

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX

**I Putu Pranatha Sentosa¹, Ni Made Erpia Ordani Astuti²,
I Made Elia Cahaya³**

^{1,2}Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, Fakultas Ekonomika dan Humaniora,
Universitas Dhyana Pura;

³Program Studi Pendidikan Guru-Pendidikan Anak Usia Dini, Fakultas Ekonomika dan
Humaniora, Universitas Dhyana Pura

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the level of importance of each attribute by Importance Performance Analysis (IPA) and know the level of customer satisfaction based methods Customer Satisfaction Index (CSI). This study uses SERVQUAL instrument. Based on the Cartesian diagram, the attributes that go in the first quadrant is an attribute whose performance needs to be improved and to be evaluated every month in order to determine the wishes of the consumer. Attributes included in quadrant II are the attributes that need to be maintained and its performance has been satisfactory consumer. Attributes included in quadrant III is an attribute that has a low priority and the quadrant IV are the attributes that are considered less important by customers but the performance has been very good restaurant. The results showed that the overall level of customer satisfaction (based on the value CSI) of 81.83% and is located in a range of values from 81.00%-100% indicating that visitor satisfaction index is the criterion of "Very Satisfied".

Keywords: Consumers satisfaction, CSI, IPA, College

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepentingan setiap atribut berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Penelitian ini menggunakan instrumen SERVQUAL. Berdasarkan diagram kartesius, atribut yang masuk pada kuadran I adalah atribut yang kinerjanya perlu ditingkatkan dan dilakukan evaluasi tiap bulan agar mengetahui keinginan dari konsumen. Atribut yang masuk dalam kuadran II adalah atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya dan sudah memuaskan konsumen. Atribut yang masuk dalam kuadran III adalah atribut yang memiliki prioritas rendah dan kuadran IV adalah atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan tetapi kinerja restoran sudah sangat baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh (berdasarkan nilai CSI) sebesar 81.83% dan terletak di rentang nilai 81.00%-100% yang menunjukkan bahwa indeks kepuasan pengunjung adalah kriteria "Sangat Puas".

Kata kunci: CSI, IPA, Kepuasan pelanggan, Program Studi.

1. Pendahuluan

Pendidikan tinggi merupakan salah satu pilar penting dalam pembangunan suatu bangsa karena merupakan jenjang pendidikan paling tinggi dalam sistem pendidikan nasional. Pendidikan tinggi menjadi ujung tombak dalam mendorong perkembangan suatu bangsa (Rifandi 2013). Jain et al. (2011) mengemukakan bahwa institusi akademik membutuhkan inovasi yang berkelanjutan, memiliki diversitas struktur, dan mampu menemukan berbagai cara baru untuk memberikan pelayanan kepada pelanggannya secara efektif. Hal ini ditujukan untuk memperoleh keuntungan kompetitif dengan institusi akademik lainnya. Caranya adalah dengan lebih memahami kepuasan pelanggan dan persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan dan yang telah dirasakan. Perguruan tinggi harus lebih efisien dan berpartisipasi dalam persaingan global yang kompetitif dimana ekspektasi pelanggannya semakin meningkat. Sedangkan Primiani dan Ariani (2005) berpendapat bahwa kualitas pelayanan di dunia pendidikan mempunyai karakter khusus dan lebih sulit daripada pelayanan pada produk yang berwujud. Organisasi pendidikan adalah penghasil jasa yang diharapkan masyarakat untuk dapat mewujudkan kualitas sumber daya manusia melalui sistem dan hasil pendidikan yang berkualitas. Pelanggan pada lembaga pendidikan mempunyai karakter yang berbeda, yaitu mempunyai fungsi yang unik dalam menentukan mutu dari apa yang mereka terima dari dunia pendidikan.

Program studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Undhira Bali belum mencapai target akreditasi dan penerimaan mahasiswa yang ditentukan. Hal ini memberikan motivasi bahwa Prodi harus melaksanakan kegiatan perbaikan dan pengembangan program kerja dengan baik. Tahap selanjutnya yang perlu dilakukan adalah memusatkan perhatian pada pelanggan yang menggunakan jasa pendidikan. Dari hasil penelusuran dokumen diketahui bahwa penerimaan mahasiswa baru kurang memuaskan dari tahun ke tahun. Ini dapat dilihat pada tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Penerimaan mahasiswa Prodi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga

TAHUN	PENDAFTAR	DITERIMA	AKTIF
2014	6	5	5
2015	7	7	7
2016	10	10	5
2017	19	19	16
2018	19	19	18

Sumber: Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Undhira 2019

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa penerimaan mahasiswa masih di bawah rasio kelas yang telah ditetapkan pemerintah. Selanjutnya, yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah tentang pengukuran Indeks Kepuasan Pelayanan Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga. Teknik pengukuran menggunakan model *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan menggunakan instrumen SERVQUAL (Algifari, 2015).

2. Metode Penelitian

Adapun Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan metode survei. Secara umum, pengertian survei dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi. Dengan metode survei, informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner, yaitu daftar pertanyaan yang terstruktur untuk mencapai tujuan penelitian. Penelitian ini dilakukan pada Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, Fakultas Ekonomika dan Humaniora, Universitas Dhyana Pura Bali. Yang beralamat di Jalan Raya Padang Luhuh, Br. Tegal Jaya, Dalung, Kuta Utara, Badung, Bali.

Yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, Fakultas Ekonomika dan Humaniora, Universitas Dhyana Pura yang aktif menjadi mahasiswa pada tahun akademik 2018/2019. Penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasinya relatif kecil. Sampel jenuh disebut juga dengan istilah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Jumlah responden tiap angkatan yang ditunjuk dalam penelitian ini dapat dijelaskan pada tabel 2 berikut.

Tabel 2. Jumlah mahasiswa Prodi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Empat Tahun Terakhir

ANGKATAN	AKTIF/Orang
2015	7
2016	5
2017	16
2018	18
Total	46

Sumber: Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Undhira 2019

Prosedur pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner, pedoman wawancara, observasi dan studi dokumen. Langkah pertama dalam analisis data dilakukan melalui pengukuran indeks kepuasan pelayanan pendidikan menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*, dengan menganalisis dan mengklasifikasi atribut kedalam kategori Prioritas utama, pertahankan prestasi, prioritas rendah, dan berlebihan. Menurut Supranto (2006), rumus yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} * 100\%$$

Keterangan: Tki =Tingkat kesesuaian responden, Xi =Skor penilaian kinerja perusahaan, Yi =Skor penilaian kepentingan pelanggan.

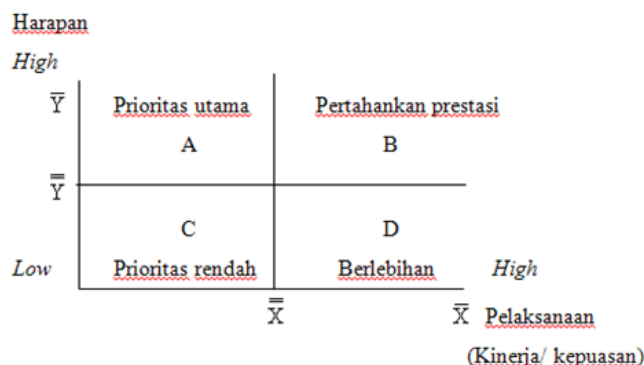
Sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen dapat diketahui dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Diagram kartesius digunakan untuk mengetahui indikator jasa pelayanan yang memuaskan atau tidak memuaskan konsumen. Rumus yang digunakan adalah:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \qquad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

dimana, K=Banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Diagram kartesius digunakan untuk memetakan atribut-atribut kualitas jasa pelayanan pendidikan yang telah dianalisis, dengan gambar 1 sebagai berikut:



Gambar 1. diagram kartesius

Langkah kedua pengukuran indeks kepuasan menggunakan teknik *Customer Satisfaction Index* (CSI). *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. CSI memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pelanggan sehingga pada satuan waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang dinilai *customer* adalah sebuah nilai lebih.

Tabel 3. *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Atribut	Kepentingan (I)	Kepuasan (P)	Skor (S)
	Skala 1-5	Skala 1-5	(S) = (I) x (P)
.....			
.....			
Skor Total	Total (I) = (Y)		Total (S) = (T)

Perhitungan keseluruhan CSI menurut Bhote (1996) diilustrasikan pada tabel 3 Nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh Y dan juga hasil kali I dengan P pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh T. CSI diperoleh dari perhitungan $(T/5Y) \times 100\%$. Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. CSI dihitung dengan rumus:

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

Keterangan :

- T = Nilai Total Dari CSI
- 5 = Nilai Maksimum Pada Skala Pengukuran
- Y = Nilai Total Dari Kolom Harapan

Tabel 4. Kriteria Tingkat Kepuasan

No	Nilai CSI (%)	Keterangan (CSI)
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80.99%	Puas
3	51% - 65.99%	Cukup Puas
4	35% - 50.99%	Kurang Puas
5	0% - 34.99%	Tidak Puas

Nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik. Nilai CSI 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna merasa puas terhadap kinerja pelayanan.

3. Hasil dan Pembahasan

Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, Fakultas Ekonomika dan Humaniora, Universitas Dhyana Pura Bali. Yang beralamat di Jalan Raya Padang Luwih, Br. Tegal Jaya, Dalung, Kuta Utara, Badung, Bali. Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga telah terakreditasi. pengukuran kepuasan pelayanan Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Analisis Tingkat Kesesuaian

Dalam pengukuran kepuasan pelayanan Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga dengan menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)* terlebih dahulu divari tingkat kesesuaian responden. Tingkat kesesuaian responden merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga dapat digunakan untuk menentukan skala prioritas (Yola dan Duwi, 2013). Tingkat kesesuaian antara kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan dapat dilihat pada Tabel 5. Berdasarkan Tabel 5, diperoleh nilai rata-rata kesesuaian tiap aspek berada pada rentang nilai di atas 80% yaitu 91,94% sehingga dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa atribut-atribut tersebut masuk dalam kategori "sangat sesuai". Menurut Sukardi dan Cholidis (2006), jika nilai dari tingkat kesesuaian mendekati 100% dan berada di atas rata-rata maka dapat dikatakan tingkat kesesuaian sudah baik.

Tabel 5. Analisis Tingkat Kesesuaian Responden.

	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty	Rata-rata
Kepentingan	4.39	4.43	4.82	4.39	4.40	4.45
Kinerja	3.97	4.10	4.25	4.18	4.07	4.09
Kesesuaian	90.44%	92.63%	88.14%	95.13%	92.58%	91.94%

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa seluruh aspek SERVQUAL yang digunakan memiliki tingkat kesesuaian yang sangat baik. Hasil pengukuran tingkat kesesuaian tiap butir instrumen yang digunakan pada aspek *Tangibles* sebagai berikut. Sistem Pendaftaran online mahasiswa baru memiliki tingkat kesesuaian 98,43%. Sistem Informasi layanan akademik mahasiswa memiliki tingkat kesesuaian 82.38%. Fasilitas Wifi memiliki tingkat kesesuaian 94.39%. Fasilitas laboratorium memiliki tingkat kesesuaian 81.95%. Lokasi Prodi PKK memiliki tingkat kesesuaian 93.33%. Kebersihan ruang kuliah Prodi PKK memiliki tingkat kesesuaian 96.57%. Sarana Perpustakaan memiliki tingkat kesesuaian 76.34%. Perlengkapan dan fasilitas Kelas memiliki tingkat kesesuaian 88.12%. Halaman dan ruang publik memiliki tingkat kesesuaian 96.06%. Staff dan dosen Prodi PKK menunjukkan cara berpakaian, tata rias, kebersihan, dan kesehatan memiliki tingkat kesesuaian 88.83%. Staff dan dosen berbicara dengan santun, menunjukkan kebiasaan yang baik, dan percaya diri memiliki tingkat kesesuaian 90.10%. Fasilitas website (<http://undhirabali.ac.id>) memiliki tingkat kesesuaian 89.66%. Keberadaan asisten dosen memiliki tingkat kesesuaian 92.20%. Prodi PKK mempunyai mekanisme asistensi praktikum (tutor praktikum) untuk mata kuliah berpraktikum dengan baik memiliki tingkat kesesuaian 89.76%. Prodi PKK memfasilitasi kegiatan workshop untuk persiapan tugas akhir mahasiswa memiliki tingkat kesesuaian 100%. Prodi PKK menyelenggarakan kegiatan seminar/sarasehan yang mendatangkan nara sumber dari luar secara periodik memiliki tingkat kesesuaian 92.04%.

Hasil pengukuran tingkat kesesuaian tiap butir instrumen yang digunakan pada aspek *Reliability* sebagai berikut. Kurikulum/mata dan kompetensi yang diharapkan memiliki tingkat kesesuaian 101.58%. Jumlah dosen dan bidang yang diampu memiliki tingkat kesesuaian 95.12%. Kerjasama dengan pihak pengguna dalam pengembangan kompetensi yang dijanjikan memiliki tingkat kesesuaian 103.70%. Staf akademik mudah ditemui dalam melayani mahasiswa memiliki tingkat kesesuaian 97.51%. staf akademik melayani kepentingan mahasiswa dengan efektif memiliki tingkat kesesuaian 92.11%. Dosen selalu memberi bahan ajar (suplemen) untuk melengkapi materi yang diberikan kepada mahasiswa memiliki tingkat kesesuaian 76.96%. Dosen mampu menjelaskan materi dengan sangat baik dan model pembelajaran yang bervariasi memiliki tingkat kesesuaian 90.87%. Dosen selalu mempublikasi hasil akhir mata kuliah dan memberi penilaian yang objektif memiliki tingkat kesesuaian 99.01%. Asisten dosen yang disediakan untuk mata kuliah teori sangat membantu proses pembelajaran dapat

berjalan dengan baik memiliki tingkat kesesuaian 89.16%. Asisten dosen pada mata kuliah praktikum dapat membantu proses praktikum dengan baik memiliki tingkat kesesuaian 89.32%. Dosen selalu membuat RPS di setiap mata kuliah memiliki tingkat kesesuaian 101.56%. Dosen melaksanakan evaluasi pembelajaran sesuai dengan kontrak perkuliahan yang disepakati memiliki tingkat kesesuaian 89.66%. Staf prodi PKK dan Dosen menjalankan pelayanan akademik sesuai dengan prosedur yang baik memiliki tingkat kesesuaian 83.90%. Perkuliahan yang dilaksanakan sesuai dengan kalender akademik memiliki tingkat kesesuaian 93.66%. Dosen selalu hadir sesuai jadwal, tepat waktu, dan melaksanakan pembelajaran sesuai SKS yang diampu memiliki tingkat kesesuaian 94.18%. Dosen mempublikasi hasil akhir mata kuliah tepat waktu sehingga perencanaan studi semester berikutnya dapat dilakukan dengan baik memiliki tingkat kesesuaian 88.56%. Sistem informasi yang sangat membantu mahasiswa dalam merencanakan studi, pelaksanaan kegiatan pembelajaran, dan dokumentasi nilai hasil belajar memiliki tingkat kesesuaian 108.42%. Staf akademik dapat memberikan informasi yang baik dalam layanan administrasi Akademik memiliki tingkat kesesuaian 80.87%.

Hasil pengukuran tingkat kesesuaian tiap butir instrumen yang digunakan pada aspek *Responsiveness* sebagai berikut. Kegiatan akademik (KRS, UTS, PKM, KRU, UAS, & KHS) terlaksana sesuai dengan jadwal yang ditetapkan pada kalender akademik memiliki tingkat kesesuaian 80.87%. Prodi PKK memberikan layanan kepada mahasiswa dengan efisien (cepat dan tepat waktu) memiliki tingkat kesesuaian 84.78%. Prodi PKK menyediakan dosen Bimbingan Akademik bagi mahasiswa untuk menyelesaikan urusan akademik memiliki tingkat kesesuaian 85.65%. Prodi PKK menyediakan waktu khusus untuk konsultasi dengan mahasiswa (*forum public hearing*) untuk menyampaikan keluhan unit kerja Prodi memiliki tingkat kesesuaian 85.65%. Prodi PKK memberikan respon yang baik kepada mahasiswa saat mengalami masalah akademik memiliki tingkat kesesuaian 87.39%. Prodi PKK menyediakan dosen Pembimbing PKM, PPL, Training, dan Skripsi sesuai kebutuhan studi mahasiswa memiliki tingkat kesesuaian 92.57%. Dosen menyediakan program remedial untuk membantu proses pembelajaran mahasiswa memiliki tingkat kesesuaian 93.10%. Prodi PKK menyediakan semester pendek untuk perbaikan nilai mahasiswa memiliki tingkat kesesuaian 98.54%.

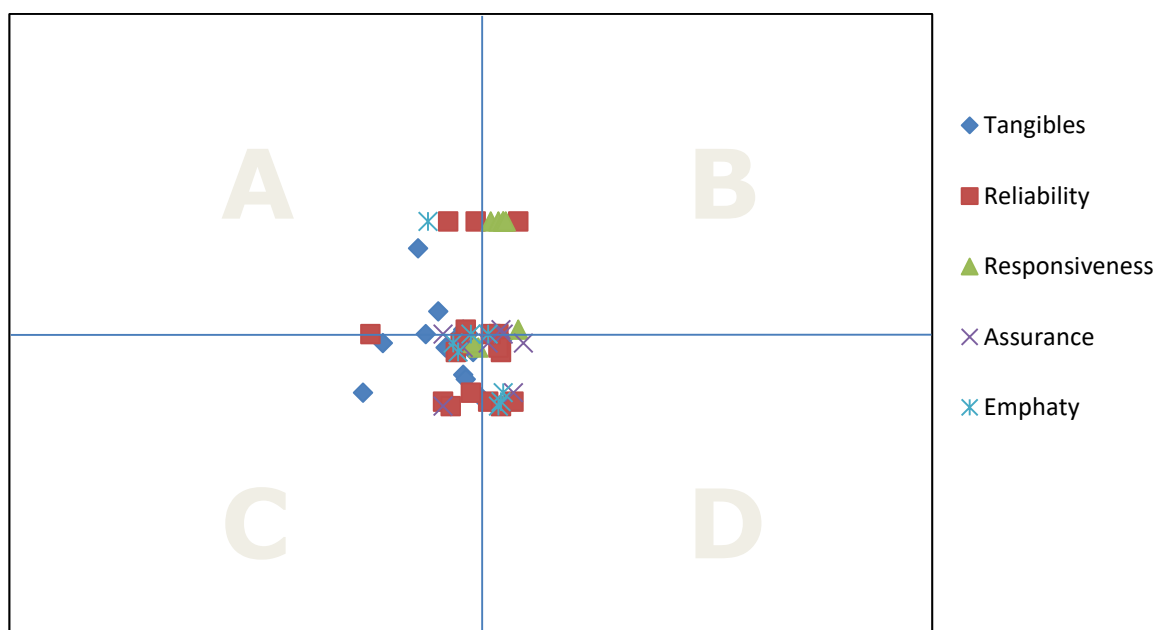
Hasil pengukuran tingkat kesesuaian tiap butir instrumen yang digunakan pada aspek *Assurance* sebagai berikut. Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh Prodi PKK melalui dosen pembimbing akademik memiliki tingkat kesesuaian 106.25%. Prodi PKK dan dosen menjalankan aturan yang telah disepakati dengan baik memiliki tingkat kesesuaian 102.46%. Prodi PKK memiliki reputasi yang baik di masyarakat memiliki tingkat kesesuaian 85.37%. Setiap pekerjaan/tugas dikembalikan pada mahasiswa memiliki tingkat kesesuaian 96.10%. Prodi PKK memberikan pelayanan akademik kepada setiap mahasiswa dengan adil memiliki tingkat kesesuaian 94.71%. Dosen memiliki kompetensi yang sesuai dengan mata kuliah yang diampu memiliki tingkat kesesuaian 91.58%. Kurikulum yang diberikan memiliki potensi yang besar dalam memenuhi permintaan dunia kerja memiliki tingkat kesesuaian 95.07%. Prodi PKK memberikan pelayanan akademik dengan cara yang santun penuh tanggung jawab memiliki tingkat kesesuaian 95.15%.

Hasil pengukuran tingkat kesesuaian tiap butir instrumen yang digunakan pada aspek *Emphaty* sebagai berikut. Pelayanan pada mahasiswa tidak membedakan status sosial memiliki tingkat kesesuaian 102.60%. Prodi PKK Bersedia memberikan perhatian dan bantuan secara individual kepada mahasiswa memiliki tingkat kesesuaian 87.19%. Dosen PKK bersikap bersahabat kepada seluruh mahasiswa dan civitas akademika memiliki tingkat kesesuaian 95.61%. Prodi PKK selalu melakukan monitoring kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik memiliki tingkat kesesuaian 93.66%. Staff dan Dosen Prodi PKK mengutamakan kepentingan mahasiswa memiliki tingkat kesesuaian 103.17%. Prodi PKK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk

mengembangkannya memiliki tingkat kesesuaian 89.05%. Dosen dan staf Prodi PKK mudah ditemui memiliki tingkat kesesuaian 103.16%. Dosen dan staf Prodi PKK mudah dihubungi memiliki tingkat kesesuaian 72.61%.

Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja

Rata-rata persepsi tiap atribut merupakan dasar untuk menentukan apakah tiap atribut kinerja Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga sudah baik atau belum, yaitu dengan membandingkan terhadap rerata dari rata-rata seluruh atribut (X) dan diperoleh hasil sebesar 4.00. Rata-rata harapan tiap atribut merupakan dasar untuk menentukan apakah atribut tersebut penting atau tidak penting, yaitu dengan membandingkan terhadap rerata dari rata-rata seluruh atribut (Y) dan diperoleh hasil sebesar 4.45. Nilai rata-rata persepsi dan harapan tersebut digunakan untuk menganalisis data dalam diagram kartesius pada Gambar 2.



Kuadran A merupakan kuadran yang memiliki tingkat kepuasan yang masih sangat rendah sehingga menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Kuadran B merupakan kuadran yang diharapkan oleh pelanggan dan telah sesuai dengan yang dirasakan oleh pelanggan. Kuadran C merupakan kuadran dengan prioritas rendah karena memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Atribut-atribut pada kuadran D mempunyai tingkat kepentingan yang rendah, tetapi memiliki tingkat pelaksanaan kinerja tinggi.

Dari gambar 2 terdapat 12 atribut yang masuk ke dalam kuadran A pada diagram kartesius dari 58 atribut yang digunakan sebagai fokus utama perbaikan kinerja layanan Program Studi. Pada Aspek *Tangibles* terdapat 2 atribut yang belum optimal dalam mendukung kinerja layanan Program Studi yaitu; ruang kuliah Prodi PKK dan penyelenggaraan kegiatan seminar/sarasehan yang mendatangkan nara sumber dari luar secara periodik. Pada Aspek *Reliability* terdapat 5 atribut yang belum optimal dalam mendukung kinerja layanan Program Studi, yaitu Kurikulum/mata kuliah yang diberikan belum sesuai dengan kompetensi yang diharapkan, Kerjasama prodi dengan pihak pengguna sebagai upaya pengembangan kompetensi yang dijanjikan, Staf prodi sulit ditemui dalam melayani mahasiswa, Dosen tidak selalu mempublikasi hasil akhir mata kuliah dan memberi penilaian yang objektif, Sistem informasi yang menyulitkan

mahasiswa dalam merencanakan studi, pelaksanaan kegiatan pembelajaran, dan dokumentasi nilai hasil belajar. Pada Aspek *Responsiveness* terdapat 1 atribut yang belum optimal dalam mendukung kinerja layanan Program Studi, yaitu Dosen Pembimbing PKM/PPL/Training/Skripsi belum memenuhi kebutuhan studi mahasiswa. Pada Aspek *Assurance* terdapat 1 atribut yang belum optimal dalam mendukung kinerja layanan Program Studi yaitu; Permasalahan/keluhan mahasiswa tidak selalu ditangani oleh Prodi PKK melalui dosen pembimbing akademik. Pada Aspek *Emphaty* terdapat 3 atribut yang belum optimal dalam mendukung kinerja layanan Program Studi yaitu; Pelayanan pada mahasiswa menurut status sosial, Staff dan Dosen Prodi PKK berdasar kepentingan mahasiswa, dan Dosen Prodi PKK mudah ditemui. Temuan tersebut memberikan gambaran bahwa 12 atribut tersebut menjadi dasar perbaikan untuk layanan Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga.

Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan (CSI)

Pengukuran tingkat kepuasan Konsumen (Mahasiswa) sangat penting dilakukan untuk mengetahui seberapa besar harapan yang dapat dipenuhi oleh Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga. Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) menggunakan skor rata-rata tingkat harapan dan tingkat persepsi dari masing-masing atribut. Berdasarkan dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh nilai CSI sebesar 81.83%. Nilai CSI ini diperoleh dari pembagian antara total nilai *Weight Score* (WS) dengan skala maksimum yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 5 dan mengalikan dengan 100%.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh nilai indeks kepuasan tersebut berada pada rentang 81%-100% yang berarti secara keseluruhan mahasiswa Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga merasa "sangat puas" terhadap kualitas Pelayanan Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga. Menurut muharastri (2008) bahwa nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat ditingkatkan dengan melakukan perbaikan pada kinerja atribut dari hasil *Importance Performance Analysis* (IPA). Perbaikan atribut yang diperoleh melalui IPA diharapkan dapat meningkatkan nilai CSI hingga 100%.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui: Pertama, kinerja layanan program studi belum maksimal meskipun secara keseluruhan jika dibandingkan dengan harapan layanan yang diinginkan adalah 91,94% atau masuk dalam kriteria "sangat puas". Tidak terpenuhinya kebutuhan dan keinginan pelanggan ditunjukkan oleh 12 atribut yang masuk ke dalam kuadran A pada diagram kartesius dari 58 atribut yang digunakan, yaitu: ruang kuliah Prodi PKK, penyelenggaraan kegiatan seminar/sarasehan yang mendatangkan nara sumber dari luar secara periodik, Kurikulum/mata kuliah yang diberikan belum sesuai dengan kompetensi yang diharapkan, Kerjasama prodi dengan pihak pengguna sebagai upaya pengembangan kompetensi yang dijanjikan, Staf prodi sulit ditemui dalam melayani mahasiswa, Dosen tidak selalu mempublikasi hasil akhir mata kuliah dan memberi penilaian yang objektif, Sistem informasi yang menyulitkan mahasiswa dalam merencanakan studi, pelaksanaan kegiatan pembelajaran, dan dokumentasi nilai hasil belajar, Dosen Pembimbing PKM/PPL/Training/Skripsi belum memenuhi kebutuhan studi mahasiswa, Permasalahan/keluhan mahasiswa tidak selalu ditangani oleh Prodi PKK melalui dosen pembimbing akademik, Pelayanan pada mahasiswa menurut status sosial, Staff dan Dosen Prodi PKK mengutamakan kepentingan mahasiswa, Dosen Prodi PKK mudah ditemui. Atribut-atribut yang terletak pada kuadran I kemudian dijadikan acuan untuk dilakukan perbaikan dalam meningkatkan kinerja layanan Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga.

Kedua, metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh, dan diperoleh nilai CSI sebesar 81,83%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan konsumen merasa "sangat puas" terhadap kinerja dari atribut-atribut Pelayanan Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian disarankan dua hal: Pertama, Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga dapat memperbaiki atribut-atribut yang masuk kedalam kuadran A sebagai prioritas utama untuk dilakukan perbaikan sesuai dengan urutan prioritasnya berdasarkan kemampuan secara finansial yang dimiliki. Kedua, pada penelitian lebih lanjut, diharapkan dalam penyusunan atribut dilakukan dengan teknik *Focus Group Discussion* agar persepsi atas kepuasan layanan Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga lebih detail, sehingga dapat dilakukan perbaikan kinerja secara lebih efektif dan efisien.

Daftar Rujukan

- Algifari. 2015. *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. Yogyakarta: Kurnia Kalam Semesta.
- Angell, Robert J., Troy W. Heffernan and Phil Megicks. 2008. "Service Quality in Post graduate Education." *Quality Assurance in Education*, Vol. 16 Iss 3 pp. 236-254.
- Ariani, D.W. 2005. *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Arief, M. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan, Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan*. Malang: Bayumedia.
- Basu Swastha, dan Irawan, 2003, *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta, Penerbit: Liberty Yogyakarta.
- Simamora, Bilson. 2004.
- Bhote, Keki. 1996. "Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Greater Profitability". AMACOM. New York.
- Brochado, Ana. 2009. "Comparing Alternative Instruments to Measure Service Quality in Higher Education." *Quality Assurance in Education*, Vol. 17 Iss 2 pp. 174-190.
- C. Wahyuni, Y. Yuniar, A. Desrianty, "Usulan Perbaikan dan Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan Taman Bacaan Menggunakan Metode Importance Performance Matrix," *REKA INTEGRATA*, Vol. 2, No. 2, Pp. 157-166, 2014.
- Dirwan A. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komitmen Mahasiswa terhadap Motivasi Berprestasi Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta. *Cakrawala Pendidikan*, Oktober 2014, Th. XXXIII, No. 3, Hal. 379-391.
- Jain, Rajani, Gautam Sinha dan Sangeeta Sahney. 2011. "Conceptualizing Service Quality In Higher Education." *Asian Journal on Quality*, Vol. 12 Iss 3 pp. 296 - 314.
- K. Kardoyo, A. Nurkhin, "Analisis Kepuasan Pelayanan Perguruan Tinggi (Kasus pada Prodi Magister Pendidikan Ekonomi Unnes)," *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, Vol. 15, No. 2, Pp. 164-175, 2016.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia Jilid I*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- L. Noer, "Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi Its Surabaya Dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analisis (IPA)," *Journal of Research and Technologies*, Vol. 2, No. 1, Pp. 35-43, 2016.
- M. Utama, A. Harsono, D. Novirani, "Usulan Peningkatan Kepuasan Layanan Dengan Metode Importance Performance Matrix (IPM) (Studi Kasus Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung)," *REKA INTEGRATA*, Vol. 2, No. 4, Pp. 377- 388, 2014.

- Martila, J. A., dan James, J. C. 1977. "Importance-Performance Analysis." *Journal of Marketing*, Vol. 2 No. 1 Hal. 77-79.
- Muharastri, Y. (2008). Analisis Kepuasan Konsumen Susu UHT Merek Real Good di Kota Bogor. *Skripsi*. Fakultas Teknologi Pertanian. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Muzakiyah, Siti Husna AINU Syukri, dan Ira Setyaningsih. 2011. "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa." *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol. 10, No. 1, Juni 2011. Jurusan Teknik Industri, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Ong, Johan Oscar dan Jati Pambudi. 2014. "Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis Di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero)." *J@TI Undip*, Vol IX, No 1, Januari 2014. Undip Semarang.
- Parasuraman, A., Zeithaml V. A., dan Berry L. L. 1994. "Servqual: Alternative Scales for Measuring Service Quality? A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria." *Journal of Retailing*, Vol. 70, No. 1, hal. 193-199.
- Primiani C. Novi dan D. Wahyu Ariani. 2005. "Total Quality Management dan Service Quality dalam Organisasi Pendidikan Tinggi." *Cakrawala Pendidikan*, Juni 2005, Th. XXIV, No. 2, Hal. 177-198.
- Rifandi, Ahmad. (2013). Mutu Pembelajaran dan kompetensi lulusan Diploma III Politeknik. *Cakrawala pendidikan*. Februari 2013, Th. XXXII, No. 1.
- Sharabi, Moshe. 2013. "Managing and Improving Service Quality In Higher Education." *International Journal of Quality and Service Sciences*, Vol. 5 Iss 3 pp. 309 – 320. *Cakrawala Pendidikan*, Juni 2016, Th. XXXV, No. 2
- Silva, Fatima dan Paula Odete Fernandes. 2012. "Empirical Study on the Student Satisfaction in Higher Education: Importance-Satisfaction Analysis." *International Scholarly and Scientific Research & Innovation* Vol. 6 No. 6 pp 1075-1080.
- Santoso, Singgih. 2012. *Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar (Cet. III)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyanto, Achmad. 2011. "Implementasi Total Quality Management dalam Sistem Manajemen Mutu Pembelajaran." *Cakrawala Pendidikan*, Februari 2011, Th. XXX, No.
- Usmara. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama. Amara Brooks. Yogyakarta.