

**PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DENGAN METODE  
*STUDENT SATISFACTION INVENTORY*  
DI PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MATEMATIKA**

**Istiqomah & Tri Astuti Arigiyati**  
**Prodi Pendidikan Matematika, FKIP, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa**  
[isti.srg@gmail.com](mailto:isti.srg@gmail.com)<sup>1)</sup>  
[ta.arigiyati@gmail.com](mailto:ta.arigiyati@gmail.com)<sup>2)</sup>

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kecenderungan persepsi dan harapan mahasiswa Prodi Pendidikan Matematika FKIP UST terhadap Kualitas Layanan, untuk mengetahui posisi kinerja Prodi Pendidikan Matematika untuk setiap dimensi layanan terhadap kepuasan mahasiswa, dan untuk menentukan prioritas perbaikan pada kualitas pelayanan Prodi Pendidikan Matematika untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, karena dalam penelitian ini akan menggambarkan persepsi dan harapan mahasiswa terhadap layanan kualitas di Prodi Pendidikan Matematika. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh mahasiswa prodi Pendidikan Matematika FKIP UST. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan teknik *random sampling* (sampelsecaraacak). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik angket. Instrumen dalam penelitian ini adalah angket yang berfungsi untuk mengungkap dan mengukur persepsi dan harapan mahasiswa terhadap kualitas layanan di program studi Pendidikan Matematika. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis Deskriptif dan perhitungan skor gap.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecenderungan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan di prodi pendidikan matematika adalah dalam kategori puas. Sedangkan kecenderungan tingkat kepuasan untuk masing masing dimensi 9 dimensi dalam kategori puas dan 2 dimensi dalam kategori cukup puas. Kecenderungan tingkat kepentingan/ harapan mahasiswa terhadap kualitas layanan di prodi pendidikan matematika adalah dalam kategori sangat penting. Demikian pula kecenderungan tingkat kepentingan/ harapan untuk masing masing dimensi 11 dimensi tersebut dalam kategori sangat penting. Skor gap tertinggi terletak pada dimensi *Campus Support Service* (Pelayanan pendukung) yakni sebesar 1,48 dan skor gap terendah terletak pada dimensi *Academic Advising* (Penasihat Akademik) yakni sebesar 0,72. Prioritas perbaikan pada kualitas pelayanan Prodi Pendidikan Matematika FKIP UST untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa adalah variable nomor 20, 21, 22, 23, 26, 27, 28, 29, 30. Berdasar hasil penelitian disarankan agar pihak kampus meningkatkan kualitas layanan terutama perbaikan pada variabel yang masuk kuadran I.

## ABSTRACT

*The aim of this study was to measure the quality of service in Mathematics Education Study Program. This research is descriptive research, because this research will reflect the perceptions and expectations of students towards service quality in Mathematics Education Study Program. Sampling in this study conducted by random sampling technique. Instruments in this study was a questionnaire that serves to uncover and measure students' perceptions and expectations of service quality in Mathematics Education courses FKIP UST. The data analysis technique used is descriptive analysis techniques and calculation of the score gap. The results showed that the tendency of the rate of student satisfaction in the category are satisfied. While the tendency of the rate of satisfaction for each dimension is 9-dimensional in satisfied category and 2-dimensional in quite satisfied category. The tendency of the level of interest / expectations of students is very important category. Similarly, the tendency of the level of interest / expectations for each of these dimensions in the dimension 11 is very important category. The highest score gap lies in the dimensions of Campus Support Service which is equal to a score of 1.48 and the lowest gap lies in the dimensions of Academic Advising which is equal to 0.72. Variables are prioritized for repair are the variables that enter the first quadrant, in order to increase the level of student satisfaction.*

*Keywords : Academic services, Quality, Student Satisfaction Inventory method*

### A. PENDAHULUAN

Perguruan tinggi merupakan lembaga pemberi jasa di bidang pendidikan. Walaupun dalam operasionalnya tidak mengedepankan profit sebagai tujuan utama, namun memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa merupakan keharusan seperti lembaga yang berorientasi profit. Perguruan tinggi di dalam memberikan pelayanan memiliki ciri khusus yang tidak bisa disamakan dengan lembaga jasa lain di luar perguruan tinggi. Bentuk pelayanan yang diterima oleh pelanggan perguruan tinggi (mahasiswa) mencakup pelayanan dalam kegiatan akademik dan nonakademik. Pelayanan yang prima akan berdampak pada peningkatan citra perguruan tinggi dan sebaliknya pelayanan yang buruk akan menurunkan citra perguruan tinggi itu sendiri.

Seiring dengan semakin ketatnya tingkat persaingan antar perguruan tinggi, kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan pihak kampus menjadi faktor yang sangat penting. Hal ini memerlukan perhatian yang lebih untuk tetap dijaga dan senantiasa ditingkatkan secara terus menerus. Demikian juga halnya bagi Program Studi Pendidikan

Matematika FKIP UST sebagai salah satu institusi pendidikan juga memerlukan usaha untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan yang diberikan kepada mahasiswanya. Sesuai dengan strategi pencapaian yang dicanangkan oleh Prodi Pendidikan Matematika, bahwa pada tahun 2023 mendapatkan akreditasi A. Salah satu hal yang perlu disiapkan adalah adanya peningkatan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengukur serta menganalisa kualitas layanan pendidikan tinggi yang diberikan Prodi Pendidikan Matematika FKIP UST sehingga dapat diambil langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan yang diberikan.

Salah satu metode pengukuran kepuasan pelanggan adalah dengan Metode *Survey Satisfaction Inventory* (SSI). Metode SSI mengukur kepuasan mahasiswa atas adanya perbandingan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*satisfaction*) dari masing – masing dimensi kualitas pelayanan tersebut. Adanya perbedaan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan maka akan menghasilkan

*performance gap*. Selanjutnya dilakukan analisis strategi untuk prioritas perbaikan variabel-variabel pada setiap dimensi kualitas pelayanan dengan menggunakan *Importance-Satisfaction Matrix*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kecenderungan persepsi dan harapan mahasiswa Prodi Pendidikan Matematika FKIP UST terhadap Kualitas Layanan, untuk mengetahui posisi kinerja Prodi Pendidikan Matematika FKIP UST untuk setiap dimensi layanan terhadap kepuasan mahasiswa, dan untuk menentukan prioritas perbaikan pada kualitas pelayanan Prodi Pendidikan Matematika FKIP UST untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

## B. KAJIAN LITERATUR

Kepuasan pelanggan menurut Guiltinan (1997:6) yaitu " *A buyer's degree of satisfaction with product is the consequence of the comparison a buyer makes between the level of the benefits perceived to have been received after consuming or using a product and the level of the benefits expected prior purchase* ". Artinya bahwa kepuasan pelanggan merupakan konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan. Sedangkan menurut Pasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990:15), mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan terhadap satu jenis pelayanan yang didapatkannya. Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan adalah kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan.

Salah satunya metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah metode *Student*

*Satisfaction Inventory (SSI)*. *Student Satisfaction Inventory (SSI)* merupakan instrumen unik yang melakukan pengukuran tingkat kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan (*satisfaction*) yang dirasakan mahasiswa dan tingkat kepentingan (*importance*) dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan tersebut. Tingkat kepentingan diperlukan sebagai bahan analisis dan pertimbangan dalam melakukan perencanaan seperti menentukan prioritas perbaikan, dan sebagainya.

Ada 11 skala atau dimensi untuk mengukur kepuasan mahasiswa, antara lain :

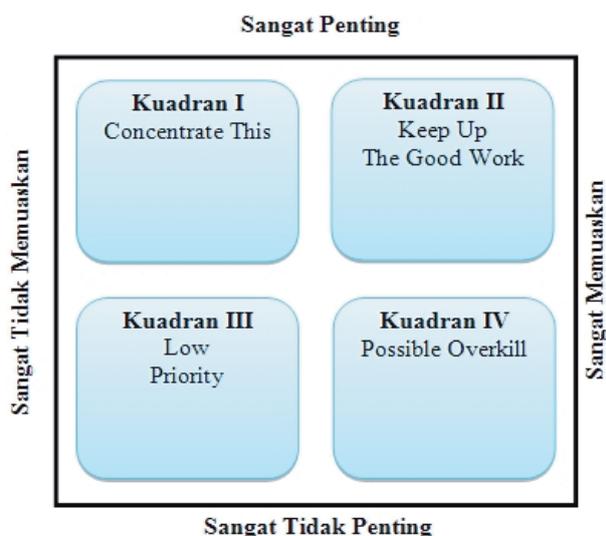
- a. *Academic Advising* : menilai secara komprehensif program bimbingan dan konsultasi akademik. Penasehat akademik dievaluasi berdasarkan pengetahuan, kemampuan, dan perhatian mereka secara pribadi untuk kesuksesan siswa, serta pendekatan mereka terhadap siswa.
- b. *Campus Climate* : menilai sejauh mana lembaga Pendidikan Tinggi mempunyai pengalaman dalam mempromosikan kebanggaan dan peran serta kampus mereka di masyarakat. Skala ini juga menilai keefektifan komunikasi dua arah antara lembaga dan siswa.
- c. *Campus Support Services* : menilai mutu program layanan akademik dan dukungan sehingga para siswa dapat menggunakan pengalaman pendidikan mereka lebih produktif dan bermakna. Layanan ini meliputi perpustakaan, laboratorium komputer, tutorial, dan ruang belajar yang digunakan oleh siswa di luar kelas.

- d. *Concern for the Individual* : menilai komitmen dalam memperlakukan setiap siswa secara individu. Bagian ini pada umumnya sering bertemu dengan para siswa secara pribadi (bagian akademik, kemahasiswaan fakultas, penasehat, pembimbing) tercakup dalam penilaian ini
- e. *Instructional Effectiveness* : menilai pengalaman akademik siswa, kurikulum, dan kesanggupan lembaga Pendidikan Tinggi dalam mencapai keunggulan akademik. Skala ini meliputi beberapa variasi dari program yang ditawarkan, keefektifan fakultas atau program studi tidak hanya di dalam kelas tetapi juga diluar kelas keluar, dan juga keefektifan pengajar.
- f. *Recruitment and Financial Aid* : mengukur efektivitas layanan yang berhubungan dengan perekrutan mahasiswa baru dan beasiswa
- g. *Registration Effectiveness* : menilai isu yang berhubungan dengan registrasi dan SPP. Skala ini juga mengukur komitmen lembaga Pendidikan Tinggi dalam proses ini lebih efektif dan mudah.
- h. *Campus Safety and Security* : menilai kemampuan lembaga dalam keamanan dan keselamatan pribadi siswa di kampus. Skala ini mengukur keefektifan fasilitas kampus dan personil keamanan.
- i. *Service Excellence* : menilai sikap staff akademik maupun bukan kepada para siswa, terutama bagi mereka yang sering melayani siswa. Skala ini dititik beratkan pada penilaian terhadap mutu layanan dan perhatian secara pribadi kepada para siswa.
- j. *Student Centeredness* : menilai usaha-usaha penting yang dilakukan untuk para siswa. Skala ini mengukur sikap lembaga Pendidikan Tinggi dalam menghargai dan menyambut dengan baik para siswa.
- k. *Campus Life* : menilai kemampuan lembaga dalam mengisi kehidupan kampus, baik kegiatan mahasiswa yang bersifat kurikuler maupun ekstra kurikuler.

#### ***Importance and Satisfaction Matrix***

*Importance and Satisfaction Matrix* ini terdiri atas 4 kuadran, yaitu kuadran pertama terletak di kiri atas, kuadran kedua terletak di kanan atas, kuadran ketiga di kiri bawah, dan kuadran keempat di kanan bawah.

Adapun matrik dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 1. *Importance and Satisfaction Matrix*

Strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing variabel pada keempat kuadran dapat dijelaskan sebagai berikut.

**Kuadran I (*Concentrate This*)**

Kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan yang diharapkan (tingkat kepuasan sangat rendah. Variabel – variabel yang masuk kuadran ini harus diperbaiki.

**Kuadran II (*Keep Up The Good Work*)**

Kuadran ini memuat faktor – faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan factor-faktor yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya (tingkat kepuasan relative tinggi).

**Kuadran III (*Low Priority*)**

Kuadran ini memuat faktor – faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya juga tidak memuaskan.

**Kuadran IV (*Possible Overkill*)**

Kuadran ini memuat faktor – faktor yang dianggap kurang penting dan dirasa terlalu berlebihan oleh pelanggan.

**C. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dimana peneliti berusaha

menggambarkan kegiatan penelitian yang dilakukan pada objek tertentu secara jelas dan sistematis. Dalam penelitian ini peneliti ingin menggambarkan persepsi dan harapan mahasiswa terhadap layanan kualitas di Prodi Pendidikan Matematika dengan Metode *Student Satisfaction Inventory*.

Penelitian ini dilakukan di Program Studi Pendidikan Matematika FKIP UST pada bulan Agustus – Oktober 2015. Teknik *probability sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Dimana peneliti mengambil sampel secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam anggota populasi itu. Dengan ukuran sampel 85 mahasiswa.

Tahapan dalam penelitian ini sebagai berikut : Studi Pendahuluan, Identifikasi Masalah, Tujuan Penelitian, Penyusunan kuesioner, Uji coba Instrumen (Kuesioner), Penentuan jumlah sampel, Penyebaran kuesioner Penelitian, Perhitungan skor pada masing masing dimensi dan skor gap, Analisis, Simpulan dan saran.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden berupa jawaban angket/ kuesioner. Sedangkan data sekunder diperoleh dari bagian Tata Usaha Jurusan Pendidikan MIPA FKIP UST yakni data jumlah mahasiswa Prodi pendidikan Matematika yang pada semester gasal 2015/2016 berstatus aktif.

Instrumen dalam penelitian ini adalah angket/kuesioner. Angket ini berfungsi untuk mengungkap dan mengukur persepsi dan harapan mahasiswa terhadap kualitas layanan di program studi Pendidikan Matematika FKIP UST.

**Tabel 1. Jumlah variabel/ pernyataan untuk masing-masing dimensi pengukuran**

No	Dimensi	Pernyataan ke	Jumlah
1	<i>Academic Advising</i> (bimbingan akademik)	1-4	4
2	<i>Campus Climate</i> (iklim kampus)	5-11	7
3	<i>Campus Life</i> (kehidupan kampus)	12-19	8
4	<i>Campus Support Services</i> (dukungan layanan kampus)	20-33	14
5	<i>Concern for the Individual</i> (kepedulian terhadap individu),	34-37	4
6	<i>Instructional Effectiveness</i> (efektivitas pembelajaran)	38-53	16
7	<i>Recruitment and Financial Aid</i> (rekrutmen dan beasiswa),	54-57	4
8	<i>Registration Effectiveness</i> (efektivitas pendaftaran)	58-61	4
9	<i>Campus Safety and Security</i> (keselamatan dan keamanan kampus)	62-66	5
10	<i>Service Excellence</i> (pelayanan prima)	67-71	5
11	<i>Student Centeredness</i> (gelanggang mahasiswa)	72-75	4
	Jumlah		75

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik uji coba terpakai dimana peneliti melakukan uji coba sekaligus mengambil data. Uji coba instrumen bertujuan untuk mendapatkan instrumen yang baik yakni instrumen yang valid/ sahih dan reliable/ konsisten. Sehingga uji coba instrumen ini meliputi uji validitas dan uji reliabilitas.

Untuk mengukur kevalidan tes pada penelitian ini menggunakan rumus korelasi *product moment* memakai angka kasar. Validitas itu adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen (Suharsimi Arikunto 2006:168). Hasil uji coba instrumen menunjukkan bahwa semua item valid dan reliabel.

Analisis data digunakan analisis data deskriptif. Untuk mengetahui kecenderungan persepsi dan harapan mahasiswa terhadap kualitas layanan di program studi Pendidikan Matematika FKIP UST, mula-mula ditentukan nilai rata-rata kemudian dibandingkan dengan kurva normal ideal. Kemudian selanjutnya untuk melihat kesenjangan antara harapan dan kenyataan adalah dengan melakukan perhitungan skor gap. Skor Gap Kualitas dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Skor gap kualitas} = \text{tingkat kepuasan} - \text{tingkat kepentingan}$$

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kecenderungan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan di Prodi Pendidikan Matematika FKIP UST secara keseluruhan dalam kategori puas dengan rata-rata 255,58. Sedangkan kecenderungan tingkat kepentingan/ harapan mahasiswa secara keseluruhan dalam kategori puas dengan rata-rata 322,29. Adapun rata-rata skor kepuasan dan kepentingan masing-masing dimensi disajikan dalam tabel berikut :

**Tabel 2. Rata-rata skor kepuasan dan kepentingan masing-masing dimensi**

No	Dimensi	Kepuasan	Kategori	kepentingan	Kategori
1	<i>Academic Advising</i> (bimbingan akademik)	14,753	Puas	17,635	Sangat penting
2	<i>Campus Climate</i> (iklim kampus)	25,447	Puas	30,859	Sangat penting
3	<i>Campus Life</i> (kehidupan kampus)	27,482	Puas	34,611	Sangat penting
4	<i>Campus Support Services</i> (dukungan layanan kampus)	41,811	Cukup Puas	62,6	Sangat penting
5	<i>Concern for the Individual</i> (kepedulian terhadap individu),	12,529	Cukup Puas	17,624	Sangat penting
6	<i>Instructional Effectiveness</i> (efektivitas pembelajaran)	56,835	Puas	71,094	Sangat penting
7	<i>Recruitment and Financial Aid</i> (rekrutmen dan beasiswa),	13,823	Puas	17,529	Sangat penting
8	<i>Registration Effectiveness</i> (efektivitas pendaftaran)	13,765	Puas	17,553	Sangat penting
9	<i>Campus Safety and Security</i> (keselamatan dan keamanan kampus)	18,012	Puas	22,365	Sangat penting
10	<i>Service Excellence</i> (pelayanan prima)	17,612	Puas	22,388	Sangat penting
11	<i>Student Centeredness</i> (gelanggang mahasiswa)	13,506	Puas	18,035	Sangat penting

a. *Academic Advising* :

Mahasiswa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh dosen walinya. Mahasiswa merasakan bahwa dosen wali mempunyai kemampuan untuk membimbing/ memberikan nasihat terkait dengan masalah akademik, dosen wali mudah untuk ditemui, dosen wali ramah dan perhatian.

b. *Campus Climate* :

Mahasiswa puas terhadap iklim kampus yang sudah terbangun di prodi pendidikan matematika khususnya dan UST pada umumnya. Mahasiswa berpendapat bahwa budaya dan iklim belajar di kampus sudah baik, mahasiswa diberikan kebebasan untuk melakukan kegiatan dan aktivitas yang positif, tersedianya sarana yang menampung pendapat dan keluhan mahasiswa, perlindungan terhadap ras. Dampak baik dari adanya perlindungan ras adalah mahasiswa UST berasal dari Sabang sampai Merauke.

c. *Campus Life*

Mahasiswa puas terhadap kehidupan di kampus. Mahasiswa berpendapat bahwa Peraturan dan disiplin berlaku secara adil, pihak kampus mendukung kegiatan dan organisasi kemahasiswaan yang menampung minat dan bakat mahasiswa, dan mudahnya memperoleh informasi seputar kampus.

d. *Campus Support Services* :

Mahasiswa cukup puas dengan pelayanan pendukung di UST. Pelayanan pendukung ini misalnya perpustakaan, laboratorium, ruang kelas, kompleks pusat mahasiswa, fasilitas olahraga, sarana ibadah, kantin, toilet, pusat karir. Mahasiswa cukup puas terhadap layanan pendukung di atas, artinya mahasiswa belum sepenuhnya puas dengan fasilitas yang ada di kampus.

e. *Concern for the Individual*

Mahasiswa cukup puas dengan perhatian secara individu yang diberikan pihak kampus kepadanya. Mahasiswa cukup puas dengan perhatian personal dari dosen dan karyawan JPMIPA, cukup puas dengan kesediaan pihak kampus untuk mendengar dan menanggapi saran, pendapat, dan keluhan mahasiswa.

f. *Instructional Effectiveness* :

Mahasiswa puas dengan proses perkuliahan. Mahasiswa puas dengan kurikulum yang ada, jadwal yang disusun dengan baik, kemampuan dosen dalam mengajar, sistem evaluasi yang tepat dan transparan.

g. *Recruitment and Financial Aid* :

Mahasiswa puas dengan proses pendaftaran sebagai mahasiswa baru serta ketersediaan beasiswa. Mahasiswa puas dengan kelengkapan informasi dan kemudahan prosedur pendaftaran mahasiswa baru, besarnya biaya kuliah sesuai dengan apa yang didapat saat kuliah, dan kecukupan jumlah beasiswa

h. *Registration Effectiveness* :

Mahasiswa puas dengan proses herregistrasi yang dilakukan setiap semester. Mahasiswa puas dengan informasi dan kemudahan proses herregistrasi, dan pelayanan petugas dalam melayani mahasiswa.

i. *Campus Safety and Security* :

Mahasiswa puas dengan pengamanan kampus. Mahasiswa puas dengan jumlah dan kinerja petugas keamanan, mahasiswa puas dengan area parkir dan kinerja petugas parkir

j. *Service Excellence* :

Mahasiswa puas pelayanan prima yang ditunjukkan oleh karyawan, mahasiswa puas dengan lingkungan dan suasana kampus yang bersih, fasilitas sarana dan prasarana yang terawat dengan baik.

k. *Student Centeredness* :

Mahasiswa puas kebijakan yang dikeluarkan pihak kampus yang mempertimbangkan kepentingan mahasiswa, ketersediaan sarana dan forum komunikasi antara mahasiswa dan pihak universitas, adanya penghargaan bagi mahasiswa yang berprestasi.

Sedangkan terkait dengan kepentingan, mahasiswa berpendapat bahwa semua dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di prodi pendidikan matematika adalah sangat penting.

**Skor gap**

Perhitungan skor gap dilakukan terhadap seluruh dimensi pengukuran kualitas. Skor gap digunakan untuk melihat kesenjangan antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan / harapan mahasiswa terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di prodi pendidikan matematika. Perhitungan skor gap masing - masing dimensi disajikan dalam tabel berikut.

**Tabel 3. Skor gap masing-masing**

Dimensi	Kepentingan	Kepuasan	Gap	No urut
<i>Academic Advising</i>	4.41	3.69	-0.72	10
<i>Campus Climate</i>	4.41	3.64	-0.77	9
<i>Campus Life</i>	4.33	3.44	-0.89	7
<i>Campus Support Service</i>	4.47	2.99	-1.48	1
<i>Concern For The Individual</i>	4.41	3.13	-1.28	2
<i>Instructional Effectiveness</i>	4.44	3.55	-0.89	7
<i>Recruitment and financial aid effectiveness</i>	4.38	3.46	-0.92	6
<i>Registration Effectiveness</i>	4.39	3.44	-0.95	5
<i>Campus Safety and security</i>	4.47	3.6	-0.87	8
<i>Service Excellence</i>	4.48	3.52	-0.96	4
<i>Student Centerdness</i>	4.51	3.38	-1.13	3

Dari tabel 3 terlihat bahwa skor gap pada masing masing dimensi bertanda negatif. Ini artinya mahasiswa belum puas dengan pelayanan yang ada. Skor gap tertinggi terletak pada dimensi *Campus Support Service* (Pelayanan pendukung) yakni sebesar 1,48. Hal ini dapat diartikan bahwa pihak kampus masih perlu membenahi layanan pendukung seperti kelengkapan buku-buku dan literatur di perpustakaan, komputerisasi pada perpustakaan (perpustakaan digital), sikap dan kemampuan karyawan perpustakaan dalam bertugas, kelengkapan dan kemitakhiran peralatan laboratorium, kondisi peralatan dan perlengkapan laboratorium (komputer, *software*, dll) yang baik (tidak rusak), ruangan kelas yang bersih, rapi, dan nyaman, kondisi peralatan dan perlengkapan kelas (OHP, meja-kursi, papan tulis, dll) yang baik (tidak rusak), mudahnya akses internet, mushola, kantin, toilet.

Skor gap terendah terletak pada dimensi *Academic Advising* (Penasihat Akademik) yakni sebesar 0,72. Ini artinya mahasiswa sudah cukup puas dengan dosen wali masing masing dalam memberikan bimbingan akademik. Dengan kata lain pihak kampus sudah berhasil mengontrol tugas dosen pembimbing akademik agar selalu melakukan kewajibannya dan menunaikan hak mahasiswa yang menjadi walinya.

**Importance Satisfaction Matrix**

Sesuai dengan perhitungan gap pada tabel 3 dapat dikategorikan dimensi apa saja yang masuk ke masing masing kuadran.

**a. Kuadran I**

Kuadran I (*Concentrate This*) berisi variabel yang dianggap sangat penting namun pelanggan tidak puas. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah variabel nomor 20,21,22,23,26,27,28,29,30 dimana rata rata skor dari masing masing variabel

tersebut kurang dari 3. Variabel-variabel tersebut yakni Kelengkapan buku-buku dan literatur di perpustakaan (V20), Komputerisasi pada perpustakaan (perpustakaan digital) (V21), Sikap dan kemampuan karyawan perpustakaan dalam bertugas (V22), Kelengkapan dan kemutakhiran peralatan laboratorium (V23), Kondisi peralatan dan perlengkapan kelas (OHP, meja-kursi, papan tulis, dll) yang baik (tidak rusak) (V26), Kemudahan akses komputer untuk berbagai keperluan (tugas, internet, dll) (V27), Ketersediaan kompleks pusat mahasiswa (*student centre*) sebagai lokasi dari berbagai kegiatan mahasiswa (V28), Kelengkapan lapangan dan fasilitas olahraga (V29), Sarana ibadah (mushola, dll) yang memadai (V30). Sesuai dengan jargon pada kuadran I yakni *Concentrate This*, maka pihak kampus harus berkonsentrasi untuk memperbaiki variabel yang masuk pada kuadran ini.

**b. Kuadran II**

Kuadran II (*Keep Up The Good Work*) berisi variabel yang dianggap sangat penting dan pelanggan sangat puas. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah variabel nomor 1 sampai dengan nomor 19, nomor 24, 25, serta nomor 31 sampai dengan 75 dimana rata rata skor dari masing masing variabel lebih dari atau sama dengan 3. Sesuai dengan jargon pada kuadran II yakni *Keep Up The Good Work*, artinya pihak kampus harus mempertahankan variabel variabel yang termasuk dalam kuadran ini.

**c. Kuadran III**

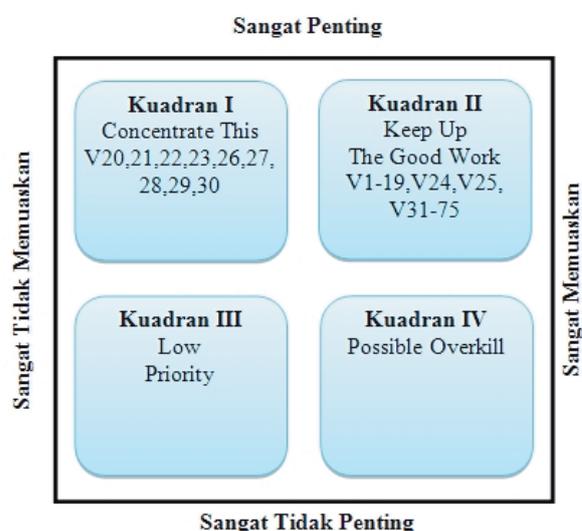
Kuadran III (*Low Priority*) berisi variabel yang dianggap sangat tidak penting dan pelanggan sangat tidak puas. Dari 75 variabel tersebut tidak ada variabel yang masuk dalam kuadran ini.

**d. Kuadran IV**

Kuadran IV (*Possible Overkill*) berisi variabel yang dianggap sangat tidak penting

tetapi pelanggan sangat puas. Dari 75 variabel tersebut tidak ada variabel yang masuk dalam kuadran ini.

Dengan tidak adanya variabel yang masuk dalam kuadran III dan IV, menunjukkan bahwa mahasiswa beranggapan tidak ada variabel yang tidak penting apalagi sangat tidak penting. Menurut mahasiswa semua variabel yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di prodi pendidikan matematika adalah penting dan sangat penting.



Gambar 2. Importance Satisfaction Matrix

**E. KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Kecenderungan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan di prodi pendidikan matematika adalah dalam kategori puas. Sedangkan kecenderungan tingkat kepuasan untuk masing masing dimensi, 9 dimensi dalam kategori puas dan 2 dimensi dalam kategori cukup puas.
2. Kecenderungan tingkat kepentingan/ harapan mahasiswa terhadap kualitas layanan di prodi pendidikan matematika adalah dalam kategori sangat penting. Demikian pula kecenderungan tingkat kepentingan/ harapan untuk masing

masing dimensi 11 dimensi tersebut dalam kategori sangat penting.

3. Skor gap tertinggi terletak pada dimensi *Campus Support Service* (Pelayanan pendukung) yakni sebesar 1,48 dan skor gap terendah terletak pada dimensi *Academic Advising* (Penasihat Akademik) yakni sebesar 0,72.
4. Prioritas perbaikan pada kualitas pelayanan Prodi Pendidikan Matematika FKIP UST untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa adalah variabel nomor 20,21,22,23,26,27,28,29,30.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diajukan saran sebagai berikut :

1. Prodi Pendidikan Matematika harus meningkatkan kualitas layanan terutama perbaikan pada variabel yang masuk kuadran I.
2. Faktor-faktor berdasarkan dimensi dimensi yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan dapat menjadi pedoman bagi UST untuk meningkatkan kredibilitasnya di mata masyarakat.
3. Peneliti perlu memberikan penjelasan yang lebih mendetail sebelum meminta mahasiswa mengisi angket
4. Karena jumlah pernyataan dalam angket cukup banyak, sehingga ada sebagian responden yang mengisi secara asal-asalan. Sehingga dalam hal ini peneliti perlu mempertimbangkan kembali jumlah pernyataan dengan tetap memperhatikan dimensi- dimensi yang harus diukur.

## REFERENSI

Adella Hotnida Siregar, Lilik Zulaihah. 2010. Pengukuran Kualitas Pelayanan dengan Metode Student Satisfaction Inventory (SSI) di UPN Veteran Jakarta.

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta

-----2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.

Elliot, K.m., and M.A. Healy., 2001, *key factors influencing Student Satisfaction Related to Recruitment, Journal of Marketing for Higher Education*, 10(4)

Erman Suherman, dkk.2003. *Strategi Pembelajaran Matematika Kontemporer*. Bandung: JICA.

Faisal, Ade. 2004. *Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Tinggi Menggunakan Metode Student Satisfaction Inventory*, Tugas Akhir Departemen Teknik Industri ITB.

Guiltnan, Joseph, P, Paul, Gordon W and Madden, Thomas J. 1997. *Marketing Management*. 6<sup>th</sup> edition. McGraw-Hill Companies.

Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*, 11<sup>th</sup> Edition. Prentice Hall Int'l, New Jersey.

Moleong L.J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya

Neuneung R. Hayati, Tanti Irawati M., Mardi, *Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) Dalam Pelayanan Pendidikan Sebagai Perbaikan Mutu Berkelanjutan Dalam Pendidikan Tinggi (Studi Kasus di Universitas Widyatama)*.

Purwanto. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Psikologi dan Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R& D*, Alfabeta Bandung

Sumadi Suryabrata. 1983. *Proses Belajar Mengajar di Perguruan Tinggi*. Yogyakarta: Andi

Sutoko Mame S., Petrina Faustine, Ade Faisal. 2005. *Higher Education Service Quality Analysis Using Student*

*Satisfaction Inventory Dimensions A Case Study of Widyatama University Studies, The 5<sup>th</sup> SEAAIR ANNUAL CONFERENCE.*

Ruslan, Rosady. 2003. Metode Penelitian PR dan Komunikasi. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Zeithaml dan Bitner, 2000. Service Marketing: Integrating Customer Focus Across. The Firm, me Graw Hill.

Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, Leonard L. Bery., 1990, ***Delivering Quality Service: Balancing Coustumer Perceptions and Expectation. New York: The Free Press.***