BAB V
ANALISIS

5.1. Kuesioner Awal

Pada kuesioner awal dengan 5 pertanyaan, didapatkan responden sebanyak 30 orang dari berbagai Program Studi di Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer yaitu Teknik Industri, Teknik Elektro, Perencanaan Wilayah Kota, Teknik Informatika, Sistem Informasi, Sistem Komputer, Teknik Arsitektur, Teknik Sipil Teknik Komputer serta Manajemen Informatika. Dari ke 30 responden tersebut didapatkan hasil 67 pernyataan suara mahasiswa terhadap layanan akademik dan fasilitas. Pernyataan secara lengkap dapat dilihat pada tabel 4.1.

Lalu 67 pernyataan suara mahasiswa tersebut diproses dengan sedemikian rupa dengan cara eliminasi sampai didapat 20 variabel pernyataan mengenai fasilitas kegiatan akademik.

20 variabel pernyataan tersebut selanjutnya diklasifikasikan kedalam dimensi metode *service quality* yaitu *reliability, responsiveness, emphaty, assurance* serta *tangibles.* Hasilnya adalah didapatkan 1 pernyataan kedalam dimensi *reliability*, 7 pernyataan kedalam dimensi *responsiveness*, 1 pernyataan kedalam dimensi *emphaty* serta 11 pernyataan kedalam dimensi *tangibles*.

5.2. Jumlah Mahasiswa dan Jumlah Sampel Penelitian

Jumlah populasi dari mahasiswa Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer adalah Sebanyak 4895 mahasiswa. Jumlah sampel minimal untuk responden yang harus didapat menggunakan menggunakan metode Slovin dengan taraf signifikansi 10% adalah sebanyak 97,99 atau 98 mahasiswa. Dalam hal ini peneliti menggenapkannya menjadi 100 sampel.

5.3. Kuesioner Akhir

Perancangan kuesioner akhir ini dilakukan dimulai dengan cara menentuan metode pengukuran. Pada kuesioner ini digunakan metode pengukuran dengan skor menggunakan skala likert dari 1 sampai 5. Untuk tingkat kepentingan serta untuk tingkat kepuasan.

Terakhir adalah membuat kuesioner akhir untuk kemudian disebar kepada responden. 20 pernyataan kuesioner disusun berdasarkan pernyataan yang menurut peneliti memiliki beban ringan sampai yang berat serta berdasarkan pernyataan dengan subjek dan objek yang setipe agar responden mudah dalam menjawab dan lebih terstruktur. Pada kuesioner akhir ini tercantum identitas Nama, NIM, jenjang Studi serta program studi dari responden. Kuesioner akhir secara lengkap dapat dilihat pada tabel 4.5.

5.4. Inisialisasi Pernyataan dan Penyebaran Kuesioner Akhir

Setelah kuesioner dibuat, kemudian dilakukan penginialisasian pernyataan agar memudahkan dalam proses rekapitulasi hasil data kuesioner akhir dan pengolahan data kuesioner. Kuesioner akhir disebar secara *online* menggunakan *google form* ke tiap program studi yang ada di fakultas teknik dan ilmu komputer. Email responden yang telah mengisi akan secara otomatis tersimpan kedalam database kuesioner karena kuesioner ini merekam alamat *email*. Alamat *email* ini bisa dijadikan sebagai bukti bahwa yang mengisi kuesioner tersebut adalah orang yang dapat dipertanggung jawabkan.

5.5. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan menggunakan *software* SPSS 23. Uji validitas dilakukan menggunakan metode *spearman correlation*. Data dinyatakan valid apabila nilai *spearman correlation* lebih besar dari nilai *rho spearman* yang didapat dari tabel. Nilai *rho spearman* untuk 100 data dengan taraf signifikansi 10% adalah 0,129. Dari 20 variabel pernyataan untuk tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang diuji, nilai seluruh *spearman correlation*nya diatas 0,129. Maka

seluruh variabel yang ada dinyatakan valid dan dapat dipakai untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan fasilitas.

Setelah data dinyatakan valid, maka dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui sejauh mana data tersebut dapat dipercaya atau diandalkan. Hasil nilai *cronchbanch's alpha* yang didapat adalah 0,739 untuk tingkat kepentingan dan 0,765 untuk tingkat kepuasan. Nilai tersebut lebih besar dari 0,60 maka instrumen untuk tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dinyatakan reliabel, artinya instrumen untuk tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dapat dipercaya atau diandalkan.

5.6. Analisis Tingkat Kepentingan

Setelah dilakukan pengolahan data pada tingkat kepentingan, didapatkan jumlah total nilai kepentingan dari 100 responden. Rata-rata keseluruhan untuk 20 variabel pernyataan kepentingan adalah sebesar 4,60 itu artinya mahasiswa merasa dari 20 fasilitas kegiatan akademik seluruh mahasiswa fakultas teknik dan ilmu komputer merasa secara keseluruhan pelayanan fasilitas kegiatan akademik tersebut dari skala 1 sampai 5 tingkat kepentingannya adalah sebanyak 4,60. Rata-rata nilai tertinggi terdapat pada pernyataan 9 tentang laboratorium dengan peralatan yang layak dengan nilai rata-rata sebesar 4,84. Artinya mahasiswa merasa pelayanan akan peralatan-peralatan laboratorium yang layak memiliki nilai kepentingan sebesar 4,84 dari skala 1-5. Itu menandakan bahwa peralatan laboratorium yang layak sangat penting untuk menunjang proses belajar mengajar pada saat praktikum karena apabila peralatan laboratorium tidak layak, maka proses praktikum akan menjadi sulit dan tidak optimal. Peralatan yang layak akan memberikan hasil yang maksimal dalam proses pembelajaran dan itu akan membuat proses praktikum berjalan lebih lancar.

Rata-rata nilai terendah yaitu pada pernyataan 16 mengenai tersedia *website* bagi orang tua untuk memonitoring perkembangan akademik dan keuangan anaknya dengan nilai rata-rata sebesar 3,99. Artinya pelayanan mengenai tersedianya

fasilitas ini memiliki nilai kepentingan sebanyak 3,99 dari skala 1 sampai 5. Mahasiswa merasa pelayanan fasilitas monitoring orangtua terhadap perkembangan akademik dan keuangan mahasiswa penting karena apabila ada masalah dalam segi akademik maupun keuangan orangtua bisa tahu dan cepat membantu menyelesaikan permasalahan tersebut. Disisi lain apabila mahasiswa tersebut berprestasi mungkin mahasiswa akan merasa lebih termotivasi apabila orang tuanya bangga jika mengetahui anaknya berprestasi.

Skor rata-rata tingkat kepentingan yang paling sering muncul adalah 4,76 yaitu pada pernyataan 2 dan 8. Tentang jumlah kursi untuk perkuliahan sesuai kebutuhan serta kursi dan komputer yang rusak cepat diperbaiki. Mahasiswa merasa dua fasilitas kegiatan tersebut pelayanannya memiliki skor kepentingan sama yaitu sebanyak 4,76 dari skala 1 sampai 5. Hal ini menandakan bahwa fasilitas kegiatan seperti jumlah kursi yang sesuai dengan kebutuhan dan perbaikan komputer sangat penting. Itu dikarenakan apabila jumlah kursi tidak sesuai dengan kebutuhan maka akan ada beberapa mahasiswa yang tidak kebagian tempat duduk dan hal itu bisa menimbulkan ketidak nyamanan bagi mahasiswa karena proses belajar bisa terganggu. Begitu juga dengan komputer yang rusak, apabila tidak cepat diperbaiki maka mahasiswa pun akan ada yang tidak bisa mengikuti proses perkuliahan sehingga bisa mengakibatkan mahasiswa tersebut tertinggal dalam segi praktek.

5.7. Analisis Tingkat Kepuasan

Setelah dilakukan pengolahan data pada tingkat kepuasan, didapatkan jumlah total nilai kepuasan dari 100 responden. Rata-rata keseluruhan untuk 20 variabel pernyataan kepuasan adalah sebesar 2,90. Itu artinya mahasiswa merasa dari 20 fasilitas kegiatan akademik seluruh mahasiswa fakultas teknik dan ilmu komputer merasa secara keseluruhan pelayanan fasilitas kegiatan akademik yang telah diberikan oleh UNIKOM tingkat kepuasannya memiliki nilai sebesar 2,90 dari 1 sampai 5. Rata-rata nilai tertinggi terdapat pada pernyataan 4 dan 11 tentang jumlah perangkat komputer untuk perkuliahan sesuai kebutuhan dan perpustakaan dengan koleksi buku yang lengkap dengan nilai rata-rata sebesar 3,27. Artinya pelayanan

akan jumlah perangkat komputer yang sesuai kebutuhan untuk perkuliahan memiliki nilai sebesar 3,27. Begitu juga dengan koleksi buku yang ada di perpustakaan, nilai kepuasannya dari skala 1 sampai 5 adalah sebesar 3,27.

Rata-rata nilai terendah yaitu pada pernyataan 14 mengenai area wifi tersebar secara merata dengan nilai rata-rata sebesar 2,40. Artinya mahasiswa merasa pelayanan wifi yang tersebar secara merata sejauh ini memiliki tinkat kepuasan sebanyak 2,40 dari skala 1 sampai 5. Masih ada titik-titik di lingkungan kampus UNIKOM yang tidak terjangkau oleh jaringan wifi salah satunya adalah di gedung lama yang sangat jarang atau susah mendapatkan akses wifi. Nilai rata-rata tingkat kepuasan yang paling sering muncul adalah 2,87 yaitu pada pernyataan 6, 16 dan 20. Pernyataan tersebut secara berturut-turut adalah mengenai ac yang rusak cepat diperbaiki, proses perwalian cepat diperbaiki serta tersedia pusat pengaduan mahasiswa terkait fasilitas kegiatan akademik. Mahasiswa merasa pelayanan fasilitas kegiatan yang diberikan terkait ketiga fasilitas kegiatan tersebut sejauh ini dari skala 1 sampai 5 tingkat kepuasan memiliki nilai sebesar 2,87.

5.8. Analisis Tingkat Kesenjangan (Gap 5) Berdasarkan *Ranking*

Analisis antara fasilitas kegiatan yang dirasakan mahasiswa dengan harapan mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan akademik dan fasilitas UNIKOM merupakan Gap 5. Setelah dilakukan pengukuran antara tingkat kepuasan/persepsi dengan tingkat kepentingan/harapan, didapatkan hasil bahwa nilai skor yang didapat semuanya bernilai negatif (-), artinya terdapat ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan akademik dan fasilitas dengan apa yang diberikan oleh UNIKOM. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan fasilitas kegiatan akademik dan fasilitas UNIKOM belum memenuhi apa yang diharapkan mahasiswa.

Berikut adalah gambar 5.1 mengenai plot perbandingan tingkat kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kepuasan. Gambar tersebut menunjukan posisi jarak kesenjangan antara tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan.

Pernyataan	Skor rata-rata tingkat kepuasan	Skor rata-rata tingkat kepentingan	Tingkat Kesenjangan (GAP 5)	Plot Skor Kepuasan dan Kepentingan 1 2 3 4 5
P15	2,40	4,74	-2,34	
P13	2,55	4,75	-2,20	
P14	2,58	4,77	-2,19	
P16	2,87	4,79	-1,92	
P7	2,92	4,82	-1,90	
P2	2,96	4,76	-1,80	
P9	3,11	4,84	-1,73	
P18	2,76	4,47	-1,71	
P11	3,05	4,73	-1,68	
P6	2,87	4,53	-1,66	
P20	2,87	4,53	-1,66	
P1	2,55	4,14	-1,59	
P3	3,09	4,63	-1,54	
P5	2,75	4,29	-1,54	
P4	3,27	4,79	-1,52	
P8	3,24	4,76	-1,52	
P19	2,84	4,33	-1,49	
P30	3,22	4,67	-1,45	
P12	3,27	4,71	-1,44	
P17	2,86	3,99	-1,13	
Rata-rata Keseluruhan	**2,90**	**4,60**	**-1,70**	

Gambar 5.1. Plot data tingkat kesenjangan

Keterangan :

▼ : kepuasan

▫ : Kepentingan

——— : Kesenjangan

Pada plot diatas terlihat bahwa plot kuning yaitu kepentingan berada disebelah kanan dan memiliki jarak dari plot merah yaitu kepuasan. Itu artinya bahwa pelayanan akan fasilitas kegiatan yang telah diberikan UNIKOM belum sesuai atau belum memenuhi harapan mahasiswa sehingga plot merah memiliki jarah dan belum mendekati plot kuning. Semakin jauh jarak plot merah terhadap kuning maha semakin tinggi tingkat kesenjanga atau ketidakpemenuhan antara kepuasan yang dirakan dengan harapan yang diinginkan. Apabila mahasiswa merasa puasa akan fasilitas kegiatan yang telah diberikan UNIKOM, maka jarak antara plot kuning dengan plot merah akan semakin dekat bahkan posisi plot merah bisa berada di sebelah kanan plot kuning karena pemenuhan akan keinginan atau harapan mahasiswa terpenuhi.

Ranking teratas terdapat pada pernyataan 15 mengenai proses perwalian cepat diperbaiki dengan skor -2,34. Itu artinya pemberian fasilitas kegiatan mengenai perbaikan proses perwalian di UNIKOM masih belum sesuai atau belum memenuhi dengan apa yang diharapkan mahasiswa. Hal ini terlihat dari nilai selisih antara kepuasan dan kepentingan yang bernilai negatif sehingga mahasiswa belum merasa puas. Mahasiswa mengharapkan bahwa proses perwalian ini cepat diperbaiki salah satunya apabila *server* perwalian *down* karena apabila perbaikan terkesan lambat maka akan berdampak pada perkuliahan. Karena biasanya perkuliahan tetap berjalan di awal semester disaat perwalian belum di *accept*. Hal ini juga merugikan mahasiswa yang belum mendapatkan pembagian kelas.

Ranking terendah pada pernyataan 17 tentang tersedianya *student center* dengan kesenjangan sebesar -1,13. Pada pernyataan 17 ini tingkat ketidakpemenuhan atas fasilitas kegiatan yang diinginkan dengan fasilitas kegiatan yang diberikan memiliki rentang terkecil. Itu artinya mahasiswa merasa belum puas akan harapan yang menginginkan bahawa ada *student center* untuk pusat pembelajaran dan diskusi diluar jam perkuliahan. Itu terlihat dari nilai selisih yang bernilai negatif sebesar 1,13.

5.9. Analisis Tingkat Kesenjangan (Gap 5) berdasarkan Dimensi Metode *Service Quality*

Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan, berikut adalah Analisis tingkat kesenjangan (Gap 5) berdasarkan 5 dimensi metode *service quality*:

1. *Reability*

   Berdasarkan dimensi *reability*, kesenjangan pada segi keandalan yaitu pada pernyataan 15 mengenai mengenai proses perwalian cepat diperbaiki dengan skor -2,34. Itu artinya keandalan UNIKOM atas pemberian fasilitas kegiatan mengenai perbaikan proses perwalian di UNIKOM masih belum sesuai atau belum memenuhi dengan apa yang diharapkan mahasiswa. Hal ini terlihat dari nilai selisih antara kepuasan dan kepentingan yang bernilai negatif sehingga

mahasiswa belum merasa puas. Mahasiswa mengharapkan bahwa proses perwalian ini cepat diperbaiki salah satunya apabila *server* perwalian *down* karena apabila perbaikan terkesan lambat maka akan berdampak pada perkuliahan. Karena biasanya perkuliahan tetap berjalan di awal semester disaat perwalian belum di *accept*. Hal ini juga merugikan mahasiswa yang belum mendapatkan pembagian kelas.

2. *Responsiveness*

   Pada dimensi *responsiveness*, kesenjangan terbesar terdapat pada pernyataan 7 mengenai infokus yang rusak cepat diperbaiki dengan skor -1,90. Itu artinya mahasiswa merasa daya tanggap UNIKOM mengenai perbaikan fasilitas kegiatan akademik seperti infokus ini belum sesuai dengan harapan. Itu terlihat dari nilai selisih kepuasan dan harapan yang bernilai negatif. Mahasiswa mengharapkan bahwa pihak UNIKOM segera memperbaiki infokus tersebut karena apabila infokus rusak proses belajar mengajar akan kurang optimal. Apabila infokus rusak dan setiap kali proses belajar mengajar harus membongkar pasang infokus yang dibawa dari sekretariat itu akan memakan waktu sehingga tidak menjadi efektif dan efisien.

   Kesenjangan terendah terdapat pada pernyataan 16 tentang tersedianya website bagi orangtua untuk memonitoring perkembangan akademik dan keuangan anaknya dengan kesenjangan sebesar -1,13. Tingkat ketidakpemenuhan atas fasilitas kegiatan yang diinginkan dengan fasilitas kegiatan yang diberikan memiliki rentang terkecil. Itu artinya fasilitas kegiatan seperti website ini sejauh ini belum sesuai harapan karena memang fasilitas ini belum ada. Mahasiswa menginginkan fasilitas website monitoring ini tetapi pihak universitas belum menyediakannya sehingga terjadi kesenjangan antara harapan dan ekspektasi.

3. *Emphaty*

   Pada dimensi *emphaty* hanya terdapat 1 pernyataan yaitu pernyataan 20 mengenai tersedia fasilitas pengaduan bagi mahasiswa terkait fasilitas kegiatan akademik dengan nilai -1,66. Itu artinya mahasiswa mengharapkan adanya fasilitas tersebut untuk menyalurkan aspirasi terkait dari keluhan mengenai fasilitas kegiatan akademik karena sejauh ini fasilitas tersebut belum ada sehingga nilai skor kesenjangan bernilai negatif karena fasilitas kegiatan belum memenuhi harapan mahasiswa.

4. *Tangibles*

   Pada dimensi *tangibles* kesenjangan terbesar terdapat pada pernyataan 14 mengenai area wifi tersebar secara merata dengan skor -2,34. Itu artinya penyebaran wifi sejauh ini belum memenuhi harapan mahasiswa sehingga skor kesenjangan bernilai negatif. mahasiswa mengharapkan penyebaran wifi yang sekarang ini ditambahkan jangkauannya karena sejauh ini penyebaran tidak merata. Wifi hanya terdapat di titik-titik tertentu tetapi di area lain seperti gedung lama jaringan wifinya masih terbatas belum merata. Wifi ini sangat penting bagi mahasiswa dan UNIKOM sendiri karena sebagai kampus berbasis IT, failitas wifi yang merata sangat membantu untuk kegiatan mahasiswa baik itu mengerjakan tugas maupun penelitian

   Kesenjangan terendah terdapat pada pernyataan 11 mengenai perpustakaan dengan koleksi buku yang lengkap dengan skor -1,44. Artinya koleksi buku yang ada pada saat ini masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan meskipun fasilitas kegiatannya paling mendekati ekspektasi dibanding fasilitas kegiatan lainnya. Ketidak pemenuhan fasilitas kegiatan yang diharapkan terhadap fasilitas kegiatan yang diberikan adalah sebesar -1,44. Mahasiswa mengharapkan koleksi buku diperpustakaan itu lengkap karena sejauh ini yang dirasakan mahasiswa buku-buku di perpustakaan belum lengkap sehingga menyulitkan mahasiswa yang akan mengerjakan tugas atau melakukan penelitian apabila harus mencari ke perpustakaan universitas lain.