas Kegiatan Akademik Berdasarkan Dimensi Metode *Service Quality*

Setelah didapatkan hasil 20 variabel pernyataan terpilih, variabel fasilitas kegiatan akademik tersebut diklasifikasikan kedalam 5 dimensi metode *Parasuraman's Service Quality Model* yaitu dimensi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty*. Variabel Jasa berdasarkan metode *service quality* dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini.

Tabel 4.3. klasifikasi fasilitas kegiatan akademik berdasarkan dimensi *service quality*

Variabel Berdasarkan Dimensi *Service Quality*		
Dimensi	**Variabel**	**Atribut**
Reliabilitas	proses perwalian cepat diperbaiki	2. dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan
Daya Tanggap	*Student admission* mudah diakses	7. layanan yang segera/cepat bagi pelanggan.
	AC yang rusak cepat diperbaiki	8. kesediaan untuk membantu pelanggan
	Komputer yang rusak cepat diperbaiki	
	Infokus yang rusak cepat diperbaiki	
	Tersedia Kursi tunggu mahasiswa di area sekitar kelas	9. kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan
	Tersedia *website* bagi orangtua untuk memonitoring perkembangan akademik dan keuangan mahasiswa	
	Tersedianya *Student Center* (Area untuk mahasiswa belajar dan diskusi)	
Empati	Tersedia fasilitas pengaduan mahasiswa terkait fasilitas kegiatan akademik	15. karyawan yang memperhatikan pelanggan dengan penuh perhatian
Bukti Fisik	Area wifi tersebar secara merata	19. peralatan modern
	Koneksi internet cepat diperbaiki	
	Tersedia AC di setiap ruangan	
	Laboratorium dengan peralatan yang layak	
	Laboratorium dengan peralatan yang lengkap	
	Wifi yang memiliki kecepatan stabil	
	Perpustakaan dengan koleksi buku yang lengkap	20. fasilitas yang berdaya tarik visual
	Tersedia jam dinding disetiap ruangan	
	Jumlah kursi untuk perkuliahan sesuai kebutuhan	
	Jumlah meja untuk perkuliahan sesuai kebutuhan	
	Jumlah perangkat komputer untuk perkuliahan sesuai kebutuhan	

4.1.5. Data Jumlah Mahasiswa

Data jumlah mahasiswa dari tiap Program Studi di Fakultas Teknik dan Ilmu komputer ini didapatkan dari Kepala Bagian Administrasi Umum Universitas Komputer Indonesia. Data jumlah mahasiswa dapat dilihat pada tabel 4.4. berikut ini.

Tabel 4.4. Tabel Jumlah Mahasiswa

Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer	
Program Studi	**Jumlah Mahasiswa**
TEKNIK INFORMATIKA	2387
SISTEM KOMPUTER	382
TEKNIK INDUSTRI	162
TEKNIK ARSITEKTUR	194
SISTEM INFORMASI	1250
PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA	140
TEKNIK SIPIL	86
TEKNIK ELEKTRO	186
MANAJEMEN INFORMATIKA	76
TEKNIK KOMPUTER	32
Total Populasi	**4895**

4.1.6. Penentuan Jumlah Sampel

Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan metode SLOVIN dengan persamaan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (Ne^2)}$$

Dimana:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat Signifikansi

- Jumlah populasi (N) = 4895
- Tingkat signifikansi (e) = 10%

$$n = \frac{4895}{1 + (4895.0{,}1^2)} = 97{,}99 = 98\ responden$$

Jumlah sampel minimal yang harus terpenuhi dalam penelitian ini adalah sebanyak 98 responden, namun peneliti menggenapkannya menjadi 100 sampel.

4.1.7. Perancangan Kuesioner Akhir

Setelah variabel pernyataan didapatkan yaitu sebanyak 20 variabel pernyataan kemudian dilakukan perancangan kuesioner akhir. Berikut adalah tabel 4.5 mengenai kuesioner akhir.

Tabel 4.5. Tabel Kuesioner akhir

No	Pernyataan	Tingkat Kepentingan (Harapan)					Tingkat Kepuasan (Persepsi)				
		sangat tidak penting	tidak penting	cukup penting	penting	sangat penting	sangat tidak puas	tidak puas	cukup puas	puas	sangat puas
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Tersedia jam dinding disetiap ruangan										
2	Jumlah kursi untuk perkuliahan sesuai kebutuhan										
3	Jumlah meja untuk perkuliahan sesuai kebutuhan										
4	Jumlah perangkat komputer untuk perkuliahan sesuai kebutuhan										
5	Tersedia AC di setiap ruangan										
6	AC yang rusak cepat diperbaiki										
7	Infokus yang rusak cepat diperbaiki										
...	.....										
20	Student admission mudah diakses										

4.1.8. Inisialisasi Variabel Pernyataan

Pada perancangan kuesioner akhir ini dilakukan pengisialisasian pernyataan agar hasil variabel pernyataan dari responden mudah untuk dilakukan rekapitulisasi. Inisialisasi pernyataan dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut ini.

Tabel 4.6. Tabel Inisialisasi pernyataan

Inisialisasi Pernyataan	
Inisial	**Pernyataan**
P1	Tersedia jam dinding disetiap ruangan
P2	Jumlah kursi untuk perkuliahan sesuai kebutuhan
P3	Jumlah meja untuk perkuliahan sesuai kebutuhan
P4	Jumlah perangkat komputer untuk perkuliahan sesuai kebutuhan
P5	Tersedia AC di setiap ruangan
P6	AC yang rusak cepat diperbaiki
P7	Infokus yang rusak cepat diperbaiki
P8	Komputer yang rusak cepat diperbaiki
P9	Laboratorium dengan peralatan yang layak
P10	Laboratorium dengan peralatan yang lengkap
P11	Perpustakaan dengan koleksi buku yang lengkap
P12	Wifi yang memiliki kecepatan stabil
P13	Koneksi internet cepat diperbaiki
P14	Area wifi tersebar secara merata
P15	Proses perwalian cepat diperbaiki
P16	Tersedia website bagi orangtua untuk memonitoring perkembangan akademik dan keuangan mahasiswa
P17	Tersedianya Student Center (Area untuk mahasiswa belajar dan diskusi)
P18	Tersedia Kursi tunggu mahasiswa di area sekitar kelas
P19	Tersedia fasilitas pengaduan mahasiswa terkait fasilitas kegiatan akademik
P20	Student admission mudah diakses

4.1.9. Penyebaran Kuesioner

Kuesioner ini disebar dengan cara online pada dengan menggunakan google form. Kuesioner online ini secara otomatis menyimpan data email responden yang mengisi kuesioner online tersebut sebagai bukti bahwa yang mengisi kuesioner tersebut adalah orang yang dapat dipertanggungjawabkan.

4.1.10. Hasil Data Kuesioner Akhir

Berikut adalah rincian dari hasil kuesioner akhir berdasarkan matriks skor dari setiap pernyataan, jenjang studi serta program studi.

a. Matriks Skor Tingkat Kepentingan dan Kepuasan

Hasil data dari kuesioner ini adalah berupa skor menggunakan skala *likert* yang memiliki nilai dari 1 sampai 5 yang menunjukan tingkat kepentingan dan kepuasan untuk fasilitas kegiatan akademik. Untuk memudahkan dalam proses pengolahan data, maka disusun matrik data mentah untuk tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. hasil data tingkat kepentingan dapat dilihat pada tabel 4.7 dan untuk hasil data tingkat kepuasan dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut ini.

Tabel 4.7. Matriks Data Mentah Tingkat Kepentingan

Responden	**Pernyataan**									
	p1	**p2**	**p3**	**p4**	**p5**	**p6**	**p7**	**p8**	**...**	**P20**
1	5	5	5	5	5	5	5	5	...	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	...	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	...	5
4	4	5	5	5	4	4	4	4	...	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	...	5
6	5	4	4	5	5	5	5	5	...	5
7	3	5	5	5	4	5	5	5	...	5
8	4	5	5	5	4	3	3	3	...	4
9	5	5	5	5	4	4	5	4	...	5
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
100	3	5	5	5	4	4	5	5	...	4

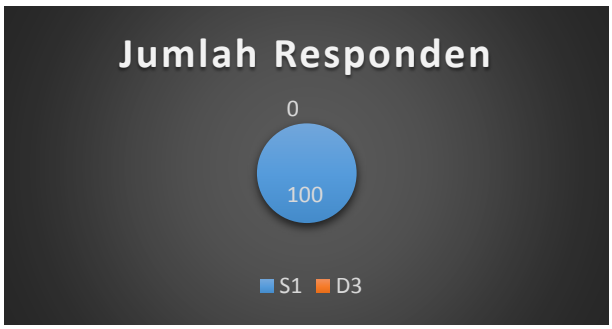
Tabel 4.8. Matriks Data Mentah Tingkat Kepuasan

Responden	Pernyataan									
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	...	P20
1	2	3	3	3	1	1	1	1	...	2
2	1	4	4	3	3	3	1	3	...	3
3	5	5	5	5	5	5	5	5	...	5
4	3	4	4	4	3	3	3	3	...	3
5	2	2	2	3	1	2	2	2	...	3
6	3	4	4	4	3	3	3	4	...	4
7	3	3	3	3	3	1	3	3	...	2
8	4	2	3	2	2	2	2	4	...	3
9	1	3	4	3	2	2	4	4	...	2
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
100	3	3	3	3	2	2	3	4	...	3

Matriks data mentah tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dapat dilihat secara lengkap pada lampiran.

b. Jenjang Studi

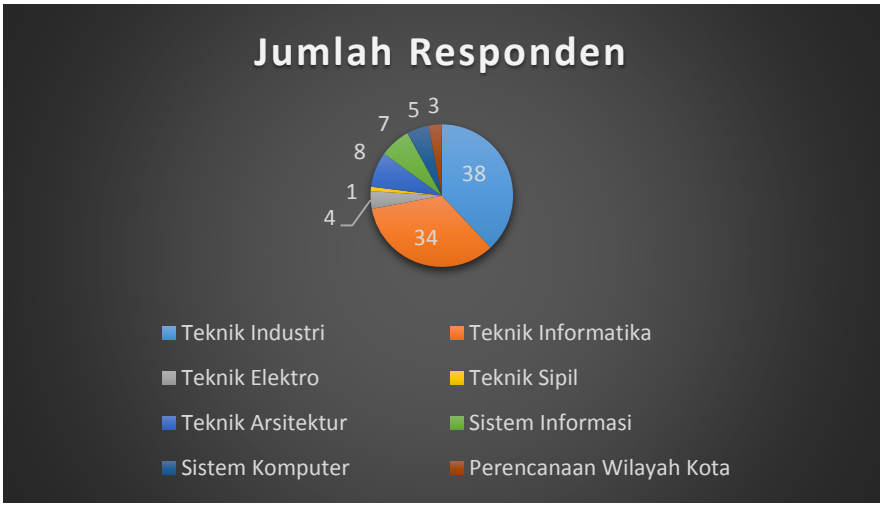
Dari jumlah responden sebanyak 100 mahasiswa, rincian responden berdasarkan jenjang studi dapat dilihat pada gambar 4.1 berikut ini.



Gambar 4.1. Jumlah responden berdasarkan jenjang studi

c. Program Studi

Dari jumlah responden sebanyak 100 mahasiswa, rincian responden dari tiap program studi dapat dilihat pada gambar 4.2 berikut ini.



Gambar 4.2. Jumlah responden berdasarkan program studi

4.2.Pengolahan Data

4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Setelah hasil kuesioner didapatkan, maka proses selanjutnya adalah melakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kemampuan kuesioner untuk mengukur apa yang seharusnya diukur sedangkan uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana konsistensi dari instrumen apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 23 dengan metode *Spearman Correlation.* Variabel dinyatakan valid apabila nila *Spearman Correlation* > 0,129 . Nilai tersebut didapat dari tabel *Rho Spearman* untuk uji satu arah dengan tingkat signifikansi 10%.

Setelah uji validitas dilakukan, maka selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas untuk mengetahui sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat diandalkan atau dipercaya tingkat konsistensinya apabila dilakukan berulang pada objek yang sama. Pengujian validitas menggunakan *Software* SPSS 23 dengan melihat nilai koefisien *cronchbanch's alpha*. Nilai koefisien *cronchbanch's alpha* memiliki skala dari 0 hingga 1. Apabila nilai skala mendekati 1, maka nilai tersebut menunjukan bahwa instrumen yang dipakai dapat diandalkan. Namun apabila nilainya mendekati 0

maka nilai tersebut menunjukan bahwa instrumen yang dipakai tidak dapat diandalkan.

Reliabilitas diukur menggunakan *cronchbanch's alpha*, apabila hasil yang didapat diatas 0,60 maka instrumen tersebut dapat dikatakan reliabel (Ghozali, 2002). Uji validitas reliabilitas dilakukan pada tingkat kepentingan atau harapan dan tingkat kepuasan fasilitas kegiatan akademik.

a. Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan

   Hasil pengujian validitas untuk tingkat kepentingan dapat dilihat pada tabel 4.9. sedangkan uji reliabilitasnya dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut.

Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Fasilitas kegiatan Akademik

Pernyataan	**Nilai rhitung**	**Nilai rtabel**	**keterangan**	**kesimpulan**
p1	0,586	0,129	rhitung > rtabel	*Valid*
p2	0,401		rhitung > rtabel	*Valid*
p3	0,346		rhitung > rtabel	*Valid*
p4	0,464		rhitung > rtabel	*Valid*
p5	0,494		rhitung > rtabel	*Valid*
p6	0,560		rhitung > rtabel	*Valid*
p7	0,531		rhitung > rtabel	*Valid*
p8	0,521		rhitung > rtabel	*Valid*
p9	0,525		rhitung > rtabel	*Valid*
p10	0,569		rhitung > rtabel	*Valid*
p11	0,484		rhitung > rtabel	*Valid*
p12	0,415		rhitung > rtabel	*Valid*
p13	0,520		rhitung > rtabel	*Valid*
p14	0,468		rhitung > rtabel	*Valid*
p15	0,587		rhitung > rtabel	*Valid*
p16	0,666		rhitung > rtabel	*Valid*
p17	0,622		rhitung > rtabel	*Valid*
p18	0,684		rhitung > rtabel	*Valid*
p19	0,605		rhitung > rtabel	*Valid*
p20	0,571		rhitung > rtabel	*Valid*

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas tersebut, diketahui bahwa seluruh variabel tingkat kepentingan memiliki nilai *spearman correlation* yang lebih besar daripada nilai rtabel. Maka seluruh variabel tingkat kepentingan dapat digunakan sebagai alat ukur untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas pelayanaan akademik di UNIKOM.

Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Fasilitas kegiatan Akademik

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	*N of Items*
,739	32

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas diatas, didapatkan nilai *cronchbanch's alpha* sebesar 0,739. Nilai tersebut lebih besar dari 0,60, maka instrumen tingkat kepentingan dinyatakan reliabel atau dapat diandalkan.

b. Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan

Hasil pengujian validitas untuk tingkat kepuasan dapat dilihat pada tabel 4.11. sedangkan uji reliabilitasnya dapat dilihat pada tabel 4.12 berikut.

Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Fasilitas kegiatan Akademik

Pernyataan	**Nilai rhitung**	**Nilai rtabel**	**keterangan**	**kesimpulan**
p1	0,498	0,129	rhitung > rtabel	*Valid*
p2	0,644		rhitung > rtabel	*Valid*
p3	0,602		rhitung > rtabel	*Valid*
p4	0,662		rhitung > rtabel	*Valid*
p5	0,636		rhitung > rtabel	*Valid*
p6	0,650		rhitung > rtabel	*Valid*
p7	0,715		rhitung > rtabel	*Valid*
p8	0,715		rhitung > rtabel	*Valid*
p9	0,687		rhitung > rtabel	*Valid*
p10	0,712		rhitung > rtabel	*Valid*
p11	0,650		rhitung > rtabel	*Valid*
p12	0,778		rhitung > rtabel	*Valid*
p13	0,784		rhitung > rtabel	*Valid*
p14	0,808		rhitung > rtabel	*Valid*

Pernyataan	Nilai rhitung	Nilai rtabel	keterangan	kesimpulan
p15	0,791	0,129	rhitung > rtabel	*Valid*
p16	0,611		rhitung > rtabel	*Valid*
p17	0,768		rhitung > rtabel	*Valid*
p18	0,652		rhitung > rtabel	*Valid*
p19	0,783		rhitung > rtabel	*Valid*
p20	0,629		rhitung > rtabel	*Valid*

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas tersebut, diketahui bahwa seluruh variabel tingkat kepuasan memiliki nilai *spearman correlation* yang lebih besar daripada nilai rtabel. Maka seluruh variabel tingkat kepuasan dapat digunakan sebagai alat ukur untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas pelayanaan akademik di UNIKOM.

Tabel 4.12. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Fasilitas kegiatan Akademik

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	*N of Items*
,765	32

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas diatas, didapatkan nilai *cronchbanch's alpha* sebesar 0,765. Nilai tersebut lebih besar dari 0,60, maka instrumen tingkat kepuasan dinyatakan reliabel atau dapat diandalkan.

4.2.2. Tingkat Kepentingan Mahasiswa Terhadap Fasilitas kegiatan Akademik di UNIKOM

Setelah matriks data mentah disusun serta dilakukan uji validitas dan reliabilitas maka selanjutnya melakukan pengukuran tingkat kepentingan. Pengukuran tingkat kepentingan ini dilakukan untuk mengukur sejauh mana harapan mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan akademik yang diberikan. Pengukuran tingkat kepentingan dapat dilihat pada tabel 4.17.

Tabel 4.13. Tingkat Kepentingan mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan akademik

Pernyataan	Jumlah	Rata-rata
P1	414	4,14
P2	476	4,76
P3	463	4,63
P4	479	4,79
P5	429	4,29
P6	453	4,53
P7	482	4,82
P8	476	4,76
P9	484	4,84
p10	473	4,73
p11	471	4,71
p12	475	4,75
p13	477	4,77
p14	474	4,74
p15	479	4,79
p16	399	3,99
p17	447	4,47
p18	433	4,33
p19	453	4,53
p20	467	4,67
Rata-rata keseluruhan		**4,60**

4.2.3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas kegiatan Akademik di UNIKOM

Setelah matriks data mentah disusun serta dilakukan uji validitas dan reliabilitas maka selanjutnya dilakukan pengukuran tingkat kepuasan. Pengukuran tingkat kepuasan ini dilakukan untuk mengukur sejauh mana persepsi mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan akademik yang telah diberikan. Pengukuran tingkat kepuasan dapat dilihat pada tabel 4.18.

Tabel 4.14. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan akademik

Pernyataan	Jumlah	Rata-rata
P1	255	2,55
P2	296	2,96
P3	309	3,09
P4	327	3,27
P5	275	2,75
P6	287	2,87
P7	292	2,92
P8	324	3,24

Pernyataan	Jumlah	Rata-rata
P9	311	3,11
P10	305	3,05
P11	327	3,27
P12	255	2,55
P13	258	2,58
P14	240	2,40
P15	287	2,87
P16	286	2,86
P17	276	2,76
P18	284	2,84
P19	287	2,87
P20	322	3,22
rata-rata keseluruhan		**2,90**

4.2.4. Perhitungan Nilai Kesenjangan (Gap 5)

Data yang diolah adalah dengan cara membandingkan antara kesenjangan (Gap 5) dengan cara menghitung selisih nilai rata-rata antara tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan berdasarkan *Ranking* dan *Dimensi Service Quality*. Perhitungan nilai kesenjangan (Gap 5) dapat dilihat pada tabel 4.15 berikut ini.

Tabel 4.15. Perhitungan Nilai Kesenjangan (Gap 5)

Pernyataan	Skor Kepuasan		Skor Kepentingan		Tingkat Kesenjangan
	Jumlah	Rata-rata	Jumlah	Rata-rata	
P1	255	2,55	414	4,14	-1,59
P2	296	2,96	476	4,76	-1,80
P3	309	3,09	463	4,63	-1,54
P4	327	3,27	479	4,79	-1,52
P5	275	2,75	429	4,29	-1,54
P6	287	2,87	453	4,53	-1,66
P7	292	2,92	482	4,82	-1,9
P8	324	3,24	476	4,76	-1,52
P9	311	3,11	484	4,84	-1,73
P11	327	3,27	471	4,71	-1,44
P12	255	2,55	475	4,75	-2,2
P13	258	2,58	477	4,77	-2,19
P14	240	2,4	474	4,74	-2,34
P15	287	2,87	479	4,79	-1,92
P16	286	2,86	399	3,99	-1,13
P17	276	2,76	447	4,47	-1,71
P18	284	2,84	433	4,33	-1,49
P19	287	2,87	453	4,53	-1,66
P20	322	3,22	467	4,67	-1,45

Dari pengolahan data diatas kemudian tingkat kesenjangan diurutkan untuk mengetahui selisih yang paling besar ke selisih yang terkecil antara tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan. Pengurutan nilai tersebut dapat dilihat pada tabel 4.16 berikut.

Tabel 4.16. Ranking Nilai Selisih Kesenjangan (Gap 5)

Ranking	**Pernyataan**	**Tingkat Kesenjangan**
1	P14	-2,34
2	P12	-2,20
3	P13	-2,19
4	P15	-1,92
5	P7	-1,90
6	P2	-1,80
7	P9	-1,73
8	P17	-1,71
9	P10	-1,68
10	P6	-1,66
11	P19	-1,66
12	P1	-1,59
13	P3	-1,54
14	P5	-1,54
15	P4	-1,52
16	P8	-1,52
17	P18	-1,49
18	P20	-1,45
19	P11	-1,44
20	P16	-1,13

Setelah tingkat kesenjangan diurutkan berdasarkan ranking lalu selanjutnya dilakukan pengklasifikasian berdasarkan dimensi *service quality*. Tingkat kesenjangan berdasarkan dimensi *service quality* dapat dilihat pada tabel 4.17 berikut.

Tabel 4.17. Tingkat Kesenjangan (Gap 5) Berdasarkan Dimensi *Service Quality*

Kesenjangan Berdasarkan Dimensi		
Dimensi	**Pernyataan**	**Skor Kesenjangan**
Reliabilitas	P15	-1,92
Daya tanggap	P7	-1,90
	P17	-1,71
	P6	-1,66
	P8	-1,52
	P18	-1,49
	P20	-1,45
	P16	-1,13
Empati	P19	-1,66
Bukti fisik	P14	-2,34
	P12	-2,20
	P13	-2,19
	P2	-1,80
	P9	-1,73
	P10	-1,68
	P1	-1,59
	P3	-1,54
	P5	-1,54
	P4	-1,52
	P18	-1,49
	P11	-1,44