JEMPER(Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan)
http://jurnal.usbypkp.ac.id/index.php/jemper

APLIKASI *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DALAM MENILAI KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN PADA PERGURUAN TINGGI SWASTA DI WILAYAH IVB APTISI JAWA BARAT

Saepudin [1]
Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
saepudin.ciamis@yahoo.co.id

Welly Surjono [2]
Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
wellykoe_66@yahoo.com

Tevi Leviany [3]
Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
tevi.pupung@gmail.com

Abstract

Quality higher education is expected to produce quality human resources, this can be seen with the existence of Higher Education Accreditation. The purpose of this study is to determine the results of the assessment using the IPA method of the variable quality of education services at PTS in the IVB region APTISI West Java (Purwakarta and Subang) as well as mapping the scores of assessment results using IPA into a Cartesian diagram. The method used is descriptive (survey) method. The population in this study were private university students in high schools in the IVB region of APTISI West Java (Purwakarta and Subang). Sampling was carried out proportionally with the Slovin formula. Based on the testing, PTS IKM in total (average) was 0.70, included in the good category. The results of testing the hypothesis that the performance of each service quality variable based on the results of respondents' assessment scores of 70.20%. This condition is still below 100% which means it is not satisfactorily maximally because there is still a gap of 27.80%, then the hypothesis which states that the determinant variable of the quality of education services will have a total effect on PTS student satisfaction has not been proven significantly. Physical evidence, reliability, responsiveness, and empathy are in quadrant A. This means that the performance of these variables is lower than the desire of PTS students in the IVB region of APTISI West Java (Purwakarta and Subang). Guarantee variable is in quadrant D. This means that the performance of the variable is at a high level, however the student's desire for the variable's performance is only low.

Keywords : Importance Performance Analysis, Service Quality

Abstrak

Perguruan tinggi yang berkualitas diharapkan dapat melahirkan SDM yang bermutu, hal ini dapat dilihat dengan adanya Akreditasi Perguruan Tinggi, Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil penilaian menggunakan metode IPA dari variabel kualitas pelayanan jasa pendidikan pada PTS di wilayah IVB APTISI Jawa Barat (Purwakarta dan Subang) serta memetakan skor hasil penilaian menggunakan IPA ke dalam diagram kartesius. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif (survey). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa PTS pada Sekolah Tinggi yang berada di wilayah IVB APTISI Jawa Barat (Purwakarta dan Subang). Pengambilan sampel dilakukan secara proporsional dengan rumus Slovin. Berdasarkan pengujian diperoleh IKM PTS secara total (rata-rata) sebesar 0,70, masuk kategori baik. Hasil pengujian hipotesis bahwa kinerja masing-masing variabel kualitas pelayanan berdasarkan hasil skor penilaian responden sebesar 70,20%. Kondisi ini masih di bawah 100% yang berarti belum memuaskan secara maksimal karena masih terdapat gap sebesar 27,80%, maka hipotesis yang menyatakan bahwa variabel penentu kualitas pelayanan jasa pendidikan akan berpengaruh secara total terhadap kepuasan mahasiswa PTS belum terbukti secara signifikan. Variabel Bukti fisik, Kehandalan,Cepat tanggap, dan Empati berada pada kuadran A. Hal ini berarti kinerja variabel tersebut lebih rendah dari keinginan mahasiswa PTS di wilayah IVB APTISI Jawa Barat (Purwakarta dan Subang). Variabel Jaminan berada pada kuadran D. Hal ini berarti kinerja variabel tersebut berada pada tingkat tinggi namun demikian keinginan mahasiswa akan kinerja variabel tersebut hanya rendah.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, Keputusan Pembelian

JEMPER (Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan)
Volume 2
Nomor 1
Halaman 27 - 36
Bandung, Januari 2020

p-ISSN : 2655 - 2922
e-ISSN : 2656 – 632X

Tanggal Masuk :
7 November 2019
Tanggal Revisi :
21 Desember 2019
Tanggal Diterima :
8 Januari 2020

PENDAHULUAN

Menurut Menteri Ristekdikti RI, Mohamad Nasir (2018) : Jumlah perguruan tinggi negeri dan swasta yang ada saat ini sekitar 4.500 kampus dan ternyata terdapat banyak masalah di perguruan tinggi swasta yang kecil-kecil. Lebih lanjut dijelaskan, bahwa : "Proses penggabungan perguruan tinggi swasta menjadi satu dari empat program prioritas tahun 2018, dan jumlah Perguruan Tinggi Swasta yang terlalu banyak akan berpotensi merugikan masyarakat karena mutu akademik dan pelayanannya tidak memenuhi standar. Sekitar 14 % PTS kesulitan memenuhi biaya operasional kampus. Pemerintah menargetkan, sebanyak 1.000 PTS akan ditutup atau digabungkan hingga tahun 2019. Target tersebut menurut Kemenristekdikti dilakukan untuk meningkatkan mutu dan pelayanan perguruan tinggi swasta.

Pendapat lainnya disampaikan oleh Ketua Umum Asosiasi Badan Penyelenggara Perguruan Tinggi Swasta, Thomas Suyatno (HU PR, 10 Desember 2014), yang menyatakan bahwa lebih dari 50% PTN dan PTS di Indonesia dalam keadaan "sakit", bahkan 64,88% PTS di Koordinator Perguruan Tinggi Swasta nomor satu di Indonesia, PTS-nya dalam kondisi sakit. Kondisi kesehatan dari perguruan tinggi tersebut dilihat berdasarkan standar mutu yang seharusnya dipenuhi oleh setiap PTN dan PTS. Kenyataannya,upaya untuk memenuhi standar mutu tersebut masih dirasa berat oleh PTN dan PTS. Mengingat perguruan tinggi yang dapat memberikan pelayanan yang berkualitas tentunya akan dicari oleh calon mahasiswa, begitu juga sebaliknya. Semakin banyaknya PT yang menawarkan layanan jasa maka memberikan peluang pada masyarakat/ calon mahasiswa untuk memilih karena memiliki alternatif pilihan yang semakin banyak. Dengan demikian, kekuatan tawar-menawar calon mahasiswa baru semakin besar.

Hak-hak mahasiswa sebagai konsumen semakin mendapatkan perhatian besar, terutama aspek keamanan dalam pemakaian barang atau jasa tertentu. Sisi lain, kini mulai banyak muncul aktivitas kaum konsumeris yang memperjuangkan hak-hak konsumen, etika bisnis serta kesadaran dan kecintaan akan lingkungan (Smith, 2019:53).

Perancangan bauran pemasaran (*marketing mix*) seperti : perancangan produk (jasa), pemberian harga, distribusi produk, promosi, bukti fisik, sumber daya manusia yang berkualitas serta proses penyajian jasa yang cepat dan akurat, sudah diadaptasi dalam sektor jasa pendidikan. Aktivitas promosi yang dulu jarang ditemukan, saat ini sudah merupakan hal yang lumrah dilakukan dalam dunia perguruan tinggi. Tujuannnya adalah untuk menarik sekaligus menjaring calon mahasiswa baru.

Terciptanya kepuasan pelanggan (mahasiswa) dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya: hubungan institusi dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan institusi begitu sebaliknya. Sima & Gheorghe (2017) menyatakan bahwa kepuasan *(satisfaction*) atau ketidakpuasan (*dis-satisfaction*) pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*dis-confirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lain) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Jadi penting sekali bagi suatu institusi untuk mengevaluasi layanan yang telah dilaksanakan untuk mengetahui apakah konsumen merasa puas atau tidak puas. Selanjutnya melakukan tindakan korektif untuk selalu meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kota Subang dan Purwakarta memiliki Perguruan Tinggi Swasta sebanyak 16 di bawah binaan Komisariat IVB APTISI Jawa Barat, dan ditinjau dari aspek jumlah Perguruan Tinggi, maka Subang dan Purwakarta memiliki jumlah PTS relatif sedikit dibandingkan dengan komisariat lainnya yang ada di APTISI Jawa Barat. Dilihat dari efisiensi penelitian, komisariat ini cukup ideal untuk dijadikan objek penelitian berkaitan dengan kualitas pelayanan PT.

Pengukuran mutu pelayanan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Oleh karena itu, mutu pelayanan harus dimulai dari kebutuhan mahasiswa akan pelayanan dan berakhir pada persepsi mahasiswa akan mutu pelayanan yang diberikan. Pengukuran mutu pelayanan dalam bidang pendidikan tidak hanya dilihat dari pelayanan akademis, tetapi juga dilihat dari pelayanan non-akademis, diantaranya; ruang kelas, SDM, administrasi perkuliahan, dll.

LITERATUR

Correia, Moital, Oliveira, & Costa (2009) menegaskan bahwa kepuasan merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa serta yang terlibat di dalamnya. Prayag,Hassibi & Nunkoo (2018) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan aspek emosional end user, dimana end user biasa disematkan pada pembeli, yang merasakan bahwa alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapannya. Berdasarkan definisi tersebut, maka pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan (*expectation*) dan kinerja (performance) atau hasil yang dirasakan setelah mengkonsumsi produk (barang & jasa). Pengertian tersebut selaras dengan pengertian yang didasarkan pada disconfirmation paradigm yang dikemukakan oleh Huang (2017).

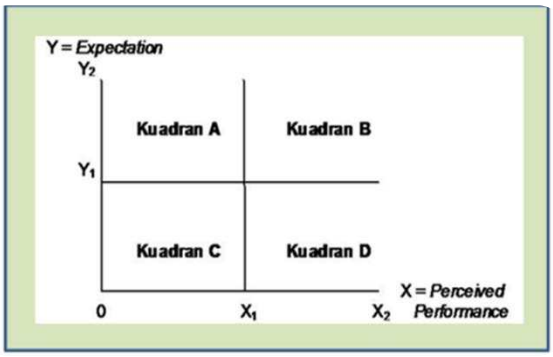
Perguruan tinggi merupakan lembaga yang memberikan produk berupa jasa pendidikan (Sultan & Wong, 2019). Kemampuan perguruan tinggi untuk memberikan kepuasan kepada mahasiswa ditentukan oleh kualitas pelayanan yang disampaikan perguruan tinggi (Nguyen et al. 2016). Kualitas jasa didefinisikan sebagai '*the consumer's judgement about a product's overall excellence or superiority*' (Zeithaml 1988). Menurut Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988), terdapat 5 (lima) faktor yang menentukan kualitas pelayanan jasa, meliputi; (1) bukti langsung/fisik (*tangible*) mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sa-rana komunikasi; (2) relia¬bilitas (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan se¬gera, akurat, dan memuaskan; (3) daya tanggap (*res-ponsiveness*), yaitu ke¬inginan staf membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap; (4) jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan; (5) empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan.

Salah satu cara untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan jawaban responden, dengan menggunakan metode ini dalam menganalisis dimensi-dimensi kualitas pelayanan maka dapat diketahui dan dirumuskan strategi untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa di perguruan tinggi masing-masing.Metode IPA pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) melalui karya ilmiahnya yang dimuat dalam Journal of Marketing berjudul Importance-Performance Analysis dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai quadrant analysis.

"*Importance-Performance Analysis (IPA) are a part of marketing research techniques that involve the analysis of customer attitudes toward main product or service and has been applied in several markets: e.g., automotive, food, housing, education, health care, hospitality industry, tourism, among others* (e.g., Sethna, 1982; Hawes & Rao, 1985; Cunningham & Gaeth, 1989; Dolinsky, 1991; Martilla & James, 1977; Alexitch et al. 2004; Kitcharoen, 2004; Go & Zhang, 2008; Silva & Fernandes, 2010). "

"*Internal marketing theories state that the organization emphasizes the importance of employee satisfaction and approaches jobs as internal products, aimed toward developing and motivating best-qualified personnel* (Grönroos, 1994; Zampetakis & Moustakis, 2007).

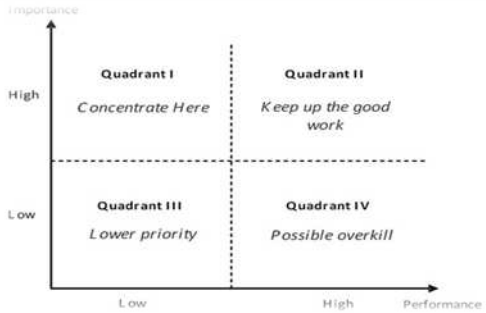
Internal Marketing Catagories (Yu-Chuan Chen & Shinyi Lin (2013) : (1) *Work support and environment (2) Organizational communication (3) Educational training (4) Motivation dan (5) Empowerment.*



Gambar 1 : *Quadrant Analysis*
Sumber: Husen Umar, dikutif oleh Diah Natalisa (2008:93)

Keterangan :
1. Kuadran A : Kinerja suatu variabel adalah lebih rendah dari keinginan konsumen sehingga kinerja organsisi harus ditingkatkan agar optimal.
2. Kuadran B : Kinerja dan keinginan konsumen pada suatu variabel berada pada tingkat tinggi dan sesuai, sehingga organisasi cukup mempertahankan kinerja variabel tersebut.
3. Kuadran C : Kinerja dan keinginan konsumen pada suatu variabel berada pada tingkat rendah, sehingga organisasi belum perlu melakukan perbaikan.
4. Kuadran D: Kinerja organisasi berada dalam tingkat tinggi tetapi keinginan konsumen akan kinerja dari variabel tersebut hanya rendah, sehingga organisasi perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumberdaya organisasi.

Berikut adalah bentuk asli dari diagram derajat kartesius model IPA yang dikembangkan oleh Martilla dan James.



Gambar 2
Kuadran Model *Importance-Performance Analysis*
Sumber : Martilla, J and James, J. (1977). *Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing*

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif. Menurut Nazir (2014:43) adalah metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang serta dengan teknik analisis Frekuensi dan Deskriptif, Gap Analysis dan Diagram Cartesius.

Populasi dalam penelitian ini adalah para mahasiswa Sekolah Tinggi di Kota Subang dan Purwakarta.

Tabel 1
Populasi Penelitian

No.	PTS	Kota	Populasi	%
1	STIE Miftahul Huda	Subang	353	16
2	STIE Sutaatmadja	Subang	192	9
3	Sekolah Tinggi Hukum Purnawarman	Purwakarta	286	13
4	STIE Dr. KH. EZ Mutaqien	Purwakarta	829	37
5	STIEB Perdanamandiri	Purwakarta	548	25
	Jumlah Poplasi :		**2.208**	**100**

Sumber : Aptisi Wilayah IV Jabar, (diolah)

Untuk menentukan besarnya sampel yang akan dijadikan responden, maka digunakan rumus *Slovin Consuello G.Sevilla* yang dikutip oleh Umar Husein (2003:146), dengan perolehan jumlah sampel sebanyak 95,667atau sebanyak 97 orang responden, dengan toleransi error 10%.

Tabel 2
Sampel Penelitian

No.	PTS	Kota	%	Sampel
1	STIE Miftahul Huda	Subang	16%	16
2	STIE Sutaatmadja	Subang	9%	9
3	Sekolah Tinggi Hukum Purnawarman	Purwakarta	13%	12
4	STIE Dr. KH. EZ Mutaqien	Purwakarta	37%	36
5	STIEB Perdanamandiri	Purwakarta	25%	24
		Jumlah Sampel :		**97**

Sumber : Pengolahan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Di bawah ini disajikan tabel rata-rata *expected/importance* (IM) yaitu berupa harapan mahasiswa terhadap pelayanan, *performance* (PP) yaitu kinerja pelayanan aktual atau pelayanan yang dirasakan mahasiswa, indek kepuasan pelanggan (IKP), persentase (%) kuisioner *performance*, yaitu diperoleh dengan jalan membagi total skor jawaban masing-masing kuisioner dengan rata-rata skor masing-masing kuisioner kali seratus persen. Interpretasi persentase (keterangan) diperoleh dengan berpatokan pada tabel Kategori Persepsi Mahasiswa dalam Pencapaian Skor Maksimal.

Tabel 3
Kategori Persepsi Mahasiswa dalam Pencapaian Skor Maksimal

Kelas	% Pencapaian Skor Thd Skor maksimal	Kategori
1	$85 \leq x < 100$	Sangat Baik
2	$69 \leq x < 84{,}9$	Baik
3	$53 \leq x < 68{,}9$	Cukup Baik
4	$37 \leq x < 52{,}9$	Kurang Baik
5	$20 \leq x < 36{,}9$	Sangat Kurang Baik

Sumber : Riduan (2004), dikutif oleh I Gusti Ayu Made Srinadi dan Desak Putu Eka Nilakusmawati, 2008

Tabel 4
Analisis *Tangible*

No	Keterangan	*Performance*	*Expec Tations*	Indeks Kepuasan Pelanggan = *Performance/ Expectations*	%	Ket.
1	Penataan eksterior dan interior gedung	2.72	4.51	0.60	54.4%	Cukup Baik
2	Kenyamanan ruang kuliah	3.06	4.71	0.65	61.1%	Cukup Baik
3	Kelengkapan dan kesiapan media perkuliahan	3.48	4.62	0.75	69.6%	Baik

No	Keterangan	*Performance*	*Expec Tations*	Indeks Kepuasan Pelanggan = *Performance/ Expectations*	%	Ket.
4	Penyediaan dan kelengkapan fasilitas ruang baca	3.13	4.50	0.70	62.7%	Cukup Baik
5	Penyediaan dan kelengkapan fasilitas computer	2.84	4.56	0.62	56.9%	Cukup Baik
6	Ketersediaan Buku Panduan Akademik	2.86	4.41	0.65	57.1%	Cukup Baik
7	Ketersediaan buku Pedoman Tugas Akhir (Skripsi)	3.00	4.46	0.67	60.0%	Cukup Baik
8	Penampilan dan busana Dosen dan Karyawan	3.52	3.83	0.92	70.4%	Baik
9	Ketersediaan meja, kursi untuk perkuliahan	3.44	4.42	0.78	68.9%	Cukup Baik
10	Area parkir yang memadai	3.26	4.44	0.73	65.1%	Cukup Baik
11	Ketersediaan ruangan dan peralatan praktikum	2.89	4.50	0.64	57.8%	Cukup Baik
	Rata-rata Bukti Fisik :	**3.11**	**4.45**	**0.70**	**62.2%**	**Cukup Baik**

Sumber : Hasil Pengolahan data primer, 2018.

Tabel 5
Analisis *Reliability*

No	Keterangan	*Performance*	*Expec Tations*	Indeks Kepuasan Pelanggan = *Performance/ Expectations*	%	Ket.
1	Mata kuliah sesuai dengan kebutuhan di dunia kerja	3.28	4.51	0.73	65.6%	Cukup Baik
2	Jadwal kuliah yang tidak bentrok	2.82	4.52	0.62	56.4%	Cukup Baik
3	Jadwal ujian tidak berubah-ubah	3.13	4.44	0.71	62.7%	Cukup Baik
4	Obyektivitas penilaian hasil ujian	3.09	4.47	0.69	61.8%	Cukup Baik
5	Ketepatan waktu pembagian Kartu Kemajuan Studi / KKS	2.81	4.37	0.64	56.2%	Cukup Baik
6	Penghitungan IPK, IPS yang akurat	3.10	4.44	0.70	62.0%	Cukup Baik
	Rata-rata Kehandalan	**3.04**	**4.46**	**0.68**	**60.8%**	**Cukup Baik**

Sumber : Hasil Pengolahan data primer, 2018.

Tabel 6
Analisis *Responsive*

No	Keterangan	*Performance*	*Expectations*	Indeks Kepuasan Pelanggan = *Performance/ Expectations*	%	Ket.
1	Kemampuan dosen memberi kan bimbingan dan konsultasi	3.34	4.55	0.73	66.9%	Cukup Baik
2	Proses belajar mengajar yang interaktif	3.48	4.48	0.78	69.6%	Baik
3	Kesederhanaan dan kelancaran prosedur administrasi	2.88	4.32	0.67	57.6%	Cukup Baik
4	Kemudahan dan kelancaran penggunaan fasilitas yang ada	2.94	4.43	0.66	58.9%	Cukup Baik
5	Kecepatan pelayanan	2.67	4.46	0.60	53.3%	Cukup Baik
6	Pelaksanaan janji pelayanan	2.74	4.52	0.61	54.9%	Cukup Baik
	Rata-rata Cepat Tanggap :	**3.01**	**4.46**	**0.67**	**60.2%**	**Cukup Baik**

Sumber : Hasil Pengolahan data primer, 2018.

Tabel 7
Analisis *Assurance*

No	Keterangan	*Performance*	*Expec Tations*	Indeks Kepuasan Pelanggan = *Performance/ Expectations*	%	Ket.
1	Status Akreditasi Program Studi yang Baik	3.69	4.72	0.78	65.6%	Cukup Baik
2	Akurasi perhitungan IPS/IPK	3.28	4.47	0.73	65.6%	Cukup Baik
3	Jenjang/kualifikasi pendidikan para Dosen	3.50	4.39	0.80	70.0%	Baik

No	Keterangan	*Performance*	*Expec Tations*	Indeks Kepuasan Pelanggan = *Performance/ Expectations*	%	Ket.
4	Jenjang/kualifikasi pendidikan para Karyawan	3.23	4.04	0.80	64.7%	Cukup Baik
5	Kemampuan Dosen dan Karyawan melayani mahasis wa	3.41	4.12	0.83	68.2%	Cukup Baik
6	Pengembalian hasil evaluasi/ penilaian oleh dosen	2.96	4.24	0.70	59.1%	Cukup Baik
7	Penilaian perkuliahan secara objektif	3.47	4.44	0.78	69.3%	Baik
8	Ketersediaan kurikulum dan silabus mata kuliah	3.18	4.37	0.73	63.6%	Cukup Baik
	Rata-rata Jaminan :	**3.34**	**4.35**	**0.77**	**65.8%**	**Cukup Baik**

Sumber : Hasil Pengolahan data primer, 2018.

Tabel 8
Analisis *Empathy*

No	Keterangan	*Performance*	*Expec Tations*	Indeks Kepuasan Pelanggan = *Performance/ Expectations*	%	Ket.
1	Kemudahan menghubungi Dosen dan Karyawan	3.06	4.41	0.69	61.1%	Cukup Baik
2	Keramahtamahan Dosen dan Karyawan	3.36	4.48	0.75	67.1%	Cukup Baik
3	Kesempatan memperoleh beasiswa	2.93	4.56	0.64	58.7%	Cukup Baik
4	Dosen Pembimbing memahami kebutuhan Mahasiswa	3.01	4.52	0.67	60.2%	Cukup Baik
	Rata-rata Empati :	**3.09**	**4.49**	**0.69**	**61.8%**	**Cukup Baik**
	Rata-rata Total	**3.12**	**4.44**	**0.70**	**62.1%**	**Cukup Baik**

Sumber : Hasil Pengolahan data primer, 2018.

Berdasarkan tabel tersebut, maka dapat di jelaskan beberapa hal-hal sebagai berikut :

a. **Rata-rata Indeks Kepuasan pelanggan (IKP)** secara total adalah sebesar 0,70 masuk kategori Baik (Riduan, 2004). IKP untuk masing-masing variabel sebagai berikut :

Tabel 9
Analisis IKP dan Kualitas Pelayanan

Variabel	IKP	%	Keterangan
X_1 *(Tangible)*	0.70	0.62	Cukup Baik
X_2 *(Reliability)*	0.68	0.61	Cukup Baik
X_3 *(Responsiveness)*	0.67	0.60	Cukup Baik
X_4 *(Assurance)*	0.77	0.66	Cukup Baik
X_5 *(Emphaty)*	0.69	0.62	Cukup Baik
Rata-rata	**0.70**	**0.62**	**Cukup Baik**

Sumber : Hasil Pengolahan data primer, 2018.

b. **Persentase (%) capaian kinerja pelayanan aktual (*performance*)**, diperoleh dengan cara membagi total skor kuisioner dengan jumlah responden kali skor tertinggi kali 100 % atau (Total skor setiap kuisioner) (Jumlah Responden x 5). Semakin tinggi hasil persentase (mendekati 100%) maka semakin tinggi kinerja pelayanan sebagaimana yang ditanyakan dalam kuisioner tersebut. Berdasarkan hal tersebut, maka persentase kinerja pelayanan yang diberikan oleh PTS di wilayah IV.B Jawa Barat yang paling tinggi adalah pada variabel jaminan (*Assurance*) yaitu sebesar 66% sedangkan kinerja pelayanan ter-rendah adalah pada variabel Cepat Tanggap (*Responsiveness*) dengan prosentase 60%.

c. **Capaian kinerja kualitas pelayanan per indikator (kuisioner)**, secara rata-rata masuk kategori "**Cukup Baik**", namun secara parsial terdapat beberapa instrumen/kuisioner pelayanan yang masuk kategori "**Baik**", yaitu kinerja kelengkapan dan kesiapan media perkuliahan, penampilan dan busana dosen dan karyawan, proses belajar mengajar yang interaktif, jenjang/ kualifikasi pendidikan para dosen, dan penilaian perkuliahan secara objektif.

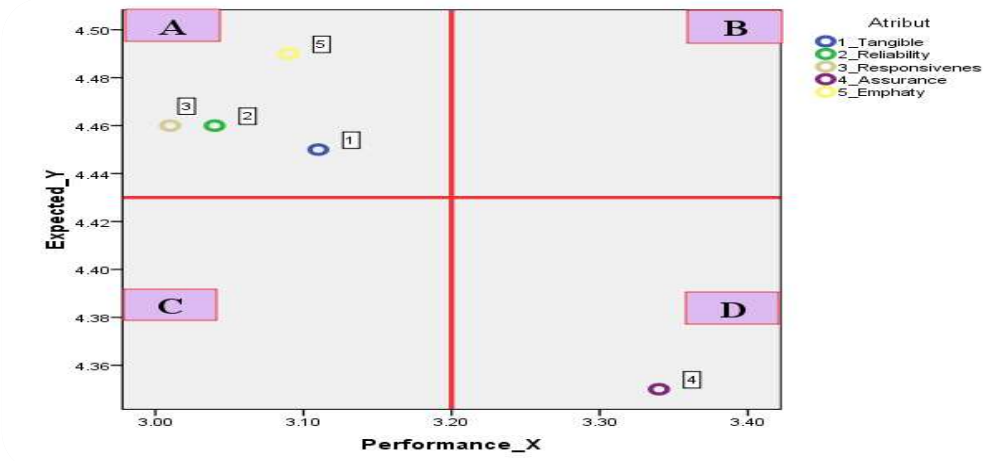
Berdasarkan tabel ringkasan analisis IKP, selanjutnya dilakukan penilaian *importance-performance analysis* (IPA) pada setiap variabel kualitas pelayanan dan perhitungan tingkat kesesuaian pelayanan pada Perguruan Tinggi Swasta yang ada di wilayah IVB Jawa Barat pada tingkat Sekolah Tinggi seperti pada tabel berikut :

Tabel 10
Ringkasan Analisis IKP dan Kualitas Pelayanan

Variabel	Rata-rata Kinerja (*Performance*) (Xi)	Rata-rata Harapan (*Expected*) (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki)
X_1 (*Tangible*)	3.11	4.45	69.84
X_2 (*Reliability*)	3.04	4.46	68.15
X_3 (*Responsiveness*)	3.01	4.46	67.47
X_4 (*Assurance*)	3.34	4.35	76.76
X_5 (*Empathy*)	3.09	4.49	68.77
Jumlah :	**15.59**	**22.21**	**350.98**
Rata-rata IPA :	**3.12**	**4.44**	**70.20**

Sumber : Hasil Pengolahan data primer, 2018.

Rata-rata kinerja per variabel kualitas pelayanan adalah 3,12 dan rata-rata harapan 4,44.



Gambar 3
Diagram Kartesius Per Variabel Kualitas Pelayanan

Keterangan :
TKI = Tingkat kesesuaian responden sebagai titik acuan pelayanan untuk menentukan posisi kuadran. Dalam diagram/gambar di atas berupa lingkaran koordinat IPA.

Gambar di atas menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan jasa seperti Bukti fisik (*Tangible*), Kehandalan (*Reliability*), Cepat tanggap (*Responsive*), dan Empati (*Emphaty*) berada pada kuadran A, yang menunjukkan bahwa kinerja variable-variabel tersebut lebih rendah dari keinginan mahasiswa sehingga kinerja PTS di komisariat IVB APTISI Jawa Barat (Purwakarta dan Subang) masih harus ditingkatkan lagi agar lebih optimal. Variabel Jaminan

(*Assurance*), berada pada kuadran D, yang menunjukkan bahwa kinerja variabel tersebut berada pada tingkat tinggi, tetapi keinginan konsumen akan kinerja variabel tersebut hanya rendah saja sehingga organisasi perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat meng-efisienkan sumberdaya organisasi. PTS harus lebih menambahkan sumberdayanya, memfokuskan lagi upayanya untuk meningkatkan kinerja variable Bukti fisik (*Tangible*), Kehandalan (*Reliability*), Cepat tanggap (*Responsive*), dan Empati (*Empathy*) sedangkankan variable Jaminan (*Assurance*) sudah dianggap sangat baik.

SIMPULAN

Mengacu kepada hasil dan pembahasan penelitian, maka disimpulkan bahwa :

1. Indeks kepuasan mahasiswa (IKM) masuk kategori baik, dengan IKM tertinggi pada variabel jaminan (*assurance*), yaitu sebesar 0.77 (Baik) dan yang terendah adalah variabel cepat tanggap (*responsiveness*) sebesar 0.67 (Cukup Baik).
2. Rata-rata capaian penilaian kinerja (*performance*) pelayanan secara total, yang paling tinggi pada variabel jaminan (*assurance*) yaitu sebesar 66% sedangkan kinerja pelayanan terendah pada variabel Cepat Tanggap (*Responsiveness*) yaitu sebesar 60%.
3. Capaian kinerja kualitas pelayanan per indikator (kuisioner), secara rata-rata masuk kategori "Cukup Baik" namun secara parsial terdapat beberapa instrumen/kuisioner pelayanan yang masuk kategori "Baik", yaitu kinerja : kelengkapan dan kesiapan media perkuliahan, penampilan dan busana dosen dan karyawan, proses belajar mengajar yang interaktif, jenjang/kualifikasi pendidikan para dosen, dan penilaian perkuliahan secara objektif.
4. Hasil analisis IPA menggunakan diagram Kartesius, menunjukan bahwa :
   (1) Variabel *Tangible, Reliability, Responsive,* dan *Emphaty* berada pada kuadran A, yang menunjukkan bahwa kinerja variabel-variabel tersebut lebih rendah dari keinginan mahasiswa PTS di komisariat IVB APTISI Jawa Barat (Purwakarta dan Subang).
   (2) Variabel *Assurance*, berada pada kuadran D, yang menunjukkan bahwa kinerja variabel tersebut berada pada tingkat tinggi namun demikian keinginan mahasiswa akan kinerja variabel tersebut hanya rendah saja.

DAFTAR PUSTAKA

Buku : Penulis Tunggal

Haemoon.2000.*Revisiting importance–performance analysis*. Tourism Management.

Kotler, Philip, 2001.*Manajemen Pemasaran*. Alihbahasa oleh AB Susanto. Jakarta : Salemba Empat

Tjiptono, Fandy,1998. *Total Quailty Service*. Yogyakarta : Andi Offset.

Umar, H, 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Buku : Multiple authors

Berry, L, and Parasuraman. 1991. *Marketing Service Competing Through Quality*. New York: The Free Press.

Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane.2000.*Marketing Management.* Millenium Edition. Prentice Hall Inc.

Sima, V., & Gheorghe, I.G.2017. *Customer satisfaction in the consumption of green products. Socio-Economic Perspectives on Consumer Engagement and Buying Behavior*. Book chapter. IGI Global, pp. 59-92.

Swasta, B dan Handoko,T.Hani, 2000. *Manajemen Pemasaran dan Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Liberty.

Jurnal Ilmiah :
Jurnal Versi Print

Ayu Made Srinadi,I Gusti dan Eka Nilakusmawati, Desak Putu, 2008. *Faktor- Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan* (*Studi Kasus di FMIPA, Universitas Udayana*). FMIPA Universitas Udayana.Denpasar.Jurnal Ilmiah Pendidikan.Cakrawala Pendidikan.Th.XXVII N0.3 :217-231

Farliana, S.2017. *Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Lembaga Pendidikan Tinggi Abc Di Cikarang*. Jurnal Formatif 7(1), 56-65, ISSN: 2088-351X.

Kardoyo, dkk. (2016). *Analisis Kepuasan Pelayanan Perguruan Tinggi (Kasus pada Prodi Magister Pendidikan Ekonomi Unnes). Cakrawala Pendidikan*. Juni 2016. Th. XXXV. No. 2.

Nguyen, B., X. Yu, T.C. Melewar, & J. Hemsley-Brown.2016. *Brand ambidexterity and commitment in higher education: An exploratory study.* Journal of Business Research 69 (8): 3105–3112.

Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, and L.L. Berry. 1988. *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*.Journal of Retailing 64 (1): 12–40.

Prayag, G., Hassibi, S., & Nunkoo, R.2018. *A systematic review of consumer satisfaction studies in hospitality journals: conceptual development, research approaches and future prospects*. Journal of Hospitality Marketing & Management. 1–30

Smith, W. (2019). *The role of environment clubs in promoting ecocentrism in secondary schools: student identity and relationship to the earth*. Journal of Environmental Education. 50(1), pp. 52-71.

Sultan, P. & Wong, H.Y. (2019). *How service quality affects university brand performance, university brand image and behavioural intention: the mediating effects of satisfaction and trust and moderating roles of gender and study mode*. Journal of Brand Management. 26(3), pp. 332-347.

Zeithaml, V.A.1988. *Consumer perceptions of price, quality and value: A means-end model and synthesis of evidence.Journal of Marketing 52*. July: 2–22.

Zul Irmaini, 2014.*Aplikasi Importance Performance Analysis (IPA) dalam Menilai Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Ak.1 Pada dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Cilacap*. Jurnal Pena Ilmu Pengetahuan dan Teknologi. Universitas Pekalongan: Vol. 19. No. 2 :1-15

Jurnal Versi Elektronik

Martinez dalam Ariyoso dan Budi Wahyono, 2009. *Olah Data Statistik, Langkah-langkah Importance Performance Analysis (IPA)*. Google.