PENGUKURAN TINGKAT KEPENTINGAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA PERGURUAN TINGGI DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

(Studi Kasus di Jurusan Teknik Industri FTI UII)

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Industri



Disusun Oleh :

Nama : Ajeng Widiyasari

No. Mahasiswa : 03 522 002

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
JOGJAKARTA

2007

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

PENGUKURAN TINGKAT KEPENTINGAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA PERGURUAN TINGGI DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

TUGAS AKHIR

Oleh :

Nama : Ajeng Widiyasari

No. Mhs : 03 522 002

Yogyakarta, Oktober 2007

Pembimbing

Ir. H. Hudaya, MM

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

PENGUKURAN TINGKAT KEPENTINGAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA PERGURUAN TINGGI DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

TUGAS AKHIR

Oleh :

Nama : Ajeng Widiyasari

No. Mhs : 03 522 002

Telah Dipertahankan di depan Sidang Penguji sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta, 31 Oktober 2007

Tim Penguji,

Ir.H. Hudaya, MM .....
Ketua

Drs. R. Abdul Djalal, MM .....
Anggota I

Ir. Elisa Kusrini, MT .....
Anggota II

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Industri
Universitas Islam Indonesia

Ir. Hari Purnomo, M.Sc., Ph. D

Motto

" Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nikmat kepada suatu kaum sehingga mereka mengubah kebiasaan mereka."

(Q.S Ar-Ra'du: 11)

"Sungguh, sesudah kesukaran itu pasti ada kemudahan."

(Q.S Asy Syarh:5)

"Barangsiapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah mudahkan baginya jalan menuju Surga." (HR. Muslim)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur Alhamdulillah, skripsi ini kupersembahkan untuk :

Orang tuaku yang ku cintai, dan kakak-kakakku serta adikku yang selalu mencurahkan cinta dan kasih sayang serta do'a nya.

Suamiku tercinta, yang selalu mencurahkan cinta, kasih sayang, dukungan & doa, serta kesabarannya.

Sahabat-sahabatku yang selalu menemani hari-hariku, dalam suka maupun duka dan telah memberikan support, nasehat selama ini.

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

Assalamu'alaikum. Wr. Wb

Dengan memanjatkan puji Syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik. Tugas Akhir dengan judul "Pengukuran Tingkat Kepentingan Mahasiswa Terhadap Kinerja Perguruan Tinggi Dengan Menggunakan Metode Imporrance Performance Analysis" ini merupakan syarat untuk menyelesaikan jenjang stratasatu (S1) di jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, UniversitasIslam Indonesia.

Penulis banyak menemui kesulitan dan hambatan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Namun berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak akhirnya halangan maupun rintangan ini dapat penulis atasi dengan baik. Untuk itu tidak berlebihan kiranya jika pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
2. Ketua Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Ir. H. Hudaya, MM selaku Dosen Pembimbing yang banyak memberikan masukan dan bimbingan selama menyelesaikan Tugas Akhir ini.

4. Ibu dan Bapak tercinta, kakak-kakakku serta adikku, terimakasih atas do'a dan kasih sayangnya.
5. Suamiku tercinta, terimakasih atas do'a, kasih sayangnya, cintanya dan kesabarannya.
6. Teman-teman seperjuanganku TI'03, yang telah mendukungku, baik secara moril maupun material.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Penulis berharap semoga penelitian ini bisa bermanfaat bagi semua pihak, dan semoga seluruh bantuan yang telah disumbangkan kepada penulis dapat diterima Allah SWT sebagai amal sholeh.

Wasslamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, Oktober 2007

Penulis

ABSTRAKSI

Dalam suatu organisasi, perusahaan ataupun institusi, fasilitas baik fisik maupun non fisik sangat diperlukan. Fasilitas yang baik tersebut dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen untuk memilih dan tetap setia menjadi pelanggannya. Hal tersebut juga menjadi dasar pengendalian kualitas fasilitas secara menyeluruh dengan memberi perhatian yang lebih besar kepada mahasiswa dalam memperoleh jasa pendiddikan. Permasalahan yang dihadapi adalah apakah kinerja fasilitas yang ada disediakan secara lengkap dan berkualitas, sehingga mampu menciptakan loyalitas konsumen yang baik di institusi tersebut. Pada penelitian ini, kinerja jurusan yang diukur adalah kinerja fasilitas yang diterapkan di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Untuk meneliti permasalahan tersebut digunakan kuesioner yang diajukan kepada sejumlah mahasiswa sebagai alat dan teknik pengumpulan data. Skala yang digunakan dalam metode ini adalah skala likert. Data yang dikumpukan kemudian diolah dengan menggunakan metode Important Performance Analysis (IPA). Diagram kartesius yang terdiri dari 4 (empat kuadran) digunakan untuk memetakan atribut fasilitas yang diukur. Kuadran I disebut daerah prioritas utama yang harus dibenahi, karena harapan tinggi sedangkan persepsi rendah. Pada kuadran ini terdapat 8 (delapan) atribut, yaitu atribut no.5, 7, 22, 24, 26, 32, 38 dan 39. Kuadran II disebut daerah yang harus dipertahankan, karena harapan tinggi dan persepsi juga tinggi. Terdapat 14 atribut kepemimpinan pada kuadran ini, yaitu: atribut no.4, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 16, 19, 20, 36, 37, 41 dan 42, . Kuadran III disebut daerah prioritas rendah, karena daerah ini menunjukkan harapan rendah dan persepsi rendah. Atribut-atribut yang terletak pada kuadran ini adalah: atribut no.3, 14, 15, 18, 21, 23, 25, 27, 30, 31, 33, 34, 35, 40, 43 dan 45. Kuadran IV dikategorikan sebagai daerah berlebihan, karena harapan rendah namun persepsi tinggi, jadi bukan menjadi prioritas yang dibenahi. Terdapat 6 (atribut) atribut fasilitas yang termasuk dalam kuadran IV ini, yaitu atribut no.1, 13, 17, 28, 29, 44.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING ii

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI iii

HALAMAN PERSEMBAHAN iv

HALAMAN MOTTO v

KATA PENGANTAR vi

ABSTRAKSI viii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR GAMBAR xv

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 3

1.3 Batasan Masalah 3

1.4 Tujuan Penelitian 4

1.5 Manfaat Penelitian 4

1.6 Sistematika Penulisan 5

BAB II Kajian PUSTAKA 7

2.1 Penelitian Terdahulu 7

2.2 Definisi Jasa 8

2.3 Definisi Kualitas Jasa 8

2.4 Mengelola Kualitas Jasa 9

2.5 Persepsi Konsumen 11

2.6 Kualitas Pelayanan Jasa..... 12

2.7 Kepuasan Konsumen 15

2.7.1 Konsep Kepuasan Pelanggan 15

2.7.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan 18

2..7.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....22

2.8 Loyalitas Konsumen.....24

2.8.1 Definisi Loyalitas 24

2.8.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan..... 25

2.8.3 Merancang dan Menciptakan Loyalitas.....26

2.8.4 Tingkatan Loyalitas Pelanggan.....28

2.8.4.1 Tahapan Loyalitas menurut Niegel Hill.....28

2.8.4.2 Tahapan Loyalitas menurut Syfruddin Chan.....28

2.9 *Important Performance Analysis (IPA)* 21

2.9.1 Tingkat Kesesuaian.....33

2.9.2 Analisis IPA (Analisis Diagram Kartesisus) 34

2.10 Alat dan Teknik Pengumpulan Data.....36

2.10.1 Kuisioner 36

2.10.2 Skala Pengukuran ..... .37

2.10.3 Sampling..... .38

2.10.4 Tehnik Pengujian Instrumen.....38
2.10.4.1 Uji Validitas 38
2.10.4.2 Uji Realiabilitas. 39

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 40
3.1 Objek Penelitian..... 40
3.2 Metode Pengumpulan Data 40
3.3 Jenis Data..... 41
3.4 Pengolahan Data..... 42
3.4.1 Uji Kecukupan Data..... 42
3.4.2 Uji Validitas 42
3.4.3 Uji Reliabilitas..... 44
3.4.4 *Importance Performance Análysis (IPA)* 45
3.4.4.1 Analisis Tingkat Kesesuaian 45
3.4.4.2 Analisis Diagram Kartesius..... 46
3.5 Menyusun Instrumen Penelitian..... 48
3.6 Penggunaan Skala Likert 49
3.7 Analisis Penelitian 50
3.8 Kesimpulan dan Saran 51
3.9 Bagan Alir Penelitian..... 52

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA 53
4.1 Latar Belakang Perusahaan 53
4.1.1 Sejarah Teknik Industri FTI UII 53
4.1.2 Nilai Dasar, Visi, Misi, dan Tujuan 56
4.2 Data Observasi 58
4.3 Pengolahan Data 60
4.3.1 Uji Kecukupan Data 60
4.3.2 Uji Validitas 63
4.3.3 Uji Reliabilitas 69
4.3.4 *Importance Performance Análysis (IPA)* 70
4.3.5 Diagram Kartesisus 73
4.3.6 Rangking Dimensi 74

BAB V PEMBAHASAN 75
5.1 Pengujian Validitas dan Realibilitas 75
5.1.1 Pengujian Validitas 75
5.1.2 Pengujian Realibilitas 75
5.2 Importance Performance Análysis (IPA) 76
5.2.1 Kuadran I 77
5.2.2 Kuadran II 79
5.2.3 Kuadran III 82
5.2.4 Kuadran IV 84
5.3 Rangking Dimensi 86

BAB VI Kesimpulan dan Saran 87

6.1 Kesimpulan 87

6.2 Saran 89

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.7.1 Alternatif Definisi Kepuasan Pelanggan..... 17
Tabel 2.10.2 Tabel Skala Likert..... 38
Tabel 4.2 Rekap Jawaban Pertanyaan Terbuka 58
Tabel 4.3.2.1 Uji Validitas atribut (Iterasi 1)..... 63
Tabel 4.3.2.2 Uji Validitas atribut (Iterasi 2)..... 66
Tabel 4.3.4 Keputusan Hold & Action..... 70
Tabel 4.3.6 Tabel rangking & bobot dimensi..... 74
Tabel 5.1.3.1 Atribut-Atribut Dalam Kuadran I..... 76
Tabel 5.1.3.2 Atribut-Atribut Dalam Kuadran II..... 78
Tabel 5.1.3.3 Atribut-Atribut Dalam Kuadran III..... 81
Tabel 5.1.3.4 Atribut-Atribut Dalam Kuadran IV..... 85
Tabel 5.1.4 Tabel rangking & bobot dimensi..... 86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4.1 Piramida Loyalitas..... 28
Gambar 2.9.2 Diagram Kartesius 1 (IPA)..... 34
Gambar 2.9.2 Diagram Kartesius 2 (Penelitian) 36
Gambar 4.3.1.1 Diagram Jenis Kelamin Responden..... 61
Gambar 4.3.1.2 Diagram Usia Responden..... 62
Gambar 4.3.1.3 Diagram Tahun Angkatan Responden 62
Gambar 4.3.5 Diagram Kartesius..... 70
Gambar 5.1.3 Diagram Kartesius..... 75

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Dunia Pendidikan saat ini telah sampai pada perkembangan yang sangat pesat yang menyebabkan jumlah organisasi atau lembaga pendidikan semakin meningkat yang membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. Salah satu indikator untuk menentukan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) adalah tingkatan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang. Untuk memperoleh SDM yang berkualitas diperlukan pendidikan yang berkualitas pula. Selama proses pendidikan ini berjalan tentunya memerlukan kontribusi yang baik dari komponen-komponen dalam penyelenggaraan pendidikan ini.

Universitas Islam Indonesia merupakan salah satu perguruan tinggi yang patut diperhitungkan dalam percaturan ilmu pengetahuan memiliki program pendidikan untuk peningkatan SDM mulai program Diploma, S1, dan S2 akan selalu berupaya meningkatkan layanan, jasa, dan fasilitas pendidikan dalam rangka menarik minat calon mahasiswa maupun mengikuti persaingan kualitas sebagai lembaga penyelenggara pendidikan secara nasional maupun internasional.

Kualitas harus dicapai apabila ingin mempertahankan atau mendapatkan competitive advantage oleh lembaga yang menyelenggarakan

pendidikan. Demikian pula UII untuk mempertahankan competitive advantage akan memiliki berbagai permasalahan internal maupun eksternal.

Fasilitas yang baik atau maksimal merupakan faktor sarana penunjang dan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan pokok proses pendidikan. Untuk meningkatkan kelengkapan dan kualitas fasilitas di UII khususnya jurusan Teknik Industri, maka perlu dikaji kendala maupun permasalahan dalam penyediaan fasilitas pendidikan dengan harapan penyediaan fasilitas pendidikan di jurusan Teknik Industri dapat berjalan dengan lebih baik dan berkontribusi positif terhadap proses pendidikan.

Persepsi terhadap kelengkapan dan kualitas fasilitas, akan menjadi faktor penting bagi seorang konsumen (mahasiswa) dalam menentukan Perguruan Tinggi sebagai pilihan tempat terpercaya untuk memperoleh tingkat pendidikan formal yang patut untuk diandalkan, karena kelengkapan dan kualitas fasilitas yang baik akan memberikan kontribusi hasil yang baik pula.

Berdasarkan uraian diatas, maka perlu dilakukan penelitian untuk melakukan penelitian tentang perbaikan kelengkapan dan kualitas fasilitas di Jurusan Teknik Industri, FTI UII. Dengan menganalisis tingkat kepentingan (Importance) mahasiswa dan kinerja (performance) Jurusan Teknik Industri, FTI UII, prioritas pebaikan sejauh mana keinginan mahasiswa tentang fasilitas yang mereka peroleh, dapat diketahui. Dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis dapat diketahui fasilitas atau atribut apa yang secara prioritas harus diperbaiki untuk memenuhi kepuasan konsumen.

penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan evaluasi bagi perusahaan untuk membantu menentukan strategi-strategi yang lebih berorientasi pada peningkatan kelengkapan dan kualitas fasilitas dan kepuasan konsumen.

1.2 Rumusan masalah

Perumusan masalah pada studi kasus ini antara lain :

1. Bagaimana tingkat kepentingan *(Importance)* dan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja *(Performance)* fasilitas di Jurusan?
2. Atribut-atribut fasilitas apa saja yang yang perlu dikembangkan dan diperbaiki kualitasnya?
3. Bagaimana urutan rangking dan bobot pada dimensi-dimensi pengukurannya?

1.3 Batasan masalah

1. Penelitian dilakukan terhadap mahasiswa jurusan teknik industri FTI UII Yogyakarta.
2. Penelitian dilakukan di FTI UII Yogyakarta.
3. Karakteristik responden yang digunakan adalah jenis kelamin, umur, tahun angkatan.
4. Metode yang digunakan adalah Importance Importance Analysis.

1.4 Tujuan penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui tingkat kepentingan *(Importance)* dan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja *(Performance)* fasilitas di Jurusan.
2. Untuk mengetahui atribut-atribut fasilitas yang perlu dikembangkan dan diperbaiki kualitasnya dilihat berdasarkan dari penilaian pelaksanaan dan penilaian kepentingan mahasiswa terhadap kelengkapan dan kualitas fasilitas di Jurusan.
3. Untuk mengetahui urutan rangking dan bobot pada dimensi-dimensi pengukurannya.

1.5 Manfaat penelitian

Penelitian dan analisis ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Bagi peneliti, dalam hal ini mahasiswa, diharapkan akan menambah wawasan ilmu pengetahuan juga sebagai pengaplikasian ilmu dan pengetahuan yang telah diperoleh selama kuliah.
2. Bagi jurusan, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan untuk perbaikan dan peningkatkan kelengkapan dan kualitas fasilitas yang ada di jurusan teknik industri, FTI UII.

1.6 Sistematika penulisan

Penulisan tugas akhir ini dilakukan dengan menggunakan sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang yang mendasari pelaksanaan penelitian ini, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi konsep–konsep dan teori-teori yang mendasari pelaksanaan penelitian ini serta metode-metode yang dijadikan dasar dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi yang berhubungan dengan kelengkapan dan kualitas fasilitas.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi metodologi yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian melalui tahapan-tahapan penelitian dan penjelasan tiap tahapan secara ringkas disertai diagram alir penelitian.

BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi tahapan-tahapan penelitian yang dilakukan dalam mengetahui tingkat kepentingan/harapan *(Importance)* dan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja *(Performance)* fasilitas di Jurusan.

BAB V : PEMBAHASAN

Bab ini berisi analisis hasil kelengkapan dan kualitas fasilitas untuk mengetahui pengaruh tingkat kesesuaian terhadap kepuasan mahasiswa terhadap kelengkapan dan kualitas fasilitas yang di analisa.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini memaparkan kesimpulan yang dapat diambil setelah seluruh tahapan penelitian dilakukan dan juga dikemukakan beberapa saran berdasarkan kondisi obyek yang diteliti sehingga diharapkan dapat digunakan untuk mengembangkan hasil penelitian ini.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Arianti pada tahun 2006 dengan judul "*Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Implementasi Customer Relationship Management Pada PT. Grand Java Tour & Travel Jogjakarta Dengan Menggunakan Analisis Important Performance Matrix*". Penelitian ini membahas mengenai beberapa atribut pelayanan yang perlu diperbaiki karena tingkat kepentingannya yang tinggi, sedangkan tingkat kepuasannya rendah.

Untuk penelitian yang peneliti lakukan kali ini, juga menganalisis tingkat kepentingan (Importance) dan kepuasan terhadap kinerja (Performance), dengan studi kasus yang berbeda yaitu pada fasilitas Jurusan Teknik Industri. Peneliti akan membandingkan hasil pengolahan data Tingkat kesesuaian, sehingga dapat diketahui fasilitas atau atribut apa yang secara prioritas harus diperbaiki untuk memenuhi kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan evaluasi bagi perusahaan untuk membantu menentukan strategi-strategi yang lebih berorientasi pada peningkatan kualitas fasilitas dan kepuasan konsumen. Adapun penelitian ini berjudul "*Analisis Kelengkapan dan Kulaitas Fasilitas Pada Perguruan Tinggi Berdasarkan Perspektif Mahasiswa*" *(Studi Kasus Jurusan Teknik Industri FTI UII)*".

2.2 Definisi Jasa

Jasa adalah setiap tindakan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu perusahaan pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Kottler, 1990).

Dari definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa jasa adalah setiap tindakan atau kinerja dimana satu pihak dapat menawarkan kepada pihak lain, tidak berwujud dan tidak berakibat pada pemilikan sesuatu.

2.3 Definisi Kualitas

Kualitas merupakan salah satu alat untuk mencapai tujuan keunggulan kompetitif, karena kualitas merupakan salah faktor utama yang menentukan pemilihan produk bagi pelanggannya. Tujuan dari organisasi bisnis adalah untuk menghasilkan barang atau jasa yang dapat memuaskan pelanggan, sedangkan kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kualitas produk yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya (Lupiyoadi, 2001:158).

Pengertian kualitas menurut beberapa ahli yang terkenal antara lain (

Juran (1962) "kualitas adalah kesesuaian dengan tujuan atau manfaatnya"

Goetch dan Davis " kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan.

Feigenbaum (1991) " kualitas merupakan keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang meliputi marketing, engineering, manufacture dan

maintenance, dalam mana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Pengertian kualitas dapat pula dibedakan menurut pandangan konsumen dan produsen. Definisi kualitas menurut produsen adalah kesesuian terhadap spesifikasi, dalam hal ini produsen memberikan toleransi tertentu dispesifikasikan untuk dimensi-dimensi kritis dari tiap bagian yang dihasilkan. Sedangkan dari sudut pandang konsumen, kualitas berarti nilai, yaitu seberapa baik suatu produk atau jasa menyajikan tujuan yang dimaksudkan dengan tingkat harga yang konsumen bersedia untuk membayarnya (Ariani,2004).

2.4 Mengelola kualitas jasa

Salah satu cara perusahaan jasa untuk tetap unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaingnya secara konsisten. Harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lalunya, pembicaraan dari mulut ke mulut serta promosi yang dilakukan oleh perusahaan jasa, kemudian dibandingkannya.

Terdapat lima determinan kualitas jasa (service quality) yang dapat dirincikan sebagai berikut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) yang dikutip oleh Tjiptono dan Gregorius (2005:133)

1. Reliabilitas (kehandalan)

   Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. Daya tanggap (responsiveness)

   Berkaitan dengan kemampuan para karyawan utnuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat dan tanggap.

3. Jaminan (assurance)

   Merupakan perilaku para karyawan yang mampu membutuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

4. Empati (Empathy)

   Berkaitan denan kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

5. Bukti fisik (tangibles)

Merupakan fasilitas fisik dari jasa, perlengkapan dan material yang digunakan serta sarana komunikasi termasuk penampilan karyawan.

2.5 Persepsi konsumen

Persepsi konsumen merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa yang artinya konsumen tidak mengevaluasi kualitas pelayanan semata-mata hanya berdasarkan kepada hasil akhir dari pelayanan tetapi mereka juga memperhatikan proses dari pelaksanaan pelayanan tesebut. Persepsi konsumen timbul setelah konsumen mengambil suatu kesimpulan dalam pikirannya (sudah menilai sesuatu yang dialami)

Rangkuti (2002) menyatakan bahwa untuk menyatakan persepsi terhadap suatu jasa, konsumen tidak harus menggunakan jasa itu terlebih dahulu. Ada beberapa faktor yang berpengaruh terhadap persepsi konsumen atas suatu jasa, yaitu:

1. Harga

Harga yang terlalu rendah dapat saja menimbulkan persepsi bahwa produk yang ditawarkan tidak berkualitas, meskipun kenyataan tidak demikian. Sedangkan produk dengan harga tinggi dapat menimbulkan persepsi bahwa penjual tidak percaya kepada pembeli.

2. Citra

Citra yang buruk menimbulkan persepsi produk tidak berkualitas, sehingga konsumen mudah marah untuk kesalaha kecil sekalipun. Sedangkan citra yang baik menimbulkan persepsi produk tersebut berkualitas, sehingga konsumen memaafkan suatu kesalahan meskipun tidak untuk kesalahan berikutnya.

3. Tahap pelayanan

Ketidakpuaan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi bahwa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap pelayanan selanjutnya, sehingga konsumen merasa tidak puas dengan pelayanana secara keseluruhan.

4. Momen pelayanan

Kinerja pelayanan ditentukan oleh :

a. Pelayanan

b. Proses pelayaan

c. Limgkungan fisik dimana pelayanan itu diberikan.

2.6 Kualitas pelayanan jasa

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita (atau perusahaan kita) untuk memenuhi standar kualitas tertentu, dan karena itu akan memberikan pengaruh pada performansi kita (perusahaan kita). (Gaspersz

1997) Definisi kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof (dalam Lovelock, 1988) kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu *expeted service* dan *perceived service*. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan beik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melampauiharapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Konsumen atau pelanggan yang merasa puas dengan fasilitas pelayanan yang ditawarkan oleh suatu perusahaan akan memberikan respon positif, begitu pula sebaliknya. Kontribusi Kualitas terhadap Keuntungan Usaha

Kualitas layanan yang baik sering dikatakan sebagai salah satu faktor yang sangat penting dalam keberhasilan suatu bisnis maka tentu saja kualitas layanan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Layanan yang istimewa (nilai layanan yang benar-benar dialami melebihi harapan konsumen) atau sangat memuaskan merupakan suatu basis untuk penetapan harga premium. Perusahaan yang memberikan

kepuasan tinggi bagi pelanggannya dapat menetapkan suatu harga yang signifikan.

2. Layanan istimewa membuka peluang untuk diversifikasi produk dan harga. Misalnya pelayanan dibedakan menurut kecepatan pelayanan yang diminta oleh pelanggan yaitu tarif yang lebih mahal dibebankan terhadap layanan yang membutuhkan penyelesaian yang paling cepat.
3. Menciptakan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang loyal tidak hanya potensial untuk penjualan produk yang sudah ada tetapi juga untuk produk-produk baru dari perusahaan.
4. Pelanggan yang terpuaskan merupakan sumber informasi positif dari perusahaan dan produk-produk bagi pihak luar bahkan mereka dapat menjadi pembela bagi perusahaan khususnya dalam menangkal isu-isu negatif.
5. Pelanggan merupakan sumber informasi bagi perusahaan dalam hal intelegen pemasaran dan pengembangan pelayanan atau produk perusahaan pada umumnya.
6. Kualitas yang baik berarti menghemat biaya-biaya seperti biaya untuk memperoleh pelanggan baru, untuk memperbaiki kesalahan, membangun citra karena wanprestasi, dan sebagainya. Jadi mempertahankan pelanggan merupakan hal yang sangat penting.
7. Kualitas pelayanan yang didesain dan diimplementasikan secara memadai bukan hanya memuaskan pelanggan tetapi juga menerima tuntutan untuk senantiasa memuaskan pelanggan, karena dengan cara

demikian ia dapat memajukan keadaan fiansial dan ekspersi dirinya. Bagi usaha layanan, kepuasan karyawan ang berhubungan langsung dengan pelanggan memegang peranan penting dalam memelihara citra kualitas yang dibangun.

2.7 Kepuasan Konsumen

2.7.1 Konsep Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis. Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya perutasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan (Anderson, *et al.*, 1994). Disamping itu, kepuasan pelanggan juga dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk laba masa depan (Kotler, 2000). Fakta bahwa menarik pelanggan baru jauh lebih mahal daripada mempertahankan pelanggan saat ini juga menjadi salah satu pemicu meningkatnya perhatian pada kepuasan pelanngan.

Kata 'kepuasan atau *satisfication*' berasal dari bahasa latin "*satis*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*fatio*" (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai 'upaya pemenuhan sesuatu' atau 'membuat sesuatu yang memadai'. Namun, ditinjau dari prespektif perilaku konsumen, istilah 'kepuasan pelanggan' lantas menjadi

Kata 'kepuasan atau *satisfication*' berasal dari bahasa latin "*satis*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*fatio*" (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai 'upaya pemenuhan sesuatu' atau 'membuat sesuatu yang memadai'. Namun, ditinjau dari prespektif perilaku konsumen, istilah 'kepuasan pelanggan' lantas menjadi sesuatu yang komleks. Bahkan, hingga saat ini belum dicapai kesepakatan atau konsensus mengenai konsep kepuasan pelanggan, yakni 'apakah kepuasan merupakan respons emosional ataukah evaluasi kognitif' (Edwardson, 1998).

Westbrook & Reilly dalam Tjiptono (2005) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan respons emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk dan jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), membandingkan persepsi (atau keyakinan)terhadap objek, tindakan atau kondisi tertentu dengan nilai-nilai (atau kebutuhan, keinginan, hasrat) individual.

Tse & Wilton dalam Tjiptono (2005) mendefinisikan kepuasan/ketidakpuasan pelanggan sebagai respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pemakaian atau konsumsi produk yang bersangkutan.

Wilkie dalam Tjiptono (2005) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi produk atu jasa. Sementara itu, menurut Fornell dalam Tjiptono (2005), kepuasan merupakan evaluasi purnabeli keseluruhan yang membandingkan persepsi terhadap kinerja produk dengan ekspetasi prapembelian.

Pada prisipnya, definisi kepuasan pelanggan dapat diklasifikasikan kedalam lima kategori pokok, yakni perspektif defisit normatif, ekuitas/keadilan, standar normatif, keadilan prosedural, dan atribusional (Hunt dalam Tjiptono, 2005).

Tabel 2.6.1

Alternatif Definisi Kepuasan Pelanggan

Perspektif	**Definisi Kepuasan Pelanggan**
Normative deficit definition	Perbandingan anara hasil (outcome) aktual dengan hasil yang secara kutural dapat diterima.
Equity definition	Perbandingan perolehan/keuntungan yang didapatkan dari pertukaran sosial. Bila perolehan tersebut tidak sama, maka pihak yang dirugikan akan tidak puas.
Normative standard definition	Perbandingan antara hasil aktual dengan ekspektasi standar pelanggan (yang dibentuk dari pengalaman dan keyakinan mengenai tingkat kinerja yang seharusnya ia terima dari merk tertentu).
Prosedural fairness definition	Kepuasan merupakan fungsi dari keyakinan / persepsi konsumen bahwa ia telah diperlakukan secara adil

Atributional definition	Kepuasan tidak hanya ditentukan oleh ada tidaknya diskonfirmasi harapan, namun juga oleh sumber penyebab diskonfirmasi.

Sumber: Hunt, (1991: 109-110)

Menurut Giese & Cote dalam Tjiptono (2005), ketiadaan konsesus mengenai definisi kepuasan pelanggan bisa membatasi kontribusi riset kepuasan pelanggan, terutama dalam hal penentuan definisi yang sesuai untuk konteks spesifik, pengembangan ukuran kepuasan yang sahih dan/atau pembandingan dan pengintepretasian hasil riset empiris.

2.7.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan

Terlepas dari perdebatan mengenai konsep kepuasan pelanggan, realisai kepuasan pelanggan melalui pwerencanaan, pengimplementasian, dan pengendalian program khusus berpotensi memberikan beberapa manfaat pokok, diantaranya sebagai berikut:

1. Reaksi terhadap produsen berbiaya rendah

Persaingan dalam banyak industri ditandai dengan *overcapacity* dan *oversupply*. Dalam berbagai kasus, hal ini menyebabkan pemotongan harga menjadi senjata strategis untuk meraih pangsa pasar. Fokus pada kepuasan pelanggan meruapakan upaya untuk mempertahankan pelanggan dalam rangka mengahadapi para produsen berbiaya rendah. Banyak perusahaan yang mendapati cukup banyak pelanggan yang bersedia membayar harga lebih mahal untuk pelayanan dan kualitas yang lebih baik. Konsumen seperti

ini tidak akan mengorbankan tingkat kualitas yang bisa diterima hanya semata-mata untuk penghematan biaya tertentu yang tidak begitu signifikan.

2. Manfaat ekonomis retensi pelanggan versus *perpetual prospecting*

Berbagai studi menunjukan bahwa mempertahankan dan memuaskan pelanggan saat ini jauh lebih murah daripada terus menerus berupaya menarik atau memprospek pelanggan baru. Riset yang dilakuakn oleh Wells (1993), misalnya menunjukkan bahwa biaya untuk mempertahnkan pelanggan lebih murah empat sampai enam kali lipat daripada biaya mencari pelanggna baru. Ini karena komponen biaya mencari pelanggan baru meliputi sejumlah hal, seperti biaya iklan, biaya "membidik" pelanggan agar memahami sistem dan prosedur layanan perusahaan, biaya memahami kebutuhan dan keinginan spesifik pelanggna baru, biaya meyakinkan pelanggan agar bersedia beralih dari pemasok sebelumnya (dalam beberapa kasus, ini termasuk memberikan diskon dan penawaran yang lebih menarik daripada pesaing), dan seterusnya.

3. Nilai kumulatif dari relasi berkelanjutan

Berdasarkan konsep "*customer lifetime value*", upaya untuk mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap produk dan jasa perusahaan selama periode waktu yang lama bisa menghasilkan anuitas yang jauh lebih besar daripada pembelian individual.

4. Daya persuasif *gethok tular* (word of mouth)

Dalam banyak industri (terutama sector jasa), pendapat/opini positif dari teman dan keluarga jauh lebih persuasif dan kredibel daripada iklan. Oleh sebab itu, banyak perusahaan yang tidak hanya meneliti kepuasan total, namun juga menelaah sejauh mana pelanggan bersedia merekomendasikan produk perusahaan kepada orang lain.

Sebaliknya, *gethok tular* negative bias merusak reputasi dan citra perusahaan. Pelanggam yang tidak puas bias mempengaruhi sikap dan penilaian negative rekan atau keluarganya terhadap barang atau jasa perusahaan. *Gethok tular* negative biasanya tersebar jauh lebih cepat daripada gethok tular positif. Bahkan biasanya dikatakn bahwa gossip negative bias menyebar secepat virus. Apalagi ada kecenderungan bahwa lebih besar kemungkinan seorang pelanggan yang tidak puas menceritakan oengalaman buruknya kepada orang laindaripada pelanggan puas menyampaikan pengalaman positifnya. Belum lagi ada kecenderungan bahwa orang suka melebih-lebihkan cerita pengalamannya. Itulah sebabnya banyak perusahaan yang mengadopsi program kepuasan pelanggan.

5. Reduksi sensitivitas harga

Pelanggan yang puas dan loyal terhadap sebuah perusahaan cenderung lebih jarang menawar harga untuk setiap pembelian individualnya. Hal itu

disebabkan factor kepercayaan (*trust*) telah terbentuk. Pelanggan yakin bahwa perusahaan langgananya tidak akan bersikap oportunistik dan memanfaatkan mereka untuk kepentingan sesaat. Dalam banyak kasus, kepuasan pelanggan mengalihkan focus pada harga ke pelayanan dan kualitas.

6. Kepuasan pelanggan sebagai indicator kesuksesan bisnis dimasa depan

Pada hakikatnya kepuasan pelanggna merupakan strategi jangka panjang, karena dibutuhkan waktu yang cukup lama sebelum bias membangun dan mendaptkan reputasi atas layanan prima. Seringkali, juga dituntut investasi besar pada serangkaian aktivitas yang ditujukan untuk membahagiakan pelanggan saat ini dan masa depan. Program kepuasan pelanggan relative mahal dan tidak mendatangkan laba dalam jangka pendek. Akan tetapi, hasilnya bisa dituai dalam jangka panjang dan manfaat tersebut dapat bertahan lama. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan merupakan indikator kesuksesan bisnis dimasa depan yang mengukur kecenderungan reaksi pelanggan terhadap perusahaan dimasa yang akan datang. Ukuran-ukuran kinerja pasar lainnya (seperti penjualan dan pangsa pasar) meruapakan ukuran kesuksesan historis. Ukuran-ukuran semacam itu hanya memberikan informasi mengenai kinerja perusahaan diamasa lampau, namun tidak 'berbicara banyak' untuk kinerja masa depan. Jadi, ukuran kepuasan pelanggan lebih prediktif untuk kinerja masa depan daripada data akutansi saat ini.

2.7.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan salah satu topik penelitian yang sangat populer dalam paruh dekade 1980an hingga paruh pertama dekade 1990an. Selama periode itu banyak pula berkembang jasa konsultasi dalam hal penelitian dan pengukuran kepuasan pelanggan yang ditawarkan oleh perusahaan-perusahaan riset, biro periklanan, dan konsultan manajemen. Bahkan pada tahun 1988 terbit sebuah jurnal khusus bernama "*Journal of Consumer Satisfication, Dissatisfication, and Complaining Behavior*" oleh penerbit Consumer Satisfication, Dissatisfication, and Complaining Behavior, Inc. Editor pertamanya adalah dua peneliti yang telah lama berkecimpung dalam konseptualisasi dan pengukuran kepuasan pelanggan, H. Keith Hunt dan Ralph Day. Paling tidak ada empat metode yang banyak dipergunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan (Kotler, 2000). Berikut adalah metode pengukurannya:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi jasa yang berorientasi pada pelanggan wajib memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan sran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan ditempat-tempat strategis (yang mudah diakses atau sring dilalui pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, website, dan lain-lain. Informasi-informasi yang

diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan-masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk beraksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

2. *Ghost Shopping*

Salah satu metode untuk memproleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing. Mereka diminta melaporkan berbagai teman penting berdasarkan pengalamannya mengenai kekuatan dan kelemahan jasa perusahaan dibandingkan para pesaing. Selain itu, para *ghost shoppers* juga dapat mengobservasi cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan, dan menangani setiap masalah/keluhan pelanggan.

3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang teah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, dimana peningkatan *customer loss rate* menunjukan kegagalan perusahaan dalam memuasakan pelangganya. Akan

tetapi, kesulitan menerapkan metode ini adalah pada mengidentifikasi dan mengkontak mantan pelanggan yang bersedia memberikan masukan dan evaluasi terhadap kinerja perusahaan.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya sebagian besar penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode survey, baik via pos, telepon, e-mail, maupun wawancara langsung (Peterson & Wilson, 1992). Melalui survey, perusahaan akan memeproleh tanggapan dan umpan balik langsung dari pelanggan dan juga memberikan sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka.

2.8 Loyalitas Konsumen

2.8.1 Definisi Loyalitas

Menurut Oliver (1996) mengungkapkan definisi Loyalitas Pelanggan sebagai berikut: *" Customer Loyality is deefly held commitment to rebuy or repatronize a preferred product or service consistenly in the future, despite situasional influences and marketing efforts having the potential to cause switching behavior ".*

Dari definisi diatas terlihat bahwa loyalitas adalah komitmen pelanggan untuk bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa

yang akan datan, meskipun pengaruh situsidan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.

Menurut Griffin (2003) "*Loyality is defined as non random purchase expressed over time hyu some decision making unit*". Berdasarkan definisi tersebut dapat dijelaskan bahwa loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus-menerus terhadap barang/jasa suatu perusahan yang dipilih.

Selanjutnya Griffin (2003) mengemukakan keuntungan-keuntungan yang akan dipilih perusahaan apabila memiliki pelanggan yang loyal antara lain:

1. Dapat mengurangi biaya pemasaran (karena biaya untuk menarik pelanggan baru lebih mahal).
2. Dapat mengurangi biaya transaksi.
3. Dapat mengurangi biaya *turn over* konsumen (kerana penggantian konsumen yang lebih sedikit).
4. Dapat meningkatkan penjualan silang, yang akan memperbesar pangsa pasar perusahaan.
5. Mendorong *word of mouth* yang lebih positif, dengan asumsi bahwa pelanggan yang loyal juga berarti mereka yang merasa puas.
6. Dapat mengurangi biaya kegagalan (seperti biaya penggantian,dll).

2.8.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan

Pelanggan yang loyal merupakan aset penting bagi perusahaan, hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya, sebagaimana diungkapkan Griffin (2003), pelanggan yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Melakukan pembelian secara teratur (*Makes reguler repeat purchaces*).
2. Membeli diluar lini produk/jasa (*Purchases across product and service lines*).
3. Merekomendasikan produk lain (*Refers other*).
4. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (*Demonstrates an immunity to the full of the competition*).

2.8.3 Merancang dan menciptakan loyalitas

Kaitannya dengan pengalaman pelanggan, Smith (2002) mengungkapkan bahwa loyalitas pelanggan tidak bisa tercipta begitu saja, tetapi harus dirancang oleh perusahaan, adapun tahap-tahap perancangan loyalitas tersebut adalah sebagai berikut:

1.*Define Customer Value*

a. Identifikasi segmen pelanggan sasaran.
b. Definisikan nilai pelangggan sasaran dan tentukan nilai pelanggan mana yang menjadi pendorong keputusan pembelian dan penciptaan loyalitas.
c. Ciptakan diferensiasi brand promise.

2.*Design The Branded Customer Experience*

a. Mengembangkan pemehaman *Customer Experience*.

b. Merancang perilaku karyawan untuk merealisasikan *brand promise*.

c. Merancang perubahan strategi secara keseluruhan untuk merealisasikan pengalaman pelanggan yang baru.

3. *Equip people and deliver consistenly*

a. Mempersiapkan pemimpin untuk menjalankan dan memberikan pengalaman kepada pelanggan.

b. Melengkapi pengetahuan dan keahlian keryawan untuk mengembangkan dan memberikan pengalaman kepada pelanggan dalam setiap interaksi yang dilakukan pelanggan terhadap perusahaan.

c. Memperkuat kinerja perusahaan melalui pengukuran dan tindakan kepemimpinan.

4. *Sustain and Enhance perfomance*

a. Gunakan respon timbal; balik pelanggan dan karyawan untuk memelihara pelanggan secara berkesinambungan dan mempertahankan pengalaman pelanggan.

b. Membentuk kerjasama antara sistem HRD (*Human Resource Development*) dengan proses bisnis yang terlibat langsung dan memberikan dan menciptakan pengalaman pelanggan.

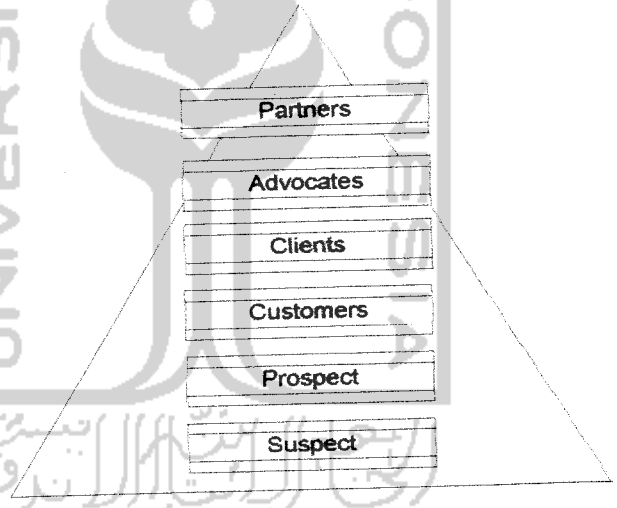
c. Secara terus menerus mengembangkan dan mengkomunikasikan hasil untuk menanamkan *Branded Customer Experience* yang telah dijalankan perusahaan.

2.8.4 Tingkatan Loyalitas Pelanggan

2.8.4.1 Tahapan Loyalitas menurut Niegel Hill

Menurut Hill (1996), loyalitas pelanggan dibagi menjadi enam tahapan yaitu Suspect, Prospect, Customer, Clients, Advocates dan Partners. Dapat dilihat pada gambar 2.1 sebagai berikut:

Gambar 2.1 Piramida Loyalitas



Sumber: Hill (1996)

Tahapan-tahapan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. *Suspect*

   Meliputi semua orang yang diyakini akan membeli (membutuhkan) barang/jasa, tetapi belum memiliki informasi tentang barang/jasa perusahaan.

2. *Prospect*

Adalah orang-orang yang memiliki kebutuhan akan jasa tertentu, dan mempunyai kemampuan untuk membelinya. Pada tahap ini, meskipun mereka belum melakukan pembelian tetapi telah mngetahui keberadaan perusahaan dan jasa yang ditawarkan melalui rekomendasi pihak lain (*word of mounth*).

3. *Customer*

Pada tahap ini, pelanggan sudah melakukan hubungan transaksi dengan perusahaan, tetapi tidak mempunyai perasaan positif terhadap perusahaan, loyalitas pada tahap ini belum terlihat.

4. *Clients*

Meliputi semua pelanggan uyang telah membeli barang/jasa yang dibutuhkan dan ditawarkan perusahaan secara teratur, hubungan ini berlangsung lama, dan mereka telah memiliki sifat retention.

5. *Advocates*

Pada tahap ini, Clients secara aktif mendukung perusahaan dengan memberikan rekomendasi kepada oranga lain agar mau membeli barang/jasa diperusahaan tersebut.

6. *Partners*

Pada tahap ini telah terjadi hubungan yang kuat dan saling menguntungkan antara perusahaan dengan pelanggan, pada tahap ini pula pelanggan berani menolak produk/jasa dari perusahaan lain.

2.8.4.2 Tahapan Loyalitas menurut Syafruddin Chan

Tingkatan pelanggan menuju loyalitas menurut Syafruddin Chan (2003) dibagi menjadi empat tahapan, yaitu:

1. Emas (*Gold*)

Merupakan kelompok pelanggan yang memberikan keuntungan terbesar kepada perusahaan. Biasanya kelompok ini adalah *heavy user* yang selalu membeli dalam jumlah yang besar dan frekuensi pembeliannya tinggi. Mereka tidak sensitive terhadap harga, tidak segan mengeluarkan uang untuk sesuatuyang hanya bisa dinikmati pada masa yang akan datang, mau mencoba sesuatu yang abru ditawarkanoleh perusahaan, dan yang paling penting memiliki komitmen untuk tidak berpaling kepada pesaing.

2. Perak (*Silver*)

Kelompok ini masih memberikan keuntungan yang besar walaupun posisinya masih dibawah *gold tier*. Mereka mulai memperhatikan tawaran potongan harga hal ini dikarenakan mereka cenderung sensitive terhadap harga, merekapun tidak seloyal *gold*. Walaupun mereka sebenarnya *heavy user*, tetapi pemenuhan kebutuhannya diperoleh dari berbagai perusahaan, tergantung penawaran yang lebih baik.

3. Perunggu (*Bronze*)

Kelompok ini paling besar jumlahnya. Mereka adalah kelompok yang *spending level*-nya relatif rendah. *Driver* terkuatnya untuk bertransaksi semata-mata di dorong oleh potongan harga yang besar, sehingga mereka juga dikenal kelompok pemburu diskon. Dengan demikian, margin yang diteriam perusaahaan juga relatif kecil. Akibatnya, perusahaan tidak berfikir untuk memberikan pelayanan premium kepada mereka. Terlepas dari *average spending level* yang rendah, kelompok ini masih dibutuhkan oleh perusahaan untuk menggenapkan pemenuhan target penjualan tahunan.

4. Besi (*Iron*)

Adalah kelompok pelanggan yang bukannya menghasilkan keuntungan justrumembeli prusahaan, tipe pelanggan seperti ini memiliki kecenderungan untuk meminta perhatian lebih besar dan cenderung bermasalah, membuat perusahaan berfikir lebih baik menyingkirkan mereka dari daftar pelanggan.

2.9 *Importance Performance Analysis (IPA)*

John A. Martilla dan John C. James mengembangkan sebuah konsep *Impotance Performance Analysis (IPA)* yang sebenarnya berasal dari konsep *service Quality (SERVQUAL)*. Konsep ini berisi bagaimana menterjemahkan apa yang diinginkan oleh konsumen diukur dalam kaitannya dengan apa yang harus

dilakukan oleh perusahaan agar menghasilkan produk berkualitas, baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud (Supranto ,2001).

Bila pada konsep *Service Quality (SERVQUAL)* hanya menganalisa tentang kesenjangan atau gap yang terjadi antara keinginan atau harapan konsumen dengan kinerja yang telah diberikan perusahaan, pada konsep *Impotance Performance Analysis (IPA)* kita menganalisa tentang tingkat kepentingan dari suatu variabel dimata konsumen dengan kinerja perusahaan tersebut. Dengan demikian perusahaan akan lebih terarah dalam melaksanakan strategi bisnisnya sesuai dengan prioritas kepentingan konsumen yang paling dominan.

Analisa diawali dengan sebuah kuisioner yang disebarkan kepada mahasiswa Responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan/harapan berbagai atribut dan kepuasan tingkat kinerja fasilitas jurusan pada masing-masing atribut tersebut. Dalam penelitian ini digunakan dua variabel X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja terhadap layanan fasilitas yang memberikan kepuasan konsumen dan Y merupakan tingkat kepentingan/harapan konsumen.

Dalam hal ini digunakan lima tingkat Skala Linkert untuk penilaian tingkat kepentingan konsumen, yang terdiri dari :

1. Sangat penting, diberi bobot 5
2. Penting, diberi bobot 4
3. Cukup penting, diberi bobot 3
4. Kurang penting, diberi bobot 2
5. Tidak penting, diberi bobot 1

Untuk kinerja yang nyata diberikan lima kriteria penilaian dengan bobot sebagai berikut :

1. Sangat baik diberi bobot 5, yang berarti konsumen sangat puas.
2. Baik diberi bobot 4, yang berarti konsumen puas.
3. Cukup baik diberi bobot 3, yang berarti konsumen cukup puas.
4. Kurang baik diberi bobot 2, yang berarti konsumen kurang puas.
5. Tidak baik diberi bobot 1, yang berarti konsumen tidak puas.

Kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan akan dianalisis di Importance Performance Matrix. Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian.

2.9.1 Tingkat Kesesuaian

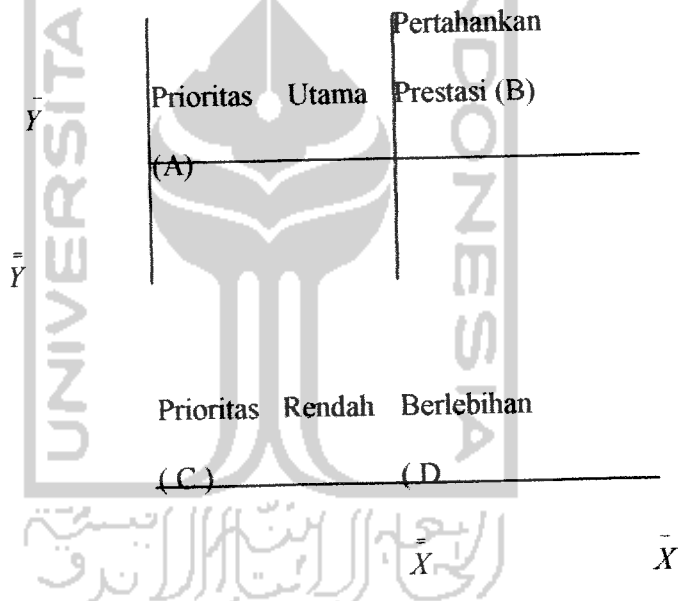
Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja / pelaksanaan dengan skor kepentingan/harapan. Tingkat kesesusaian ini yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini digunakan dua variabel X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja terhadap fasilitas jurusan yang memberikan kepuasan konsumen dan Y merupakan tingkat kepentingan/ harapan konsumen.

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor rata-rata tingkat kinerja ($\overline{X}$) fasilitas Jurusan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor rata-rata tingkat kepentingan mahasiswa ($\overline{Y}$).

2.9.2 Analisis *Important Performance Matrix* (analisis Diagram Kartesius)

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang didasarkan pada perpotongan 2 (dua) buah garis secara tegak lurus pada titik $\bar{\bar{X}}$ dan $\bar{\bar{Y}}$. $\bar{\bar{X}}$ adalah rata-rata dari rata-rata skor kinerja fasilitas sedangkan $\bar{\bar{Y}}$ adalah rata-rata dari rata-rata skor kepentingan mahasiswa.

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dalam diagram kartesius Importance Performance Analysis.



Gambar 1. Diagram Kartesius Importace Performance Analysis

(Supranto ,2001)

Keterangan :

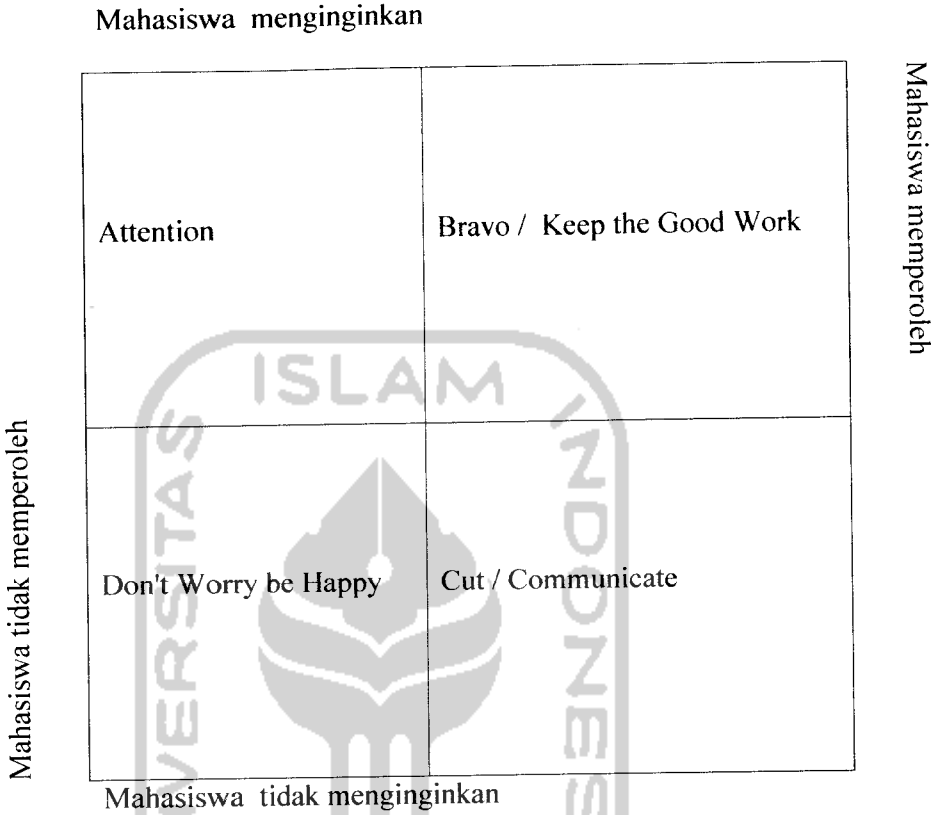
A. Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor /atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen. Namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan konsumen, yang menyebabkan unsur-unsur yang berada pada kuadran ini harus mendapat prioritas utama perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen.

B. Menunjukkan unsur jasa pokok telah berhasil dilaksanakan perusahaan dan sesuai harapan konsumen, sehingga perlu dipertahankan. Unsur-unsur yang berada pada kuadran ini dianggap penting dan memuaskan.

C. Kuadran ini menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen. Namun perusahaan harus selalu menampilkan sesuatu yang lebih baik diantara kompetitor yang lain.

D. Faktor yang bagi konsumen tidak penting, akan tetapi oleh perusahaan dilaksanakan dengan sangat baik sehingga dirasa berlebihan. Perusahaan telah melakukan pemborosan yang akan lebih baik jika perusahaan memfokuskan perbaikan atau pengembangan faktor lain yang memiliki tingkat kepentingan yang lebih dimata konsumen.

Apabila disesuaikan dengan kasus pada penelitian ini, maka akan membentuk diagram sebagai berikut:



Gambar 2. Diagram *Importance Performance Analysis*

2.10 Alat dan Teknik Pengumpulan Data

2.10.1 Kuisioner

Kuisioner adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk di isi sesuai dengan petunjuk peneliti. Tujuan penyebaran kuisioner adalah mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dari responden tanpa merasa khawatir bila responden memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan. Kuisioner dapat dibedakan menjadi

tiga jenis, antara lain : kuisioner tertutup, kuisioner terbuka, dan Kombinasi kuisioner tertutup dan terbuka.(Nasution, 1996)

2.10.2 Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam pengukuran akan bisa menghasilkan data kuantitatif. Dengan skala pengukuran, maka nilai variabel yang diukur dengan instrumen tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka sehingga akan lebih akurat, efisien dan komunikatif. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala *Likert.*

Salah satu cara yang sering digunakan dalam menentukan skor adalah dengan menggunakan skala *Likert* (sebenarnya bukan skala, melainkan cara yang lebih sistematis dalam penentuan skor dan indeks). Cara pengukurannya adalah dengan memberikan jawaban, misalnya : sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, sangat setuju dan jawaban tersebut diberi skor dari 1 sampai 5.

Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *Likert*, maka variabel yang diukur dapat dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator jawaban tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun butir–butir yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. (Nazir, 2003)

Skala *Likert* yang digunakan dalam penelitian ini memiliki 5 (lima) tingkat dengan bobot nilai sebagai berikut :

Tabel 2.1 : Skala *Likert*

Bobot Nilai	Pernyataan
1	Tidak Penting
2	Kurang Penting
3	Cukup Penting
4	Penting
5	Sangat Penting

2.10.3 Sampling

Data dapat dimbil secara keseluruhan pada suatu populasi dengan cara sensus. Jika ada keterbatasan kemampuan dengan cara sensus maka dapat diusahakan dengan mengambil sebagian saja data dari populasi yang ada dengan cara sampling (mengambil sampel secara acak). Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Dinamakan penelitian sampel apabila kita bermaksud untuk mengambil kesimpulan sebagai sesuatu yang berlaku bagi populasi. (Arikunto, 1997)

2.10.4 Teknik Pengujian Instrumen

Ada dua syarat penting yang berlaku pada sebuah angket/kuisioner, yaitu keharusan sebuah angket untuk *valid* dan *reliabel*.

2.10.4.1Uji Validitas

Kesahihan (validitas) adalah tingkat kemampuan suatu instrumen untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan instrumen tersebut (Hadi, 1991). Suatu angket/kuisioner dikatakan valid (sah) jika pertanyaan pada suatu angket mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut. Analisis kesahihan atribut dilakukan bertujuan untuk menguji apakah tiap-tiap atribut pertanyaan telah mengungkapkan faktor yang ingin diselidiki sesuai dengan kondisi populasinya. Suatu atribut dikatakan sahih apabila korelasi atribut dengan faktor positif dan r hitung > r tabel. Pengujian terhadap validitas item dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji Korelasi Produk Momen Pearson (aplikasi uji validitas dengan menggunakan bantuan softwere SPSS 12.0 for Windows).

2.10.4.2 Uji Reliabilitas

Uji ini digunakan untuk mengukur konsistensi jawaban atau tanggapan responden terhadap keseluruhan item pertanyaan yang diajukan. Sutrisno Hadi (1991) mengatakan bahwa uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur (instrumen) dapat memperlihatkan kemantapan, keajegan, atau stabilitas hasil pengamatan bila diukur dengan instrumen tersebut dalam waktu berikutnya dengan kondisi tetap yang apabila diukur tidak terjadi perubahan. Keandalan berarti bahwa berapa kali pun atribut-atribut kuisioner ditanyakan kepada responden yang berlainan, hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk atribut tersebut. Sama halnya dengan pengujian validitas di atas, pengujian reliabilitas ini juga dilakukan dengan menggunakan bantuan softwere SPSS 12.0 for Windows.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian

Obyek penelitian dalam menganalisis kelengkapan dan kualitas fasilitas ini adalah mahasiswa jurusan teknik industri FTI UII Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisoner pada mahasiswa jurusan teknik industri FTI UII Yogyakarta.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Beberapa metode pengumpulan data antara lain:

1. Studi literatur

   Peneliti mempelajari literature-literatur yang berkaitan dengan masalah yang dihadapi.

2. Observasi

   Observasi adalah pengamatan dan pencatatan sesuatu obyek dengan sistematika fenomena yang diteliti.

3. Kuisioner

   Kuisoner disebut juga sebagai angket adalah tehnik pengumpulan data dengan cara penisian sutau daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi.

3.3 Jenis Data

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah:

a. data penilaian tingkat kinerja yaitu berupa informasi mengenai penilaian mahasiswa terhadap kelengkapan dan kualitas fasilitas Jurusan Teknik Industri FTI UII.

b. Data harapan konsumen yaitu berupa informasi mengenai kepentingan mahasiswa terhadap aspek fasilitas Jurusan Teknik Industri FTI UII.

Setelah memperoleh data berupa jawaban dari mahasiswa, maka langkah selanjutnya adalah menentukan tingkat kelengkapan dan kualitas fasilitas berdasarkan tingkat kesesuaian (TK) antara kinerja Jurusan Teknik Industri FTI UII dengan tingkat kepentingan mahasiswa.

Penilaiannya adalah sebagai berikut:

a. $0\% \leq TK \leq 20\%$ berarti kelengkapan dan kualitas fasilitas Jurusan sangat tidak memuaskan mahasiswa
b. $20\% \leq TK \leq 40\%$ berarti kelengkapan dan kualitas fasilitas Jurusan tidak memuaskan mahasiswa
c. $40\% \leq TK \leq 60\%$ berarti kelengkapan dan kualitas fasilitas Jurusan cukup memuaskan mahasiswa
d. $60\% \leq TK \leq 80\%$ berarti kelengkapan dan kualitas fasilitas Jurusan memuaskan mahasiswa
e. $80\% \leq TK \leq 100\%$ berarti kelengkapan dan kualitas fasilitas Jurusan sangat memuaskan mahasiswa. (Faizi, 2005)

3.4 Pengolahan Data

3.4.1 Uji Kecukupan Data

Uji kecukupan data dilakukan untuk mengetahui kecukupan ukuran sampel responden (mahasiswa teknik industri). Tingkat kepercayaan 95%, tingkat ketelitian atau kesalahan maksimal 5%. Uji kecukupan data dilakukan dengan rumus *Levin* :

$$n \geq \left[\frac{Z_{\alpha/2}}{e}\right]^2 p.q$$

Dimana : n = jumlah sampel minimal

Z = nilai distribusi normal

α = tingkat kepercayaan

p = proporsi jumlah kuisioner yang sah

q = proporsi jumlah kuisioner yang tidak sah

e = tingkat kesalahan

3.4.2 Uji Validitas

Uji validitas dapat dilakukan dengan langkah–langkah sebagai berikut :

1. Menentukan hipotesis

   H_0 : Butir kuisioner valid

   H_0 : Butir kuisioner tidak valid

2. Menentukan nilai r_{tabel}

   Dengan tingkat signifikansi 5%, derajat kebebasan (df) = N – 2, maka nilai r_{tabel} dapat dilihat pada tabel r

3. Menentukan nilai r_{hitung}

$$rxy = \frac{N\sum XY - (\sum X) - (\sum Y)}{\sqrt{\left\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\right\}\left\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\right\}}}$$

$$rhit = \frac{(rxy)(SBy) - SBx}{\sqrt{\left\{(SBx^2) + (SBy^2) - 2(rxy)(SBx)(SBy)\right\}}}$$

   r_{hitung} pada penelitian ini dihitung dengan menggunakan software *SPSS 11.5 for windows*, dengan langkah software sebagai berikut :

   a. Memasukan koefisien atribut pertanyaan kuisioner di *variable view*.
   b. Memasukan data hasil kuisioner di *data view*.
   c. Menguji validitas dan reabilitas.
   d. Mengklik *Analyze – Scale – Reability Analysis*.
   e. Memasukan semua koefisien atribut pertanyaan kuisioner ke item.
   f. Mengklik *Statistic – Descriptive for – Scale if item delete*.
   g. Mengklik *Continue – OK*

   Langkah – langkah ini dilakukan sampai semua data valid.

   Hasil perhitungan r_{hitung} pada software *SPSS 11.5* dapat dilihat pada nilai *Corrected Item – Total Corelation.*

4. Membandingkan besar nilai r_{tabel} dengan nilai r_{hitung}

   Jika nilai r_{hitung} bernilai positif, serta $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka H_0 diterima

   Jika nilai r_{hitung} bernilai positif, serta $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka H_0 ditolak

   Jika nilai r_{hitung} bernilai negatif, serta $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka H_0 ditolak

5. Membuat kesimpulan

3.4.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan langkah–langkah sebagai berikut :

1. Menentukan hipotesis

   H_0 : Butir kuisioner reliabel

   H_0 : Butir kuisioner tidak reliabel

2. Menentukan nilai r_{tabel}

   Dengan tingkat signifikansi 5%, derajat kebebasan (df) = N – 2, maka nilai r_{tabel} dapat dilihat pada tabel r.

3. Menentukan nilai $r_{Cronbach'sAlpha}$

$$r_{Cronbach'sAlpha} = \frac{M}{M-1}\left(1 - \frac{Jkx}{Jky}\right)$$

   Hasil perhitungan $r_{Cronbach'sAlpha}$ pada software *SPSS 11.5* dapat dilihat pada nilai *Croncbach's Alpha*. Apabila koefisien reliabilitas semakin mendekati 1, maka kuisioner dikatakan mempunyai reliabilitas yang baik.

4. Membandingkan besar nilai $r_{Cronbach'sAlpha}$ dengan nilai r_{tabel}

Jika nilai $r_{Cronbach'sAlpha} > r_{tabel}$ maka H_0 diterima

Jika nilai $r_{Cronbach'sAlpha} < r_{tabel}$ maka H_0 ditolak

5. Membuat kesimpulan

3.4.4 *Important Performance Analysis* (IPA)

3.4.4.1 Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan/harapan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor kinerja yang diukur. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\text{Tki} = \frac{Xi}{Yi} \text{ x } 100\%$$

Dimana : Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja fasilitas

Yi = Skor penilaian kepentingan mahasiswa

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja fasilitas, sedangkan sumbu (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan mahasiswa dengan menggunakan rumus:

$$\overline{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \text{dan} \quad \overline{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana : $\overline{X}$ = skor rata-rata tingkat kinerja fasilitas

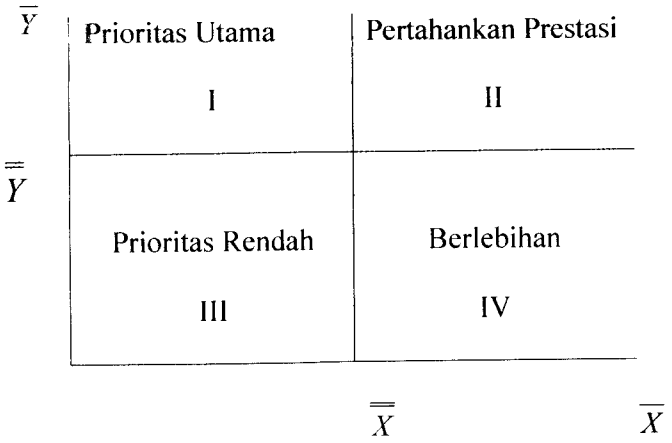
$\overline{Y}$ = skor rata-rata tingkat kepentingan mahasiswa

n = jumlah responden

3.4.4.2 Analisis Diagram Kartesius

Diagram ini dibagi menjadi 4 kuadran (Supranto,2001) :

1. Kuadran pertama (I), memerlukan penanganan yang perlu diprioritaskan oleh tingkat manajemen karena tingkat kepentingan tinggi sedangkan tingkat kepuasan kinerja rendah.
2. Kuadran kedua (II), disebut dengan daerah yang harus dipertahankan, karena karena tingkat kepentingan tinggi sedangkan tingkat kepuasan kinerja juga tinggi.
3. Kuadran ketiga (III), disebut juga sebagai daerah prioritas rendah, karena tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kepuasan kinerja juga rendah
4. Kuadran keempat (IV), dikategorikan sebagai daerah berlebihan, karena tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kepuasan kinerja tinggi.



Gambar 3.4.4.2 Diagram Kartesius

Pembagian daerah tersebut didasarkan pada perpotongan 2 (dua) buah garis secara tegak lurus pada titik $\overline{\overline{X}}$ dan $\overline{\overline{Y}}$, yang didapat dengan menggunakan rumus :

$$\overline{\overline{X}} = \frac{\sum_{i=1}^{N} \overline{X_i}}{K} \quad \text{dan} \quad \overline{\overline{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^{N} \overline{Y_i}}{K}$$

Dimana : $\overline{\overline{X}}$ = rata-rata dari rata-rata skor kinerja fasilitas

$\overline{\overline{Y}}$ = rata-rata dari rata-rata skor kepentingan mahasiswa

K =banyaknya atribut/faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja

Selanjutnya, setiap atribut ditempatkan pada empat kuadran diagram tersebut sesuai dengan rata-rata kepentingan/harapan dan kepuasan atas kinerja Jurusan, sehingga dapat diketahui atribut mana yang berada di tiap kuadran .

3.5 Menyusun Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan untuk memperoleh nilai kepentingan dan variable harapan konsumen adalah kuisoner. Kuisoner adalah suatu daftar yang berisi suatu rangkaian pertanyaan mengenai suatu hal. Syarat-syarat yang harus diperhatikan dalam menyusun suatu pertanyaan antara lain adalah bahwa pertanyaan ini harus jelas dan tegas, pertanyaan ini harus dalm urutan yang logis, pertanyaan dibuat untuk mudah dipahami orang lain. Tujuan pokok pembuatan kuisoner adalah untuk memperoleh informasi dengan reliabilitas dan validitas setinggi mungkin. Pretest perlu diadakan untuk menyempurnakan kuisoner. Melalui pretest akan diketahui apakah pertanyaan tertentu perlu dihilangkan dan apakah setiap pertanyaan dapat dimengerti dengan baik oleh responden (Singarimbun, 1989)

Pertanyaan-pertanyaan dalm kuisoner dibuat oleh peneliti berdasarkan wawancara, studi literature, dan diskusi. Macam-macam kuisoner berdasarkan atas cara menyusun pertanyaan:

a. Pertanyaan Terbuka (Opened End Items)

adalah suatu kuisoner dimana pertanyaan-pertanyaan yang dituliskan tidak disediakan jawaban pilihan sehingga responden dapat bebas/terbuka luas untuk menjawabnya sesuai dengan pendapat/pandangan dan pengetahuannya.

b. Pertanyaan Tertutup (Closed End Items)

adalah suatu kuisoner dimana pertanyan-pertanyaan yang dituliskan tidak disediakan jawaban pilihan, sehingga responden tinggal memilih salah satu dari jawaban yang telah disediakan.

Dalam hal ini peneliti menggunakan kuisoner dengan pertanyaan tertutup karena memiliki beberapa kelebihan, yaitu:

1. Untuk peneliti, mudah mengolah jawaban yang masuk.
2. Untuk peneliti, waktu yang dimanfaatkan dalam pengelompokkan jawaban menjadi singkat.
3. Untuk responden, mudah memilih jawaban.
4. Untuk responden, dalam pengisian jawaban memerlukan waktu singkat.

(Sukandarrumidi, 2002)

3.6 Penggunaan Skala Likert

Skala Likert dirancang untuk memungkinkan pelanggan menjawab dalm berbagai tingkatan pada setiap butir yang menguraikan produk/jasa. Skala ini mempunyai keuntungan yaitu memungkinkan pelanggan untuk mengekspresikan tingkat pendapat mendekati kenyataan. Dalam hal ini digunakan 5 tingkat Skala Likert untuk penilaian tingkat kepentingan konsumen, yang terdiri dari :

1. Sangat penting, diberi bobot 5
2. Penting, diberi bobot 4
3. Cukup penting, diberi bobot 3
4. Kurang penting, diberi bobot 2
5. Tidak penting, diberi bobot 1

Untuk kinerja yang nyata diberikan 5 kriteria penilaian dengan bobot sebagai berikut :

1. Sangat baik diberi bobot 5, yang berarti konsumen sangat puas.
2. Baik diberi bobot 4, yang berarti konsumen puas.
3. Cukup baik diberi bobot 3, yang berarti konsumen cukup puas.
4. Kurang baik diberi bobot 2, yang berarti konsumen kurang puas.
5. Tidak baik diberi bobot 1, yang berarti konsumen tidak puas.

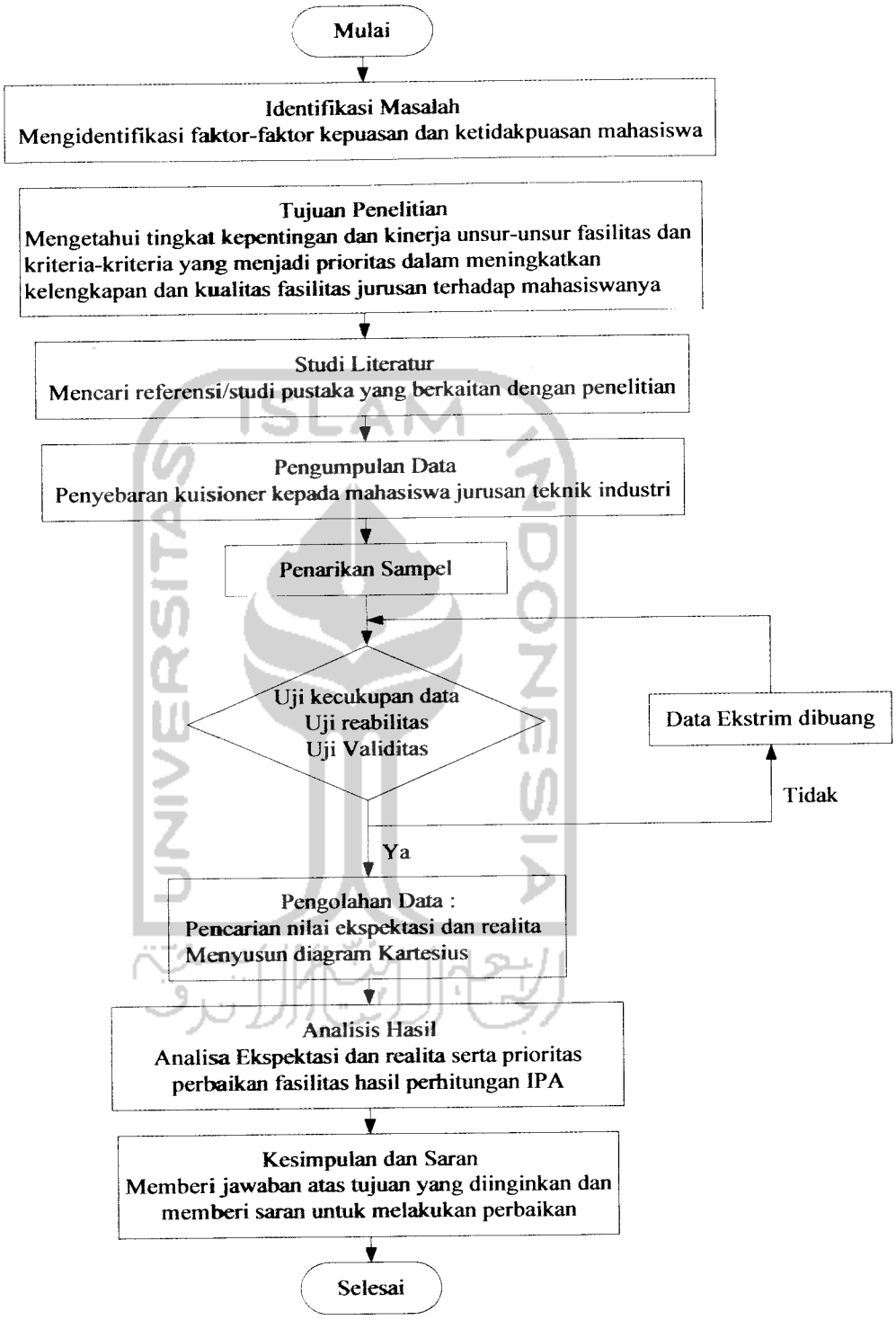
3.7 Analisis Penelitian

Langkah ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran lengkap mengenai penelitian yang telah dilakukan mengarah kepada analisis hasil implementasi sebelum ditarik kesimpulan.

3.8 Kesimpulan dan Saran

Penarikan kesimpulan terhadap kasus yang diselesaikan pada tahap akhir dalam penelitian ini setelah dilakukan analisis terhadap kasus yang dipecahkan. Penarikan kesimpulan bertujuan untuk menjawab tujuan penelitian yang sudah ditetapkan. Saran-saran juga dikemukakan untuk memberikan masukan mengenai penyelesaian kasus yang dihadapi pada sistem yang diteliti.

3.9 Bagan Alir Penelitian



BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Latar Belakang

4.1.1 Sejarah Teknik Industri FTI-UII

Universitas Islam Indonesia didirikan pada tanggal 27 Rajab 1364 H atau bertepatan dengan 8 Juli 1945 (40 hari sebelum Proklamasi Kemerdekaan Negara Republik Indonesia) dengan nama Sekolah Tinggi Islam (STI) di Jakarta. STI adalah cita-cita luhur tokoh-tokoh nasional Indonesia yang melihat kenyataan bahwa ketika itu pendidikan (Technische Hoogeschool di Jakarta dan Sekolah Tinggi Pertanian Bogor). STI lahir untuk menjadi bukti adanya kesadaran berpendidikan pada masyarakat pribumi.

Di bidani oleh tokoh-tokoh nasional seperti DR. Moh. Hatta (Proklamator dan mantan wakil Presiden Republik Indonesia), Moh. Natsir, Prof. KHA. Muzakkir, Moh. Roem, KH. Wachid Hasyim, dll, menjadikan STI sebagai basis pengembangan pendidikan yang bercorak nasional dan islamis serta menjadi tumpuan harapan seluruh anak bangsa.

Seiring hijrahnya ibukota Republik Indonesia ke Yogyakarta, maka STI pun Hijrah dan diresmikan kembali oleh presiden Soekarno pada tanggal 27 Rajab 1365 H atau bertepatan dengan tanggal 10 April 1946 bertempat di nDalem Pangulan Yogyakarta untuk peningkatan peran dalam perjuangan, maka STI yang kala itu menjadi satu-satunya menjadi satu-satunya Perguruan Tinggi Islam,

diubah menjadi Universitas dengan nama University Islam Indonesia (Islamic University of Indonesia) pada tahun 1947.

Realisasi perubahan STI menjadi UII didahului pembukaan kelas pendahuluan (semacam pra Universitas) yang diresmikan pada bulan Maret 1948 di pendopo nDalem Purbojo, Ngasem Yogyakarta dan mendapat kunjungan dari para menteri serta pejabat sipil dan militer lainnya.

Dengan demikian pada tanggal 27 Rajab (4 Juni 1948) hadirlah University Islam Indonesia yang merupakan wajah baru STI dan telah resmi beroperasi sejak tiga tahun sebelumnya di Negara Republik Indonesia. Pada saat diresmikan UII membuka empat Fakultas, yaitu: Fakultas Ekonomi, Fakultas Hukum, Fakultas Pendidikan, fakultas Agama.

UII sebagai Universitas swasta tertua di Indonesia, kemudian berkembang sangat pesat dengan lebih dari 22 fakultas cabang tersebar di seluruh Indonesia (Surakarta, Madiun, Purwokerto, Gorontalo, Bangil, Cirebon dan Klaten) dengan pusatnya di Yogyakarta .

Namun seiring dengan kebijakan pemerintah bahwa cabang Universitas harus di tiadakan, maka cabang-cabang ini tumbuh menjadi Perguruan Tinggi baru (baik negri maupun swasta) atau tergabung dengan perguruan tinggi yang telah ada. Jadi secara tidak langsung UII mendorong tumbuh dan berkembangnya perguruan-perguruan tinggi di berbagai kota di Indonesia dan UII secara nyata menjadi bagian dari sejarah pendidikan nasional itu sendiri.

Satu misi sederhana dalam kata namun berat, sangat berat, bahkan dalam kenyataannya yang teremban dalam perjalanan sejarah ini adalah mewujudkan

kata-kata Bung Hatta dalam pidato peresmian UII kala itu...**di sekolah tinggi islam ini akan bertemu agama (religion) dengan ilmu (science) dalam kerjasama yang baik untuk membantu peningkatan kesejahteraan masyarakat...**

Tahap demi tahap UII mulai mengembangkan diri pada tahun 1982 didirikan Fakultas Teknik Industri , sehingga UII mempunyai tiga fakultas bidang teknik, yaitu Fakultas Teknik, fakultas Teknologi Tekstil dan Fakultas Teknologi Industri. Pada tahun 1985-1986 pemerintah mengatur bahwa dalam satu Universitas hanya dibenarkan ada satu fakultas teknik yang mengakibatkan ketiga fakultas teknik UII melebur menjadi satu fakultas dengan nama Fakultas Teknik berdasarkan SK Mendikbud RI No. 0174/0/1983 JO NO. 0336/0/1984 dengan dua jurusan, yaitu Jurusan Teknik Sipil dan Jurusan Teknik dan Manajemen Industri dengan dua program studi, yaitu program studi Teknik Industri dan Program Teknologi Tekstil.

Jurusan Teknik Industri berdiri sejak tahun 1982, dan kini berstatus akreditasi dengan nilai A dari Badan Akreditasi Nasional dan telah menghasilkan ribuan alumni yang tersebar dan bekerja antara lain di sektor swasta maupun pemerintah.

Kurikulum Jurusan Teknik Industri dirancang berbasis manufaktur dan jasa yang disesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi yang cepat dan secara global mempengaruhi perilaku manusia dan dunia industri. Sistem pembelajaran Jurusan Teknik Industri mengacu pada pembelajaran aktif (active learning) yang didukung oleh dosen-dosen tetap maupun yang tidak tetap yang

sebagian besar berpendidikan S2 dan S3 serta sarana gedung yang megah dan nyaman. Perpustakaan sebagai pendukung sistem pembelajaran mempunyai ribuan judul buku dan jurnal dan dengan fasilitas pelayanan yang optimal, yang dibuka dari pagi sampai sore hari. Fasilitas ini setiap tahun selalu dikembangkan dengan anggaran dana yang memadai.

Jurusan Teknik Industri mempunyai 6 (enam) laboratorium dan 2 (dua) studio yang dikelola secara profesional untuk pelayanan praktikum, penelitian baik dosen maupun mahasiswa serta pelatihan. Fasilitas dan peralatan selalu dikembangkan setiap tahun melalui dana pengembangan laboratorium maupun Tri Dharma Perguruan Tinggi. Ke enam laboratorium tersebut adalah: Laboratorium Sistem Manufaktur, Laboratorium Analisis Perancangan Kerja dan Ergonomik (APK & E), Laboratorium Statistik dan Optimasi Industri, Laboratorium Simulasi Industri, Laboratorium Enterprise Fasilitas Industri (ERP) dan Studio Perancangan Tata Letak dan Fasilitas Industri, Lokasi dan Pemindahan Material dan Studio Manajemen. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia di Jurusan Teknik Industri, direncanakan setiap mahasiswa dapat menyelesaikan studinya dalam waktu 4 - 4,5 tahun.

4.1.2 Nilai Dasar, Visi, Misi dan Tujuan

Nilai Dasar UII adalah kepaduan nilai pengabdian (ibadah) dan nilai keunggulan (ekselensi) yang dijadikan landasan utama dalam membangun visi dan misi UII.

Visi

Menjadi fakultas yang unggul dalam mengembangkan sumber daya manusia yang berorientasi ke masa depan dengan komitmen pada perubahan dan kemajuan di bidang Teknologi Industri serta profesional dalam menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan layanan masyarakat yang dilandasi karakter Khoiru Ummah.

Misi

1. Mewujudkan institusi yang menjadi bagian dari dakwah islamiyah sesuai dengan tuntunan Al-Quran dan Al-Hadits di bidang pendidikan, ilmu dan teknologi dan tempat di hasilkannya insan Ulil Albab dan mampu menunjukan jati diri sebagai Khoiru Ummah
2. Menyelenggarakan sistem belajar mengajar dengan dukungan teknologi informasi dan telekomunikasi dalam kerangka sistem pendidikan tinggi yang modern yang berorientasi pada kemajuan ilmu dan teknologi, dan komitmen pada penerapan berbagai instrumen untuk menyelenggarakan pendidikan yang berkualitas.
3. Mencetak sumberdaya yang unggul lewat peningkatan kualitas penelitian dan layanan masyarakat dengan ciri inovasi teknologi dan kreativitas pemanfaatan ilmu pengetahuan dengan kemampuan dasar yang baik serta berorientasi pada kemaslahatan ummat manusia dan mampu menjadi penggerak utama pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat.

4. menghasilkan lulusan yang unggul dalam hal sikap dan perilaku serta mampu berperan aktif di masyarakat dan memiliki kemampuan bersaing sesuai dengan kebutuhan jaman.
5. menjalankan proses-proses penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dengan prinsip tata kelola yang baik, keadilan, transparansi, akuntabilitas dan tanggung jawab.

4.2 DATA OBSERVASI

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan daftar pertanyaan atau kuesioner. Kuesioner dibagikan kepada para karyawan edukatif dan administratif FTI UII. Kuesioner tidak dapat diolah bila jawaban kuesioner tersebut tidak memenuhi syarat-syarat pengisian kuesioner. Adapun syarat pengisian kuesioner yaitu semua pertanyaan harus dijawab sesuai dengan pilihan yang ada dan tidak boleh terdapat jawaban ganda dalam satu pertanyaan. Hasil penyebaran kuisioner dapat dilihat pada lampiran. Adapun rekap jawaban untuk pertanyaan terbuka pada kuesioner ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 4.2 Rekap Jawaban Pertanyaan Terbuka

	TANGIBLES
1.	Gedung yang bagus dan memadai
2.	Adanya perpustakaan dan koleksi buku yang lengkap
3.	Mempunyai ruang kelas yang bersih, luas dan nyaman
4.	Adanya AC/ kipas angin
5.	Mempunyai dosen dan karyawan yang profesional

6	Adanya toilet/ WC yang bersih
7.	Ada Musholla
8.	Adanya internet bagi mahasiswa
9.	Ada kantin dan fotocopyan
	RELIABILITY
10.	Prosedur tidak perbelit-belit
11.	Pelayanan yang baik
12.	Tidak membeda-bedakan dalm melayani mahasiswa
13.	Harga sesuai dengan pelayanan
14	Dosen/ karyawan selalu siap membantu
	RESPONSIVENESS
15.	Menerima kritik dan saran degan baik
16.	Kemudahan menyampaikan keluhan
17.	Cepat menanggapi keluhan
	ASSURANCE
18.	Dosen dan karyawan yang ramah
19.	Dosen yang berpengetahuan luas
20.	Ketuntasan dosen/ karyawan membantu
	EMPATHY
21.	Kesan baik dari karyawan
22.	Kesabaran dosen/ karyawan menghadapi keluhan dan kritik
23.	Pemberian dispensasi

4.3 PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data terdiri dari beberapa tahapan. Tahapan tersebut adalah uji kecukupan data, uji validitas dan reliabilitas atribut, serta analisis kinerja dengan menggunakan metode *Important Performance Analysis* (IPA).

4.3.1 Uji Kecukupan Data

Kuisioner yang telah disebarkan dan di data langsung oleh peneliti ternyata tidak semua responden mengisi dengan lengkap dan benar. Responden adalah mahasiswa teknik industri FTI UII.

Perincian dari penyebaran kuisioner pendahuluan ini antara lain :

Jumlah kuisioner yang disebarkan = 70 kuisioner

Jumlah kuisioner yang kembali = 70 kuisioner

Jumlah kuisioner yang sah = 68 kuisioner

Jumlah kuisioner yang tidak sah = 2 kuisioner

Dari kuisioner yang terkumpul di atas, kemudian dilakukan uji kecukupan data dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat ketelitian atau kesalahan maksimal 5%. Uji kecukupan data dilakukan dengan rumus *Levin* :

$$n \geq \left[\frac{Z_{\alpha/2}}{e}\right]^2 p.q$$

$$n \geq \left[\frac{Z_{0.05/2}}{0.05}\right]^2 .(0.97)(0.03)$$

$$n \geq \left[\frac{Z_{0.025}}{0.05}\right]^2 .(0.97)(0.03)$$

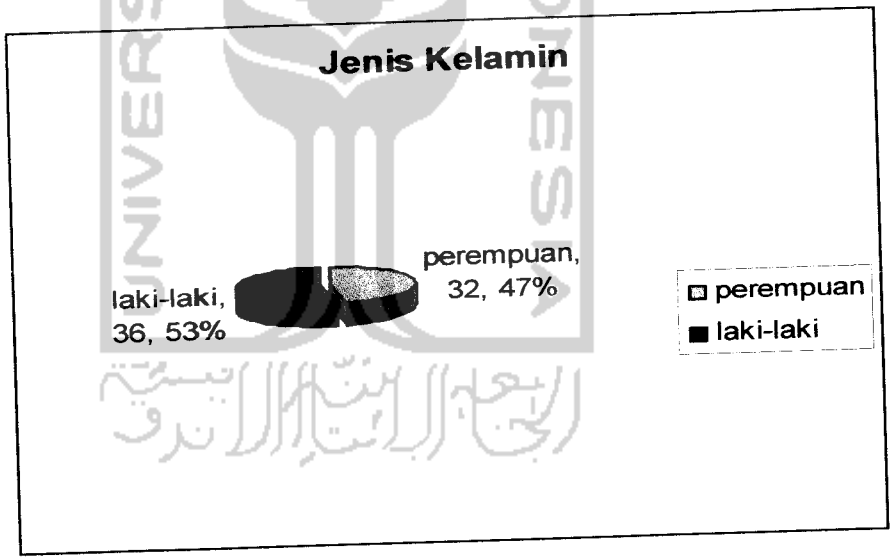
$$n \geq \left[\frac{1.96}{0.05}\right]^2 .(0.97)(0.03)$$

$$n \geq 44.71 \approx 45$$

Dari perhitungan di atasn dapat disimpulkan bahwa jumlah minimum kuisioner sah yang dibutuhkan adalah sebanyak 45 kuisioner. Sedangkan dalam penelitian ini jumlah kuisioner yang sah adalah sebanyak 68 kuisioner, sehingga syarat n ≥ n' terpenuhi dan data yang ada dinyatakan mencukupi.

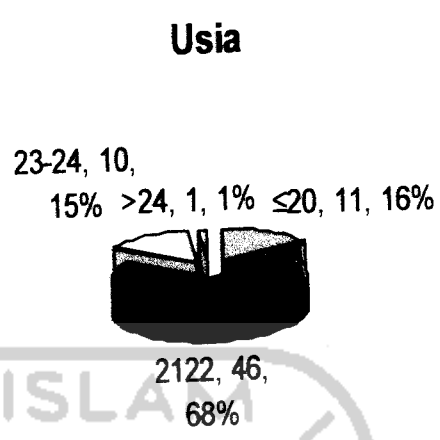
Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini dapat digambarkan dalam grafik sebagai berikut:

1. Jenis kelamin



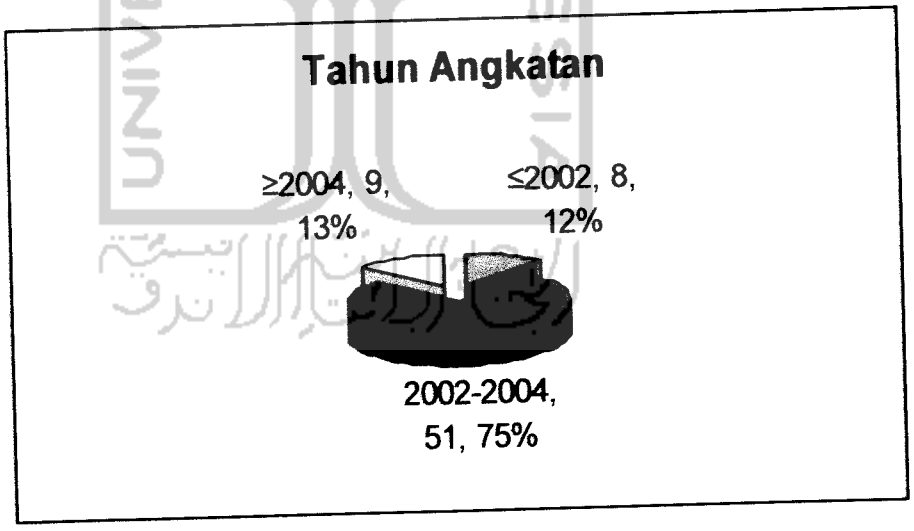
Gambar 4.3.1.1 Diagram jenis kelamin responden

2. Usia



Gambar 4.3.1.2 Diagram usia responden

3. Tahun Angkatan



Gambar 4.3.1.2 Diagram tahun angkatan responden

4.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada kuisioner pendahuluan dengan menggunakan bantuan *software SPSS Versi 12.0* (*Reliability Analysis*, lampiran C) dengan tingkat signifikansi :

$\alpha = 0.05$ dengan df = N – 2 = 66 $r_{tabel} = 0.1586$

Untuk melihat nilai r_{hitung} dari semua atribut yang telah diolah menggunakan program SPSS 12.0 dapat dilihat pada tabel 4.3 dan 4.4 berikut :

Tabel 4.3.2.1 Uji Validitas Atribut

(Iterasi 1)

No.	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
	TANGiBLES			
1.	Tersedia area parkir yang luas	0.193	0.1586	Valid
2.	Keamanan parkir yang terjamin	0.123	0.1586	Tidak Valid
3.	Memiliki perlengkapan dan peralatan yang lengkap dan canggih	0.349	0.1586	Valid
4.	Memiliki ruang kelas yang luas, nyaman dan bersih	0.274	0.1586	Valid
5.	Memiliki laboratorium yang lengkap dan memadai	0.499	0.1586	Valid
6.	Kebersihan dan kenyamanan ruang kelas yang terjaga	0.357	0.1586	Valid
7.	Tersedia penyejuk ruangan (AC/ kipas angin)	0.288	0.1586	Valid
8.	Penerangan ruangan memadai	0.284	0.1586	Valid
9.	Tersedia toilet atau WC	0.245	0.1586	Valid
10.	Tersedia perpustakaan yang lengkap dan	0.311	0.1586	Valid

	memadai			
11.	Memiliki karyawan edukatif dan administratif yang handal dan profesional	0.475	0.1586	Valid
12.	Jumlah karyawan edukatif dan administratif memadai	0.513	0.1586	Valid
13.	Penampilan semua karyawan selalu terjaga	0.415	0.1586	Valid
14.	Tersedia sarana audio memadai	0.516	0.1586	Valid
15.	Tersedia pelayanan fotocopy	0.367	0.1586	Valid
16.	Tersedia fasilitas anjungan komputer internet bagi mahasiswa	0.294	0.1586	Valid
17.	Memiliki kantin untuk kebutuhan mahasiswa	0.481	0.1586	Valid
18.	Tersedia P3K yang memadai	0.501	0.1586	Valid
19.	Tersedia fasilitas (misal papan pengumuman) sebagai media untuk informasi bagi mahasiswa	0.367	0.1586	Valid
20.	Tersedia sarana ibadah yang memadai	0.329	0.1586	Valid
	RELIABILITY			
21.	Janji pelayanan diberikan tepat waktu	0.613	0.1586	Valid
22.	Karyawan edukatif dan administratif membimbing setiap aktivitas anda	0.543	0.1586	Valid
23.	Pelayanan yang sama bagi setiap mahasiswa	0.546	0.1586	Valid
24.	Karyawan edukatif dan administratif selalu siap sedia membantu anda	0.536	0.1586	Valid
25.	Memberikan pelayanan sesuai janji dan promosi	0.512	0.1586	Valid
26.	Prosedur pelayanan sangat mudah (tidak berbelit)	0.555	0.1586	Valid
27.	Tersedia info yang jelas mengenai biaya	0.489	0.1586	Valid

	pelayanan			
28.	Tersedia media tentang informasi pendidikan	0.617	0.1586	Valid
29.	Jadwal akademik selalu dikonfirmasikan sejak awal	0.476	0.1586	Valid
30.	Harga pelayanan sesuai fasilitas pelayanan	0.531	0.1586	Valid
	RESPONSIVENESS			
31.	Mudah dalam menyampaikan keluhan mahasiswa	0.544	0.1586	Valid
32.	Keluhan mahasiswa cepat ditanggapi	0.645	0.1586	Valid
33.	Karyawan edukatif dan administratif menerima kritik & saran dengan baik	0.519	0.1586	Valid
34.	Karyawan edukatif dan administratif tidak pernah terlalu sibuk untuk merespon keluhan atau masalah anda	0.639	0.1586	Valid
35.	Para karyawan edukatif dan administratif mampu melayani mahasiswa sesuai harapan	0.483	0.1586	Valid
	ASSURANCE			Valid
36.	Karyawan edukatif dan administratif selalu bersikap ramah	0.480	0.1586	Valid
37.	Karyawan edukatif dan administratif memilki pengetahuan luas untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan anda	0.475	0.1586	Valid
38.	Karyawan edukatif dan administratif selalu memahami kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan mahassiwa	0.661	0.1586	Valid
39.	Karyawan edukatif dan administratif membantu anda hingga tuntas	0.548	0.1586	Valid
40.	Sikap karyawan edukatif dan administratif	0.598	0.1586	Valid

	mebuat anda mempercayakan sepenuhnya pelayanan terhadap anda			
	EMPATHY			
41.	Terbina hubungan baik antara karyawan edukatif dan administratif dengan anda	0.478	0.1586	Valid
42.	Sikap simpatik bila mahasiswa menyampaikan keluhan	0.581	0.1586	Valid
43	Sikap karyawan edukatif dan administratif memberikan kesan baik yang mendalam bagi mahasiswa	0.647	0.1586	Valid
44.	Kesabaran karyawan edukatif dan administratif dalam menghadapi keluhan	0.629	0.1586	Valid
45.	Pemberian dispensasi pembayaran (SPP & SKS)	0.664	0.1586	Valid

Tabel 4.3.2.2 Uji Validitas Atribut

(Iterai 2)

No.	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
	TANGiBLES			
1.	Tersedia area parkir yang luas	0.186	0.1586	Valid
3.	Memiliki perlengkapan dan peralatan yang lengkap dan canggih	0.348	0.1586	Valid
4.	Memiliki ruang kelas yang luas, nyaman dan bersih	0.271	0.1586	Valid
5.	Memiliki laboratorium yang lengkap dan memadai	0.499	0.1586	Valid
6.	Kebersihan dan kenyamanan ruang kelas yang terjaga	0.343	0.1586	Valid
7.	Tersedia penyejuk ruangan (AC/ kipas angin)	0.288	0.1586	Valid

8.	Penerangan ruangan memadai	0.280	0.1586	Valid
9.	Tersedia toilet atau WC	0.242	0.1586	Valid
10.	Tersedia perpustakaan yang lengkap dan memadai	0.315	0.1586	Valid
11.	Memiliki karyawan edukatif dan administratif yang handal dan profesional	0.475	0.1586	Valid
12.	Jumlah karyawan edukatif dan administratif memadai	0.519	0.1586	Valid
13.	Penampilan semua karyawan selalu terjaga	0.422	0.1586	Valid
14.	Tersedia sarana audio memadai	0.517	0.1586	Valid
15.	Tersedia pelayanan fotocopy	0.365	0.1586	Valid
16.	Tersedia fasilitas anjungan komputer internet bagi mahasiswa	0.291	0.1586	Valid
17.	Memiliki kantin untuk kebutuhan mahasiswa	0.478	0.1586	Valid
18.	Tersedia P3K yang memadai	0.502	0.1586	Valid
19.	Tersedia fasilitas (misal papan pengumuman) sebagai media untuk informasi bagi mahasiswa	0.362	0.1586	Valid
20.	Tersedia sarana ibadah yang memadai	0.329	0.1586	Valid
	RELIABILITY			
21.	Janji pelayanan diberikan tepat waktu	0.610	0.1586	Valid
22.	Karyawan edukatif dan administratif membimbing setiap aktivitas anda	0.547	0.1586	Valid
23.	Pelayanan yang sama bagi setiap mahasiswa	0.553	0.1586	Valid
24.	Karyawan edukatif dan administratif selalu siap sedia membantu anda	0.542	0.1586	Valid
25.	Memberikan pelayanan sesuai janji dan promosi	0.513	0.1586	Valid
26.	Prosedur pelayanan sangat mudah (tidak berbelit)	0.559	0.1586	Valid
27.	Tersedia info yang jelas mengenai biaya pelayanan	0.500	0.1586	Valid
28.	Tersedia media tentang informasi pendidikan	0.625	0.1586	Valid

29.	Jadwal akademik selalu dikonfirmasikan sejak awal	0.477	0.1586	Valid
30.	Harga pelayanan sesuai fasilitas pelayann	0.541	0.1586	Valid
	RESPONSIVENESS			
31.	Mudah dalam menyampaikan keluhan mahasiswa	0.545	0.1586	Valid
32.	Keluhan mahasiswa cepat ditanggapi	0.649	0.1586	Valid
33.	Karyawan edukatif dan administratif menerima kritik & saran dengan baik	0.521	0.1586	Valid
34.	Karyawan edukatif dan administratif tidak pernah terlalu sibuk untuk merespon keluhan atau masalah anda	0.640	0.1586	Valid
35.	Para karyawan edukatif dan administratif mampu melayani mahasiswa sesuai harapan	0.475	0.1586	Valid
	ASSURANCE			Valid
36.	Karyawan edukatif dan administratif selalu bersikap ramah	0.477	0.1586	Valid
37.	Karyawan edukatif dan administratif memiliki pengetahuan luas untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan anda	0.475	0.1586	Valid
38.	Karyawan edukatif dan administratif selalu memahami kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan mahassiwa	0.661	0.1586	Valid
39.	Karyawan edukatif dan administratif membantu anda hingga tuntas	0.547	0.1586	Valid
40.	Sikap karyawan edukatif dan administratif membuat anda mempercayakan sepenuhnya pelayanan terhadap anda	0.595	0.1586	Valid
	EMPATHY			
41.	Terbina hubungan baik antara karyawan edukatif dan administratif dengan anda	0.480	0.1586	Valid

42.	Sikap simpatik bila mahasiswa menyampaikan keluhan	0.582	0.1586	Valid
43	Sikap karyawan edukatif dan administratif memberikan kesan baik yang mendalam bagi mahasiswa	0.646	0.1586	Valid
44.	Kesabaran karyawan edukatif dan administratif dalam menghadapi keluhan	0.629	0.1586	Valid
45.	Pemberian dispensasi pembayaran (SPP & SKS)	0.660	0.1586	Valid

Berdasarkan uji validitas dengan menggunakan software SPSS 12.0 for Windows di atas, dapat disimpulkan bahwa atribut pertanyaan pada iterasi 2 yang ada di dalam kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan atribut tersebut.

4.3.3 Uji Reliabilitas

Uji reabilitas ini dilakukan dengan menggunakan 68 sampel.

a. Menentukan hipotesis

H_0 : Skor atribut berkorelasi positif dengan skor faktor (reliabel)

H_1 : Skor atribut tidak berkorelasi positif dengan skor faktor (tidak reliabel)

b. Menentukan nilai r_{tabel}

Dengan tingkat signifikansi 5%

Maka nilai $r_{tabel} = 0{,}1586$

c. Hasil uji reliabilitas seluruh dimensi

Hasil perhitungan r_{alpha} pada softwere SPSS 12.0 for Windows dapat dilihat pada nilai Cronbach's Alpha, yaitu sebesar 0.934

d. Membandingkan besar nilai r_{tabel} *dengan* r_{hitung}

r_{hitung} bernilai positif dan $r_{hitung}(0.934) \geq r_{tabel}$ (0.1586), maka H_0 diterima.

e. Membuat keputusan

Karena H_0 diterima, maka atribut-atribut kuisionernya reliabel. Ini berarti atribut-atribut kuesioner dapat memperlihatkan kemantapan, keajegan, atau stabilitas

hasil pengamatan bila diukur dengan atribut-atribut tersebut. Berapa kali pun atribut-atribut kuisioner ditanyakan kepada responden yang berlainan, hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk atribut tersebut.

4.3.4 *Important Performance Analysis* (IPA)

Important Performance Analysis dilakukan dengan menghitung skor total kinerja Jurusan dan harapan mahasiswa. Selanjutnya dilakukan perhitungan nilai $\overline{X}$ (rata-rata skor kinerja) dan $\overline{Y}$ (rata-rata skor harapan) yang akan dipetakan dalam diagram kartesius. Selain itu juga dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian beserta rata-ratanya untuk menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor kinerja fasilitas jurusan yang diukur. Pada perhitungan ini didapatkan rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 75.45% yang kemudian dijadikan batas untuk membuat keputusan terhadap atribut, dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Bila TK < 75.45, maka dilakukan perbaikan (*action*).
b. Bila TK ≥ 75.45, maka dilakukan usaha untuk mempertahankan (*hold*).

Tabel 4.3.4 Keputusan Hold & Action

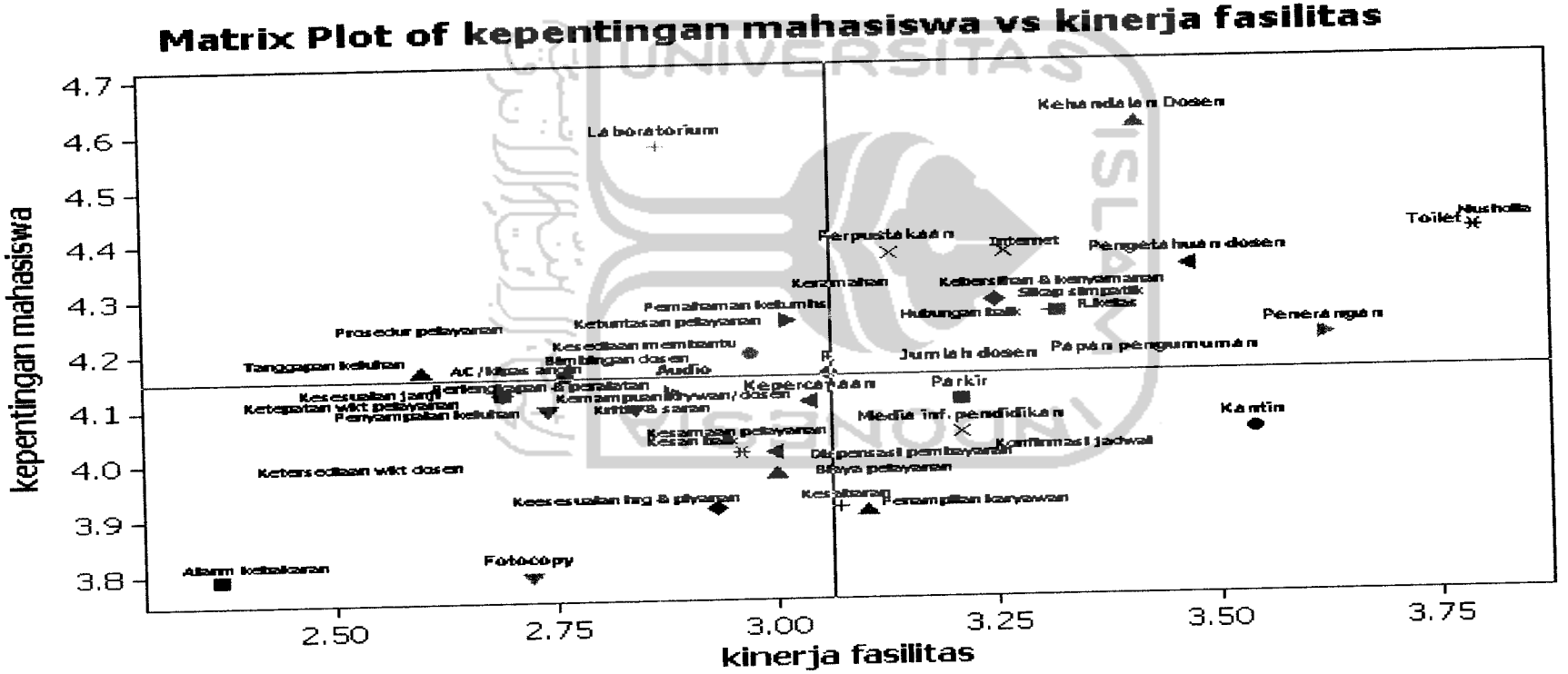
Atribut	Tingkat Kesesuaian %	Keputusan
1.	78.14	Hold
3.	70	Action
4.	77.93	Hold
5.	62.7	Action

6.	74.91	Action
7.	66.67	Action
8.	86	Hold
9.	85.57	Hold
10.	71.72	Action
11.	74.12	Action
12.	77.66	Hold
13.	78.65	Hold
14.	70.11	Action
15.	71.71	Action
16.	74.75	Action
17.	87.64	Hold
18.	62.4	Action
19.	82.33	Hold
20.	86.29	Hold
21.	65.36	Action
22.	67.49	Action
23.	75.55	Hold
24.	70.88	Action
25.	65.36	Action
26.	62.4	Action
27.	75.56	Hold
28.	79.27	Hold
29.	80.88	Hold
30.	74.81	Action
31.	66.91	Action
32.	62.54	Action

33.	69.42	Action
34.	65.8	Action
35.	70	Action
36.	72.95	Action
37.	80	Hold
38.	71.72	Action
40.	70.93	Action
41.	74.19	Action
42.	77.59	Hold
43.	75.95	Hold
44.	73.63	Hold
45.	78.67	Hold

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

4.3.1 Diagram Kartesius



Gambar 4.3.5 Diagram kartesius

4.3.6 Rangking dimensi

Dalam penelitian ini terdapat kelemahannya, yaitu adanya kontribusi yang sama pada semua atribut pada 5 dimensi. Maka untuk itu, pemecahan masalah yang dapat dilakukan adalah **mengkombinasikan rangking** terhadap 5 (lima) dimensi yang diukur, antara lain:

1. Tangibles (bukti fisik)
2. Reliability (kehandalan)
3. Responsiveness (daya tanggap)
4. Assurance (jaminan)
5. Empathy (empati)

DIMENSI	***Tangibles***	***Reliability***	***Responsiveness***	***Assurance***	***Empathy***	**Bobot %**
Tangibles	1	4.3	4.5	4.5	3.5	19.56
Reliability	4.3	1	4.5	4.8	4.5	20.99
Responsiveness	4.4	4.5	1	4.7	4.3	20.77
Assurance	4.5	4.8	4.7	1	3.5	20.33
Empathy	3	4.5	4.7	3.5	1	18.35

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 PENGUJIAN VALIDITAS DAN RELIABILITAS

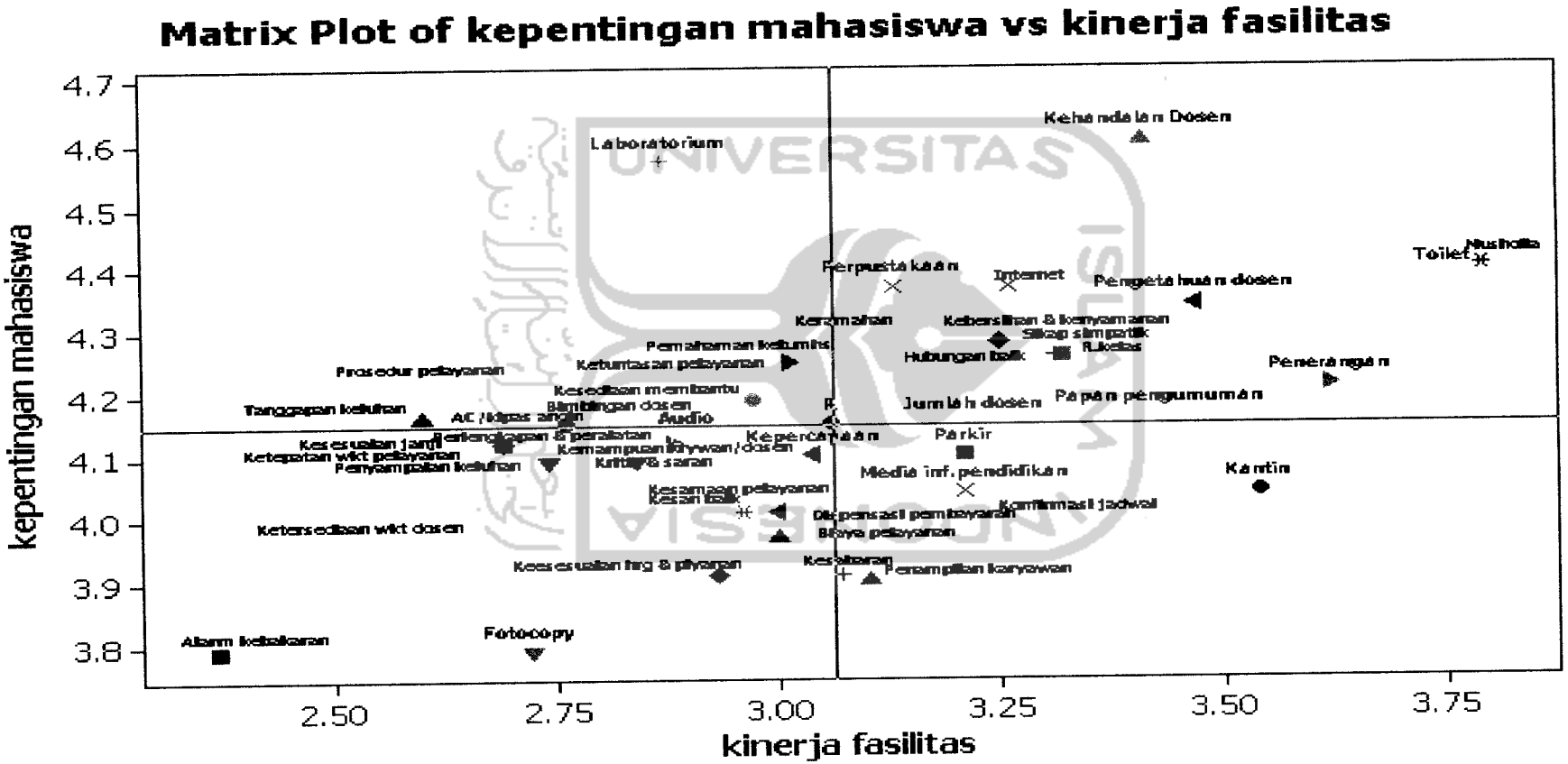
5.1.1 Pengujian Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 12.0 for Windows yang hasilnya dapat dilihat pada *Corrected Item-Total Corelation.* Uji validitas data pada penelitian ini dilakukan dengan 2 (dua) iterasi sehingga mendapatkan seluruh data valid.

5.1.2 Pengujian Reliabilitas

Pengolahan data dengan bantuan *software* SPSS 12.0 menghasilkan r_{alpha} sebesar 0.934 (dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha*). Apabila koefisien reliabilitas mendekati 1, maka kuesioner dikatakan mempunyai reliabilitas yang baik. Selain itu, nilai r_{alpha} (0,934) $\geq$ r_{tabel} (0,1586). Dengan ini dapat disimpulkan bahwa atribut-atribut kuisioner reliabel. Ini berarti atribut-atribut kuesioner dapat memperlihatkan kemantapan, keajegan, atau stabilitas hasil pengamatan bila diukur dengan atribut-atribut tersebut. Berapa kali pun atribut-atribut kuisioner ditanyakan kepada responden yang berlainan, hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk atribut tersebut.

5.2 IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS



Gambar 5.2 Diagram kartesius

Dari pemetaan dalam diagram kartesius berdasarkan persepsi mahasiswa, atribut-atribut pertanyaan dapat dikelompokkan dalam kuadran masing-masing sebagai berikut :

5.2.1 Kuadran I

Kuadran I disebut daerah prioritas utama yang harus dibenahi, karena harapan tinggi sedangkan persepsi rendah dan atribut yang terdapat pada kuadran ini dapat disebut sebagai kekurangan Jurusan Teknik Industri FTI UII dalam kinerja fasilitas yang mereka sediakan dan laksanakan. Pada tabel berikut dapat dilihat atribut-atribut yang terdapat pada kuadran I beserta urutan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kesesuaiannya.

Tabel 5.2.1 Atribut-atribut dalam kuadran I

No.	Atribut Kuesioner	Dimensi	Rangking	TK	A/H	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
1.	Prosedur pelayanan sangat mudah (tidak berbelit-belit)	Reliability	I	62.49%	Action	2.63	4.22
2.	Keluhan mahasiswa cepat ditanggapi	Responsiveness	II	62.54%	Action	2.6	4.16
3.	Memiliki laboratorium yang lengkap dan memadai	Tangibles	I	62.7%	Action	2.87	4.57
4.	Tersedia penyejuk ruangan (AC/ kipas angin)	Tangibles	II	66.67%	Action	2.76	4.15
5.	Karyawan edukatif dan administratif membimbing setiap aktivitas anda	Reliability	I	67.49%	Action	2.81	4.16

6.	Karyawan edukatif dan administratif selalu siap sedia membantu anda	Reliability	I	70.88%	Action	2.97	4.19
7.	Karyawan edukatif dan administratif membantu anda hingga tuntas	Assurance	I	70.93%	Action	3.01	4.25
8.	Karyawan edukatif dan administratif selalu memahami kebutuhan-kebutuhan yang diingikan mahasiswa	Assurance	I	71.72%	Action	3.06	4.26

Dari hasil pemetaan atribut pada kuadran I ini diketahui bahwa Jurusan Teknik Industri FTI UII kurang lebih peka dalam menanggapi keluhan yang ada sebagai bentuk penyampaian kekecewaan mahasiswa terhadap segala apapun dalam penyediaan fasilitas baik fisik mauupun non fisik. Dengan demikian, hendaknya jurusan lebih meningkatkan kepekaan dalam menerima keluhan mahasiswa. Adanya prosedur pelayanan yang mudah dirasakan kurang memuaskan oleh sebagian mahasiswa, maka **sosialisasi prosedur pelayanan secara jelas** dapat menjadi solusi manajerial bagi masalah tersebut.

Celah lain yang mungkin kurang diperhatikan adalah kebutuhan laboratorium yang kurang lengkap dan minimnya penyejuk ruangan. Hal ini tentu sangat memerlukan peningkatan, yang mana dapat dilakukan dengan penambahan jumlah peralatan laboratorium yang lebih lengkap, kenyamanan ruangan, dan penambahan penyejuk ruangan yang lebih memadai.

Di sisi lain, mahasiswa pun mempersepsikan kurangnya usaha dosen dalam membimbing setiap aktivitas mahasiswa, dan kurangnya karyawan edukatif dan administratif dalam memahami kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan mahasiswanya.. Implikasi manajerial yang dapat dilakukan adalah adanya training motivasi, berbagai bentuk apresiasi bagi karyawan edukatif dan administratif berprestasi, perhatian pada pemahaman keinginan & kebutuhan mahasiswa.

Atribut lain yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikatakan tidak begitu memerlukan implikasi manajerial khusus ataupun usaha peningkatan kinerja tertentu. Namun begitu, atribut-atribut tersebut tetap harus diperhatikan dan ditingkatkan, sehingga kecintaan, kepuasan mahasiswa pada Jurusan dalam penyediaan fasilitas akan menjadi lebih baik dan meningkat.

5.2.2 Kuadran II

Kuadran II disebut daerah yang harus dipertahankan, karena harapan tinggi dan persepsi juga tinggi. Pada tabel berikut dapat dilihat atribut-atribut yang terdapat pada kuadran II beserta urutan berdasarkan tingkat kesesuaiannya.

Tabel 5.2.2 Atribut-atribut dalam kuadran II

No.	Atribut Kuesioner	Dimensi	Rangking	TK	A/H	$\overline{X}$	$\overline{Y}$
1.	Tersedia perpustakaan yang lengkap dan memadai	Tangibles	I	71.72%	Action	3.13	4.37
2.	Karyawan edukatif dan administratif selalu bersikap ramah	Assurance	II	72.95%	Action	3.13	4.29
3.	Memiliki karyawan edukatif dan	Tangibles	I	74.12%	Action	3.41	4.6

	administratif yang handal dan profesional						
4.	Tersedia anjungan komputer internet bagi mahasiswa	Tangibles	I	74.75%	Action	3.26	4.37
5.	Kebersihan dan kenyamanan ruang kelas yang terjaga	Tangibles	II	74.91%	Action	3.21	4.28
6.	Sikap simpatik bila mahasiswa menyampaikan keluhan	Empathy	II	75.95%	Hold	3.25	4.28
7.	Terbina hubungan baik antara karyawan edukatif dan administratif dengan mahasiswa	Empathy	II	77.59%	Hold	3.31	4.26
8.	Jumlah karyawan edukatif dan administratif memadai	Tangibles	I	77.66%	Hold	3.22	4.15
9.	Memiliki ruang kelas yang luas, nyaman dan bersih	Tangibles	II	77.93%	Hold	3.32	4.26
10.	Karyawan edukatif dan administratif memiliki pengetahuan luas untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan anda	Tangibles	I	80%	Hold	3.47	4.34
11.	Tersedia fasilitas (misal: papan pengumuman) sebagai media informasi bagi mahasiswa	Tangibles	II	82.33%	Hold	3.43	4.16
12.	Tersedia toilet atau WC	Tangibles	II	85.57%	Hold	3.79	4.44
13.	Penerangan ruangan memadai	Tangibles	II	85.51%	Hold	3.68	4.25
14.	Tersedia sarana ibadah yang memadai	Tangibles	II	85.57%	Hold	3.75	4.38

Atribut yang terdapat pada kuadran II dapat disebut sebagai prestasi kerja Jurusan yang penting untuk dipertahankan. Namun, bila dianalisis lebih mendalam, maka akan didapatkan 5 (lima) atribut yang membutuhkan usaha perbaikan dalam penerapannya. Hal ini dikarenakan tingkat kesesuaiannya yang berada di bawah rata-rata (75.45%).

Atribut pertama, yaitu tersedia perpustakaan yang lengkap dan memadai. Atribut ini membutuhkan adanya usaha perbaikan berupa perbaikan tempat agar lebih menjadi nyaman dan melakukan penambahan koleksi buku agar lebih lengkap, dan juga memberi petunjuk koleksi buku dengan lebih jelas untuk memudahkan dalam pencariannya.

Atribut kedua, yaitu kurangnya karyawan edukatif dan administratif untuk selalu bersikap ramah. Hal ini menunjukkan pentingnya faktor sikap untuk memciptakan kenyamanan pelayanan bagi mahasiswa. Dalam atribut ini, maka dapat dillakukan dengan mengadakan kegiatan semacam seminar tentang sikap & perilaku teladan karyawan dalam melayani pelanggannya.

Atribut ketiga, yaitu memiliki karyawan edukatif dan administratif yang handal dan profesional Hal ini menunjukkan pentingnya kehandalan dan keprofesionalan dosen merupakan prioritas penting yang harus dimiliki Jurusan. Karyawan edukatif dan administratif merupakan salah satu penentu baik atau buruknya kualitas pendidikan di Jurusan, sehingga pihak jurusan harus lebih selektif lagi dalam pemilihan dan pengangkatan karyawan edukatif dan administratif.

Atribut yang keempat, yaitu tersedia anjungan komputer internet bagi mahasiswa. Dalam kegiatan proses pendidikan, internet merupakan hal yang sudah menjadi kebutuhan penting untuk memperoleh informasi yang terkini. Dengan demikian, hendaknya Jurusan dapat menambah jumlah anjungan internet untuk dapat memenuhi kebutuhan mahasiswanya.

Atribut kelima, yaitu kebersihan dan kenyamanan ruang kelas yang terjaga. Faktor kenyamanan merupakan hal yang sangat penting dalam proses belajar mengajar. Untuk megatasi hal tersebut, maka hendaklah Jurusan menambah petugas kebersihan dan membarikan sanksi bagi mahasiswa atau siapa saja yang tidak mengindahkan kebersihan dalam ruang kelas.

Untuk atribut lainnya yang berada pada kuadran II ini, harus dipertahankan prestasinya sehingga para mahasiswa akan terus setia (loyalitas) dalam menggunakan fasilitas yang disediakan oleh Jurusan.

5.2.3 Kuadran III

Kuadran III disebut daerah prioritas rendah, karena daerah ini menunjukkan harapan rendah dan persepsi rendah. Akan tetapi, bukan berarti atribut-atribut yang berada pada kuadran ini tidak menjadi hal yang harus diperhatikan oleh Jurusan, karena di masa yang akan datang, atribut tersebut bisa menjadi tuntutan bagi Jurusan dalam penyediaan fasilitas yang lebih lengkap dan berkualitas. Pada tabel berikut dapat dilihat atribut-atribut yang terdapat pada kuadran III beserta urutan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kesesuaiannya.

Tabel 5.2.3 Atribut-atribut dalam kuadran III

No.	Atribut Kuesioner	Dimensi	Rangking	TK	A/H	$\overline{X}$	$\overline{Y}$
1.	Tersedia alarm kebakaran yang memadai	Tangibles	II	62.4%	Action	2.37	3.79
2.	Janji pelayanan diberikan tepat waktu	Realiability	I	65.36%	Action	2.69	4.12
3.	Memberikan pelayanan sesuai janji dan promosi	Reliability	I	65.36%	Action	2.74	4.18
4.	Karyawan edukatif dan administratif tidak pernah terlalu sibuk untuk memrspon keluhan atau masalah mahasiswa	Responsiveness	II	65.8%	Action	2.6	3.96
5.	Mudah dalam menyampaikan keluhan mahasiswa	Responsiveness	II	66.78%	Action	2.69	4.12
6.	Memiliki perlengkapan dan peralatan yang lengkap dan canggih	Tangibles	I	70%	Action	2.88	4.12
7.	Karyawan edukatif dan administratif menerima kritik dengan baik	Responsiveness	I	69.42%	Action	2.84	4.09
8.	Para karyawan edukatif dan administratif mampu melayani mahasiswa sesuai harapan	Responsiveness	I	70%	Action	2.88	4.12
9.	Tersedia sarana audio yang memadai	Tangibles	II	70.11%	Action	2.9	4.13
10.	Tersedia pelayanan	Tangibles	II	71.71%	Action	2.72	3.79

	fotocopy						
11.	Sikap karyawan edukatif dan administratif memberikan kesan baik yang mendalam bagi mahasiswa	Empathy	I	73.63%	Action	2.96	4.01
12.	Sikap karyawan edukatif dan administratif membuat anda mempercayakan sepenuhnya pelayanan terhadap mahasiswa	Assurance	I	74.19%	Action	3.04	4.1
13.	Pemberian dispensasi pembayaran (SPP & sks)	Empathy	II	74.73%	Action	3	4.01
14.	Harga pelayanan sesuai pasilitas pelayanan	Reliability	I	74.81%	Action	2.93	3.91
15.	Pelayanan yang sama bagi setiap mahasiswa	Reliability	I	75.55%	Hold	3.04	4.03
16.	Tersedia info yang jelas mengenai biaya pelayanan	Reliability	I	75.56%	Hold	3	3.97

5.2.4 Kuadran IV

Kuadran IV dikategorikan sebagai daerah berlebihan, karena harapan rendah namun persepsi tinggi, jadi bukan menjadi prioritas yang dibenahi. Pada tabel berikut dapat dilihat atribut-atribut yang terdapat pada kuadran IV beserta urutan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kesesuaiannya.

Tabel 5.2.4 Atribut-atribut dalam kuadran IV

No.	Atribut Kuesioner	Dimensi	Rangking	TK	A/H	$\overline{X}$	$\overline{Y}$
1.	Tersedia area parkir yang luas	Tangibles	II	78.14%	Hold	3.21	4.1
2.	Penampilan semua karyawan selalu terjaga	Tangibles	II	78.65	Hold	3.1	3.9
3.	Kesabaran karyawan edukatif dan administratif dalam menghadapi keluhan	Empathy	II	78.67	Hold	3.07	3.91
4.	Tersedia media tentang informasi pendidikan	Realibilty	I	79.27%	Hold	3.21	4.04
5.	Jadwal akademik selalu dikonfirmasikan sejak awal	Realibility	I	80.88%	Hold	3.24	4
6.	Memiliki kantin untuk kebutuhan mahasiswa	Tangibles	II	87.64	Hold	3.54	4.04

Salah satu atribut kelengkapan dan kualitas fasilitas yang termasuk dalam kuadran IV ini adalah jadwal akademik selalu dikonfirmasikan sejak awal. Hal ini sangat diperlukan dikarenakan agar setiap mahasiswa dapat membuat rencana kegiatan akademik & kegiatan lain yang lebih matang untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal.

5.3 RANGKING DIMENSI

Tabel 5.1.4 Tabel rangking & bobot dimensi

DIMENSI	*Tangibles*	*Reliability*	*Responsiveness*	*Assurance*	*Empathy*	Bobot %
Tangibles	1	4.3	4.5	4.5	3.5	19.56
Reliability	4.3	1	4.5	4.8	4.5	20.99
Responsiveness	4.4	4.5	1	4.7	4.3	20.77
Assurance	4.5	4.8	4.7	1	3.5	20.33
Empathy	3	4.5	4.7	3.5	1	18.35

Dari tabel di atas, maka 5 dimensi ukuran mempunyai urutan rangking:

1. **Dimensi Reliability** (kehandalan) **paling penting** karena dibandingkan dimensi-dimensi lainnya, dimensi ini mempunyai bobot yang paling besar, yaitu sebesar **20.99%**
2. **Dimensi Responsiveness** (daya tanggap) dengan bobot dibawah reliability, yaitu sebesar **20.77%**
3. **Dimensi Assurance** (jaminan) dengan bobot dibawah responsiveness, yaitu sebesar **20.33%**
4. **Dimensi Tangibles** (bukti fisik) dengan bobot dibawah assurance, yaitu sebesar **19.56%**
5. **Dimensi Empathy** (empati) dengan bobot yang paling kecil diantara dimensi lainnya, yaitu sebesar **18.35%**

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi, 1997, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi V,* Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Chan, Syafruddin, Relationship Marketing, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Griffin, Jill,2003, *Customer Loyalty;Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan,* Jakarta: Erlangga.

Hadi, Sutrisno, 1991, *Analisis Butir untuk Instrumen Angket, Tes dan Nilai Skala dengan BASICA*, Yogyakarta : Andi Offset.

Irawan, Handi, 2002, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Kotler, Philip, 1994, *Manajemen Pemasaran Jilid 1Edisi Keenam*, Jakarta : Erlangga.

Nazir, Moh, 2003, *Metode Penelitian*, Jakarta : Ghalia Indonesia.

Purnama Nursya'bani, 2000, "*Kualitas Jasa dan Upaya Penciptaan Nilai Pelanggan*" : MODUS Jurnal Ekonomi dan Bisnis Fakultas Ekonomi Univesitas Atma Jaya Yogyakarta, vol.13, pp.13-22.

Safitra, Muflih, 2007, Analisa *Persepsi Karyawan Terhadap Kinerja Kepemimpinan dengan Metode Importance Performance*, Skripsi, tidak diterbitkan, Yogjakarta : Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.

Smith, Shaun, and Wheeler, Joe, 2002, *Managing The Customer Experience,* New Jersey: Printice-hall.

Supranto,J., 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta : PT Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy,1996, *Manajemen Jasa*,Yogyakarta :Andi Offset

Tjiptono, Fandy,2005, *Pemasaran Jasa*,Yogyakarta :Bayumedia

Tjiptono, Fandy, dan Gregorius A., 2005, *Service, Quality &Satisfaction*, Yogyakarta : ANDI.

Analisis Kelengkapan dan Kualitas Fasilitas Pada Perguruan Tinggi Berdasarkan Perspektif Mahasiswa

(Study Kasus Jurusan Teknik Industri FTI UII Yogyakarta).

Kepada Yth:

Saudara/Sdri Responden

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang Saya lakukan dalam menyelesaikan Tugas Akhir Program Strata-1 pada Jurusan Teknik Industri di Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri Responden untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuisioner ini. Saya berharap jawaban yang diberikan dapat membantu, baik bagi penyusunan tugas akhir ini maupun untuk peningkatan kelengkapan dan kualitas fasilitas Jurusan kepada para mahasiswa.

Pertanyaan-pertanyaan ini berkaitan preferensi mahasiswa tentang kelengkapan dan kualitas fasilitas yang diberikan Jurusan dan digunakan dalam pengambilan keputusan untuk menggunakan jasa yang ditawarkan oleh pihak Jurusan. Jawaban yang diberikan sesuai dengan pendapat pribadi, maka tidak ada jawaban yang dianggap salah.

Atas kesediaan dan kerjasamanya, Saya ucapkan terima kasih.

Peneliti,

Ajeng Widiyasari

KUISONER I

"Identifikasi Variabel-Variabel Harapan Konsumen"

PETUNJUK PENGISIAN

a. Isilah pertanyaan-pertanyaan tentang **kriteria Fasilitas Jurusan yang lengkap dan berkualitas** di bawah ini sesuai dengan persepsi atau pengalaman anda sebelumnya !

b. Setiap jawaban anda merupakan masukan yang akn dikembangkan menjadi variabel penelitian, yang pada akhirnya akan dijadikan masukan bagi pihak jurusan sebagai strategi peningkatan kelengkapan dan kualitas fasilitas Jurusan Teknik industri FTI UII kebanggaan anda ini.

KARAKTERISTIK RESPONDEN

a. Umur : .....tahun

b. Jenis Kelamin : laki-laki/ perempuan (coret yang tidak perlu)

IDENTIFIKASI HARAPAN PELANGGAN

a. **Fasilitas fisik dan sumber daya** apa sajakah yang seharusnya dimiliki oleh sebuah jurusan teknik industri yang sempurna adalah.

1. .....
2. .....
3. .....
4. .....

5. .....

6. .....

7. .....

8. .....

9. .....

10. .....

11. .....

12. .....

13. .....

14. .....

15. .....

16. .....

17. .....

18. .....

19. .....

20. .....

b. Untuk menjaga kepercayaan pelanggan, Jurusan Teknik Industri yang sempurna harus menjaga keandalan perusahaan untuk menepati janji **fasilitas pelayanan secara lengkap dan berkualitas**. Berikan contoh-contoh yang saudara ketahui terkait **fasilitas pelayanan yang lengkap dan dan berkualitas** tersebut!

1. .....

2. .....

3. .....

4. .....

5. .....

6. .....

7. .....

8. .....

9. .....

10. .....

c. Berikan contoh-contoh kemampuan Jurusan Teknik Industri yang sempurna yang terkait dengan **Daya Tanggap** perusahaan/ karyawannya !

1. .....

2. .....

3. .....

4. .....

5. .....

6. .....

7. .....

8. .....

9. .....

10 .....

d. Menurut anda hal-hal apa sajakah yang harus diperhatikan Jurusan Teknik Industri yang sempurna yang terkait dengan **pengetahuan, kesopanan dan**

kemampuan para pegawainya Jurusan untuk mencapai kenyamanan mahasiswanya !

1. .....
2. .....
3. .....
4. .....
5. .....
6. .....
7. .....
8. .....

e. Sebutkan **hubungan-hubungan secara individual atau pribadi** yang dapat dilkukan oleh Jurusan/ karyawan untuk menjaga hubungan dengan mahasiswa !

1. .....
2. .....
3. .....
4. .....
5. .....
6. .....
7. .....
8. .....

..... Terimakasih Atas Kerjasamanya .....

KUISONER II

"Penilaian tingkat kepentingan pelanggan terhadap kinerja perusahaan"

PETUNJUK PENGISIAN

a. Lingkari salah satu angka yang paling mewakili perasaan atau penilaian anda tentang kriteria Jurusan Teknik Industri yang sempurna sesuai pengalaman anda sebelumnya !
b. Ada 5 alternatif jawaban, yaitu :

Skala Jawaban

Angka	Skala Kinerja Jurusan	Skala Harapan Mahasiswa
1	Tidak Memuaskan (TM)	Tidak Penting (TP)
2	Kurang Memuaskan (KM)	Kurang Penting (KP)
3	Cukup Puas (CM)	Cukup Penting (CP)
4	Memuaskan (M)	Penting (P)
5	Sangat Memuaskan (SM)	Sangat Penting (SP)

Untuk Kinerja Jurusan Jika anda memilih angka 1, berarti kriteria fasilitas pelayanan yang tertulis Tidak Memuaskan anda. Dan jika anda memilih angka 5, kriteria fasilitas pelayanan yang tertulis Sangat Memuaskan anda. Dan untuk Harapan Mahasiswa, Jika anda memilih angka 1, barati anda menganggap kriteria yang tertulis tidak penting. Dan jika anda memilih angka 5, berarti menganggap kriteria yang tertulis sangat penting.

KARAKTERISTIK RESPONDEN

a. Umur : .....tahun
b. Jenis Kelamin : laki-laki/ perempuan (coret yang tidak perlu)
c. Tahun angkatan :.....

	Menurut saya, Jurusan Teknik Industri yang Sempurna adalah yang memiliki kriteria :	Skala Kinerja Jurusan					Skala Kepentingan Mahasiswa				
	TANGiBLES										
	Tersedia area parkir yang luas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Keamanan parkir yang terjamin	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Memiliki perlengkapan dan peralatan yang lengkap dan canggih	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
.	Memiliki ruang kelas yang luas, nyaman dan bersih	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
.	Memiliki laboratoraium yang lengkap dan memadai	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

	Kebersihan dan kenyamanan ruang kelas yang terjaga	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
	Tersedia penyejuk ruangan (AC/ kipas angin)	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
	Penerangan ruangan memadai	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
	Tersedia toilet atau WC	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
	Tersedia perpustakaan yang memadai	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
	Memiliki dosen pengajar yang handal dan profesional	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
	Jumlah dosen pengajar memadai	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
	Penampilan karyawan selalu terjaga	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
	Tersedia sarana audio yang memadai	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
	Tersedia pelayanan fotocopy	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
	Tersedia fasilitas anjungan komputer internet bagi mahasiswa	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
	Memiliki kantin untuk kebutuhan mahasiswa	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
	Tersedia alarm kebakaran	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
	Tersedia fasilitas (misal papan pengumuman) sebagai media untuk informasi bagi mahasiswa	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
	Tersedia sarana ibadah yang memadai	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
	RELIABILITY																	
	Janji pelayanan diberikan tepat waktu	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
	Dosen membimbing setiap aktivitas anda	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
	Pelayanan yang sama bagi setiap mahasiswa	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
	Dosen dan karyawan lain selalu siap sedia membantu anda	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
	Memberikan pelayanan sesuai janji dan promosi	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
	Prosedur pelayanan sangat mudah (tidak berbelit)	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
	Tersedia info yang jelas mengenai biaya pelayanan	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
	Tersedia media tentang informasi pendidikan	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
	Jadwal akademik selalu dikonfirmasikan sejak awal	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
	Harga pelayanan sesuai fasilitas pelayann	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
	RESPONSIVENESS																	
	Mudah dalam menyampaikan keluhan mahasiswa	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
	Keluhan mahasiswa cepat ditanggapi	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
	Dosen/ karyawan menerima kritik & saran dengan baik	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
	Dosen tidak pernah terlalu sibuk untuk merespon keluhan atau masalah anda	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
	Para dosen/ karyawan mampu melayani mahasiswa sesuai harapan	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
	ASSURANCE																	
5.	Dosen dan karyawan lain selalu bersikap ramah	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5

	Dosen memilki pengetahuan luas untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan anda	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Dosen selalu memahami kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan mahassiwa	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Dosen dan karyawan lain membantu anda hingga tuntas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Sikap dosen mebuat anda mempercayakan sepenuhnya pelayanan terhadap anda	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	EMPATHY															
.	Terbina hubungan baik antara dosen dengan mahasiswa	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
.	Sikap simpatik bila mahasiswa menyampaikan keluhan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Sikap karyawan memberikan kesan baik yang mendalam bagi mahasiswa	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
.	Kesabaran dosen/ karyawan dalam menghadapi keluhan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
.	Pemberian dispensasi pembayaran (SPP & Sks)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

..... Terimakasih Atas Kerjasamanya .....

KUISIONER

PETUNJUK PENGISIAN:

A. Isilah kotak-kotak yang paling mewakili perasaan atau penilaian anda tentang kriteria Jurusan Teknik Industri yang sempurna sesuai pengalaman anda sebelumnya!

B. Ada 3 alternatif jawaban, yaitu:

1 yang berarti sama- sama penting

3 yang berarti dimensi pada kolom lebih penting daripada dimensi pada baris

5 yang berarti dimensi baris pada lebih penting daripada dimensi pada kolom

Karakteristik Responden:

Umur : .....tahun

Jenis Kelamin : laki-laki/ perempuan (coret yang tidak perlu)

DIMENSI	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Tangibles	1				
Reliability		1			
Responsiveness			1		
Assurance				1	
Empathy					1

Lampiran 1. Rekap Data Profil Responden

Resp.	Jenis Kelamin		Usia (tahun)				Tahun Angkatan		
	Laki-laki	Perempuan	≤ 20	21 - 22	23-24	> 24	≤ 2002	2002-2004	≥ 2004
1		1	1						1
2	1			1				1	
3		1		1				1	
4		1		1				1	
5	1		1						1
6	1			1				1	
7	1		1					1	
8	1			1				1	
9		1		1				1	
10		1		1				1	
11		1		1				1	
12	1			1				1	
13	1			1				1	
14		1			1		1		
15		1		1				1	
16	1			1				1	
17	1				1		1		
18	1			1				1	
19	1			1				1	
20	1			1				1	
21	1				1		1		
22	1			1				1	
23		1	1						1
24	1		1						1
25	1		1						1
26		1		1				1	
27		1		1				1	
28		1			1		1		
29	1			1				1	
30		1		1				1	
31	1				1		1		
32		1		1				1	
33	1				1			1	
34		1				1	1		
35	1				1			1	
36	1				1		1		
37		1		1				1	
38		1		1				1	
39	1			1				1	
40		1		1				1	

41		1		1				1	
42		1		1				1	
43		1		1				1	
44		1	1					1	
45		1		1				1	
46	1			1				1	
47		1		1				1	
48		1		1				1	
49	1			1				1	
50	1				1		1		
51	1			1				1	
52	1			1				1	
53		1	1						1
54		1	1						1
55		1	1						1
56		1	1						1
57	1			1				1	
58	1				1			1	
59		1		1				1	
60		1		1				1	
61	1			1				1	
62		1		1				1	
63	1			1				1	
64	1			1				1	
65	1			1				1	
66	1			1				1	
67	1			1				1	
68	1			1				1	
Σ	35	32	11	46	10	1	8	51	9
	68		68				68		

Lampiran 2. Rekap Data Kinerja Fasilitas

Responden	x1	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	xx15	x16	x17	x18	x19	x20	x21	x22	x23	x24	x25	x26
1	3	2	4	4	4	2	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	4
2	3	2	3	1	2	2	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2
3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3
4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
5	2	2	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3
6	1	3	3	2	3	2	4	2	2	4	3	2	2	1	3	2	1	3	3	1	4	4	2	2	1
7	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	2	2
8	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	2	4
9	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	2	2	4	4	2	3	4	2	3	3	4	2	2
10	3	2	4	1	4	1	4	5	3	4	4	5	1	4	5	5	3	5	5	2	1	2	2	2	5
11	2	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	1	4	4	2	4	4	2	3	1
12	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	1	1	2	2	2	2
13	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
14	2	3	3	4	3	2	4	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4
15	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	2	2	3	4	4	4	2	4	4	4	2	3	3	3	2
16	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	2	3	4	3	4	4	3	3	2
17	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3
18	4	3	5	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	1	2	3	2	3	4	2	4	3	4	3	1
19	2	3	4	3	4	1	4	3	2	3	2	2	2	2	4	4	1	2	4	4	4	3	1	2	3
20	3	2	4	4	3	2	4	4	2	4	3	2	2	3	2	4	2	3	4	3	2	2	3	3	2
21	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3
22	4	4	3	5	5	4	5	4	3	5	4	3	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4
23	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	1	3	2	2	1	1	3	2	2
24	4	2	2	2	3	2	4	4	3	4	2	2	3	2	4	3	2	2	4	2	2	3	2	1	2
25	4	2	2	2	3	2	4	5	4	2	1	2	3	4	5	3	2	3	2	2	2	3	1	4	1
26	5	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	2	5	4	1	3	4	3	2	1	4	1	3
27	3	1	4	1	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	2	3	2	3	2	2

28	5	5	1	1	3	2	3	2	1	2	1	1	1	2	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2	3
29	2	2	4	2	4	2	5	4	3	3	2	3	2	2	3	4	2	4	5	4	3	3	2	2	3
30	4	2	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
31	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	5	5	3	5	5	4	5
32	2	3	4	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4
33	4	1	3	1	3	1	4	4	2	3	3	2	2	3	4	4	2	4	4	2	1	2	3	2	1
34	2	3	2	3	2	3	3	4	4	2	5	1	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4
35	3	1	2	1	2	2	3	2	1	3	2	3	2	2	2	2	3	3	4	1	3	3	3	3	2
36	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
37	5	3	5	5	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	5	4	3	5	5	3	3	3	2	3	3
38	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	4	4	2	4	4	2	2	2
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4
40	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	2	2
41	2	2	4	2	2	2	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
42	2	2	3	3	3	1	1	4	4	3	3	2	2	4	2	4	1	3	4	3	2	2	2	4	3
43	4	2	4	2	4	3	4	5	3	2	3	3	4	3	2	4	2	4	5	2	1	2	3	2	3
44	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3
45	5	4	5	3	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4	3	5	4	3	4
46	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	2	1
47	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	1	3	4	2	3	3	4	3	1
48	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
49	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	2
50	4	3	2	2	3	3	4	4	4	2	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2
51	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3
52	3	2	2	2	3	3	4	4	4	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	3	3	2	1	1
53	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	3	1	1
54	4	4	3	2	3	2	3	3	4	5	4	4	5	2	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3
55	4	4	3	2	3	2	3	5	4	5	4	4	5	2	4	5	2	4	5	4	4	3	4	4	3
56	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	5	2	4	4	2	3	4	4	3	3
57	4	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4
58	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
59	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	4
60	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4

61	2	4	4	1	3	5	3	5	3	3	3	3	3	1	3	2	1	5	4	1	1	3	2	2	4
62	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	2	2	1	2	4	3	2	3	2	2	1
63	3	2	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	1	3	4	3	1	2	3	3	2
64	3	2	3	2	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	4	2	4	5	2	3	2	2	2	3
65	3	2	3	2	3	1	2	2	2	4	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	1
66	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	2
67	4	3	5	3	3	2	4	4	3	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1
68	3	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Responden	x27	x28	x29	x30	x31	x32	x33x	x34	x35	x36	x37	x38	x39	x40	x41	x42	x43	x44	x45
1	4	4	4	2	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	4	5	3	3	3
2	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	3	2	4	2	3	2	4	2
3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	1	2	1	1	2	1	4	2	2	4	4	2	2	3	2	2	3	4	2
7	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	1	4	2	3	2	2
8	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3
9	3	3	4	5	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
10	1	4	4	2	2	2	2	4	5	4	4	3	2	2	4	3	5	4	4
11	4	3	4	3	2	2	2	2	3	3	2	4	3	2	4	4	3	2	2
12	2	2	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2
13	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
14	3	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
15	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3
16	3	4	4	3	4	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	2	4	3
17	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3
18	4	2	2	4	3	3	4	2	3	2	4	3	3	4	4	4	2	3	3
19	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	2	3	2	2	3	3	3	3
20	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
21	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
22	4	5	5	5	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5
23	2	2	4	4	2	2	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3
24	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3
25	4	3	3	2	4	3	1	1	3	1	3	2	1	3	5	3	2	2	1
26	1	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	1	1	1	3	2	3	2
27	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	4	3	5	3	5	3	3	3	3
28	2	1	2	2	2	2	1	1	4	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2
29	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4

30	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	
31	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
32	4	2	4	4	2	3	1	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	2	2	
33	3	4	4	3	1	1	1	1	1	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	
34	3	5	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	
35	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	
36	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
37	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	
41	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	
42	2	4	3	2	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
43	2	3	2	3	2	1	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	
44	4	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
45	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	
46	2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	3	3	3	2	2	
47	2	3	2	3	1	1	3	3	1	1	4	3	2	3	3	3	2	2	3	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	2	4	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	
50	2	3	4	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
51	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
52	2	3	1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	1	2	3	1	2	4	
53	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	
54	4	3	5	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
55	3	4	4	3	4	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	
56	4	4	2	4	2	2	3	3	2	2	4	3	4	4	2	4	4	3	3	
57	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	4	3	3	
58	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
59	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3	
60	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
61	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	

62	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3
63	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	1	2
64	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	2	2
65	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3
66	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4
67	2	3	4	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Lampiran 3. Rekap Data Kepentingan Mahasiswa

Responden	x1	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20	x21	x22	x23	x24	x25	x26
1	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	3	2	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4
2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4
3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	4
7	3	4	3	4	4	3	4	1	3	5	4	3	4	2	5	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2
9	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3
10	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5
11	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	1	4	4	2	4	4	2	2	1
12	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	2	3	3	3	3	3	2	4	4	1	1	2	2	2	2
13	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4
14	4	4	4	5	4	3	3	4	5	5	4	3	4	3	5	4	3	5	5	4	4	3	3	4	4
15	4	3	4	4	4	3	3	4	3	5	5	5	3	2	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3	4
16	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
17	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
18	4	3	3	4	4	3	3	2	3	5	3	2	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	5
19	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3
20	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	5	4	5	3	5	3	4	4	3	3	4
21	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4
22	4	4	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4
23	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5
24	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	2	4	4	5	4	1	1	4	4	5	4	5	5	5
26	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5
27	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5

28	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5
29	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5
30	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3
32	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	3	5	3	2	5	5	5	4	5	4	4	4
33	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	2	3	2	3	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	2	5	4	5	5	5
35	3	4	5	5	5	3	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5
36	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	3	3	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
38	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
40	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	2
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	5
43	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
44	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5
45	4	3	2	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	3
46	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5
47	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5
48	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
49	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
50	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
52	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	2	4	3	2	3	2	4	4	1	4	5	5	5	5
53	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
54	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4	3
55	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
56	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
57	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	5	5	4
58	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
59	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	5	3
60	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4

61	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5
62	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
63	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5
67	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	2	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4
68	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4

Responden	x27	x28	x29	x30	x31	x32	x33x	x34	x35	x36	x37	x38	x39	x40	x41	x42	x43	x44	x45
1	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3
2	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3
3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4
7	3	3	2	3	5	4	3	2	3	3	2	5	4	5	4	4	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	3	4	5	3	4	4
9	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
10	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3
11	4	3	4	3	2	2	2	2	3	3	2	4	3	2	4	4	3	2	2
12	2	2	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
13	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
14	3	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
16	3	4	5	4	5	4	4	3	3	5	5	4	4	3	4	5	4	4	3
17	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5
18	3	3	3	4	2	2	4	1	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	4	4	3	5	3	5	3	5	5	4	4	3	3	3	4
20	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	5	3	3	3	5	4	4	3	4
21	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
22	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
23	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4
26	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5
27	3	3	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5

28	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	3	3	4	2	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	5	4	4	4	5	5	5	2	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	5	
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	3	4	4	4	5	5	3	5	3	5	4	3	4	4	4	5	4	4	2	
35	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	2	4	4	4	3	5	
36	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
37	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	
38	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	
39	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
42	5	5	3	3	4	5	4	3	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	3	
43	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	
44	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	
46	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	
47	5	2	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	2	3	3	4	5	3	2	3	4	3	5	2	3	4	2	2	4	
53	3	3	4	3	3	4	3	4	5	5	3	5	5	4	5	3	3	3	3	
54	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
55	4	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
56	4	4	4	4	5	5	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	3	
57	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	
58	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	

59	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4
60	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
61	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5
67	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5

Lampiran 4

Output Uji Validitas Dengan SPSS 12.0 for Windows

(Iterasi 1)

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.933	45

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	135.0000	392.060	.193	.934
VAR00002	134.6618	395.302	.123	.934
VAR00003	135.3235	387.147	.349	.933
VAR00004	134.8824	390.673	.274	.933
VAR00005	135.3382	378.347	.499	.931
VAR00006	135.0000	390.358	.357	.932
VAR00007	135.4412	387.564	.288	.933
VAR00008	134.5882	392.186	.284	.933
VAR00009	134.4559	392.043	.245	.933
VAR00010	135.0735	388.875	.311	.933
VAR00011	134.7941	385.718	.475	.932
VAR00012	134.9853	382.403	.513	.931
VAR00013	135.1176	387.658	.415	.932
VAR00014	135.3088	381.829	.516	.931
VAR00015	135.4853	388.403	.367	.932
VAR00016	134.9412	387.817	.294	.933
VAR00017	134.6618	385.869	.481	.932
VAR00018	135.8382	381.391	.501	.931
VAR00019	134.7794	388.563	.367	.932
VAR00020	134.4118	389.917	.329	.933
VAR00021	135.5147	378.104	.613	.930
VAR00022	135.3971	377.407	.543	.931
VAR00023	135.1618	380.347	.546	.931
VAR00024	135.2353	380.123	.536	.931
VAR00025	135.5147	383.806	.512	.931
VAR00026	135.5735	375.771	.555	.931
VAR00027	135.2059	382.136	.489	.931

Output Uji Validitas Dengan SPSS 12.0 for Windows

(Iterasi 2)

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.934	44

Item-Total Statistics

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	131.4559	387.237	.186	.936
VAR00003	131.7794	382.145	.348	.934
VAR00004	131.3382	385.690	.271	.935
VAR00005	131.7941	373.360	.499	.933
VAR00006	131.4559	385.655	.343	.934
VAR00007	131.8971	382.541	.288	.935
VAR00008	131.0441	387.207	.280	.934
VAR00009	130.9118	387.067	.242	.935
VAR00010	131.5294	383.686	.315	.934
VAR00011	131.2500	380.668	.475	.933
VAR00012	131.4412	377.205	.519	.933
VAR00013	131.5735	382.397	.422	.933
VAR00014	131.7647	376.780	.517	.933
VAR00015	131.9412	383.399	.365	.934
VAR00016	131.3971	382.900	.291	.935
VAR00017	131.1176	380.911	.478	.933
VAR00018	132.2941	376.360	.502	.933
VAR00019	131.2353	383.645	.362	.934
VAR00020	130.8676	384.863	.329	.934
VAR00021	131.9706	373.223	.610	.932
VAR00022	131.8529	372.277	.547	.932
VAR00023	131.6176	375.105	.553	.932
VAR00024	131.6912	374.903	.542	.932
VAR00025	131.9706	378.775	.513	.933
VAR00026	132.0294	370.626	.559	.932
VAR00027	131.6618	376.735	.500	.933
VAR00028	131.4559	375.714	.625	.932

VAR00029	131.4265	378.159	.477	.933
VAR00030	131.7353	375.929	.541	.932
VAR00031	131.9265	376.815	.545	.932
VAR00032	132.0588	369.877	.649	.931
VAR00033	131.8235	375.431	.521	.933
VAR00034	132.0588	372.265	.640	.932
VAR00035	131.7794	377.428	.475	.933
VAR00036	131.5294	375.984	.477	.933
VAR00037	131.1912	380.605	.475	.933
VAR00038	131.6029	373.974	.661	.932
VAR00039	131.6471	374.918	.547	.932
VAR00040	131.6176	371.762	.595	.932
VAR00041	131.3529	379.396	.480	.933
VAR00042	131.4118	374.514	.582	.932
VAR00043	131.7059	371.076	.646	.932
VAR00044	131.5882	374.306	.629	.932
VAR00045	131.6618	373.481	.660	.932



Lampiran 5. Uji Validitas Secara Manual

Contoh perhitungan:

1. Menghitung skor atribut dan skor faktor

Tabel 4.3.2.2 Ringkasan Data kepentingan

N	Atribut Pernyataan (X)												Total (Y)
	1	**3**	**4**	**5**	**6**	**...**	**40**	**41**	**42**	**43**	**44**	**45**	
1	3	2	4	4	4	...	3	4	5	3	3	3	141
2	3	2	3	1	2	...	4	2	3	2	4	2	113
3	3	3	3	4	3	...	3	3	3	3	3	3	135
4	2	3	3	3	3	...	3	3	3	3	3	3	147
5	2	2	2	2	2	...	4	4	4	4	4	4	130
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	....	....
65	3	2	3	2	3	...	2	3	3	2	2	3	112
66	4	2	4	3	4	...	4	4	4	4	3	4	150
67	4	3	5	3	3	...	3	3	3	3	3	3	123
68	3	4	4	5	4	...	2	4	4	4	4	2	140
Total	218	196	226	195	218	...	207	225	221	201	209	204	9157

2. Menghitung Korelasi Momen Tangkar

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\left\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\right\}\left\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\right\}}}$$

Tabel 4.3.2.3 Korelasi momen tangkar antara skor atribut 1 (X1) dengan skor faktor

N	X	Y	XY	X^2	Y^2
1	3	141	423	9	19881
2	3	113	339	9	12769
3	3	135	405	9	18225
4	2	147	294	4	21609
5	2	130	260	4	16900
...	...	...	...	...	
65	3	112	336	9	12544
66	4	150	600	16	22500
67	4	123	492	16	15129
68	3	140	420	9	19600
∑	218	9157	29658	762	1259583

$$rxy = \frac{68\,(29658) - (218)(9157)}{\sqrt{((68(762)) - (218\text{^}2))(68(1259583) - (9157\text{^}2))}} = 0{,}233$$

3. Menghitung Korelasi Bagian Total

$$JKx = \sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N} \qquad JKx = 762 - \frac{(218)^2}{68} = 63.12$$

$$JKy = \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N} \qquad JKy = 1259583 - \frac{(9157)^2}{68} = 26485.23$$

$$SBx = \sqrt{\{JKx/(N-1)\}} \qquad SBx = \sqrt{\{63.12/(68-1)\}} = 0{,}970$$

$$SBy = \sqrt{\{JKy/(N-1)\}} \qquad SBy = \sqrt{\{26485.23/(68-1)\}} = 19.882$$

$$r_{hitung} = \frac{(rxy)(SBy) - SBx}{\sqrt{\{(SBx^2) + (SBy^2) - 2(rxy)(SBx)(SBy)\}}}$$

$$r_{hitung} = \frac{(0{,}233)(19.882) - 0{,}970}{\sqrt{\{(0{,}970^2) + (19.882^2) - 2(0{,}233)(0{,}970)(19.882)\}}} = \mathbf{0{,}186.}$$

Lampiran 6. Uji Reliabilitas Secara Manual

Responden	x1	x1^2	x2	x2^2	...	x22	x22^2	x23	x23^2
1	3	9	2	4	...	3	9	3	9
2	3	9	2	4	...	4	16	2	4
3	3	9	3	9	...	3	9	3	9
4	2	4	3	9	...	3	9	3	9
5	2	4	2	4	...	4	16	4	16
...	...	...	....	....	...	....	....	....	....
65	3	9	2	4	...	2	4	3	9
66	4	16	2	4	...	3	9	4	16
67	3	9	3	9	...	3	9	3	9
68	3	9	4	16	...	4	16	2	4
Σ	218	762	196	620	...	209	689	204	658
JKx		63.12		55.06	...		36.63		46

Contoh Perhitungan Uji Realibilitas pada variable x_1

- Jumlah kuadrat total skor butir (JKx)

  $\sum JKxi = 8.67 + 18.7 + \ldots\ldots\ldots + 13.4 + 34.2$

  $= 2288.46$

- Jumlah kuadrat total skor faktor (JKy)

  $$JKy = \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}$$

  $$JKy = 1259583 - \frac{(9157)^2}{68} = 26485.23$$

- Maka koefisien reliabilitas yang dicari adalah :

  $$r_{\text{Cronbach's Alpha}} = \frac{M}{M-1}\left(1 - \frac{JKx}{JKy}\right)$$

  $$= \frac{44}{44-1}\left(1 - \frac{2288.46}{26485.23}\right) = 0.934$$

Lampiran 7 . Perhitungan skor, rata-rata dan tingkat kesesuaian atribut serta keputusan

Pertanyaan	Kinerja		Kepentingan		Tingkat Kesesuaian (%)	Keputusan
	Skor Total	$\overline{X}$	Skor Total	$\overline{Y}$		
1.	221	3.21	283	4.1	78.14	Hold
3.	198	2.88	285	4.12	70	Action
4.	230	3.32	295	4.26	77.93	Hold
5.	199	2.87	315	4.57	62.7	Action
6.	222	3.21	296	4.28	74.91	Action
7.	190	2.76	286	4.15	66.67	Action
8.	250	3.62	289	4.21	86	Hold
9.	258	3.75	302	4.38	85.57	Hold
10.	215	3.13	301	4.37	71.72	Action
11.	236	3.41	318	4.6	74.12	Action
12.	222	3.22	286	4.15	77.66	Hold
13.	214	3.1	271	3.9	78.65	Hold
14.	200	2.9	284	4.13	70.11	Action
15.	187	2.72	261	3.79	71.71	Action
16.	225	3.26	299	4.37	74.75	Action
17.	245	3.54	279	4.04	87.64	Hold
18.	164	2.37	261	3.79	62.4	Action
19.	237	3.43	288	4.16	82.33	Hold
20.	262	3.79	304	4.4	86.29	Hold
21.	185	2.69	284	4.12	65.36	Action
22.	193	2.81	288	4.16	67.49	Action
23.	210	3.04	279	4.03	75.55	Hold
24.	205	2.97	290	4.19	70.88	Action
25.	186	2.69	284	4.12	65.36	Action
26.	183	2.63	291	4.22	62.4	Action
27.	208	3	274	3.97	75.56	Hold
28.	222	3.21	280	4.04	79.27	Hold
29.	224	3.24	275	4	80.88	Hold
30.	201	2.93	271	3.91	74.81	Action
31.	189	2.74	283	4.09	66.91	Action
32.	180	2.6	287	4.16	62.54	Action
33.	196	2.84	282	4.09	69.42	Action
34.	179	2.6	274	3.96	65.8	Action
35.	198	2.88	285	4.12	70	Action

36.	217	3.13	296	4.29	72.95	Action
37.	240	3.47	299	4.34	80	Hold
38.	211	3.06	295	4.26	71.72	Action
39.	208	3.01	293	4.25	70.93	Action
40.	210	3.04	283	4.1	74.19	Action
41.	229	3.31	293	4.26	77.59	Hold
42.	226	3.25	295	4.28	75.95	Hold
43.	204	2.96	276	4.01	73.63	Hold
44.	212	3.07	269	3.91	78.67	Hold
45.	207	3	276	4.01	74.73	Action

Hasil pengolahan data dengan metode *Important Performance Analysis* dapat dilihat pada lampiran. Berikut adalah contoh perhitungannya:

1. Menghitung skor kinerja/harapan

Kinerja atribut 1 = (1x2) + (2x16) + (3x20)+(4x26)+(5x4)

= 218

Harapan atribut 1 = (1x0) + (2x3) + (3x6)+(4x40)+(5x29)

= 279

2. Menghitung rata-rata skor kinerja dan harapan

Rata-rata kinerja atribut 1 = 218 : 68= 3.2

Rata-rata harapan atribut 1 = 279 : 68 = 4.1

3. Menghitung tingkat kesesuaian

Tingkat kesesuaian atribut 1 = (218 : 279) x 100% = 78.14%

Rata-rata tingkat kesesuaian = (78.14 + 70 + ...+ 74.7) : 44

= 75.45 %.

Pengolahan data dilanjutkan dengan pemetaan masing-masing atribut dalam diagram kartesius, dengan menggunakan software Minitab 14.

Lampiran 8:

Data responden kuisoner kombinasi rangking:

responden	bris1-1	bris1-2	bris1-3	bris1-4	bris1-5	bris2-1	bris2-2	bris2-3	bris2-4	bris2-5	bris3-1	bris3-2	bris3-3	bris3-4	bris3-5
1	1	3	5	5	3	3	1	3	1	3	5	3	1	5	3
2	1	5	5	5	3	5	1	5	5	3	5	5	1	5	5
3	1	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	3	1	5	5
4	1	5	5	5	3	5	1	5	3	5	5	5	1	1	5
5	1	3	5	3	5	3	1	5	5	3	5	5	1	5	5
6	1	5	5	5	3	5	1	3	5	5	3	3	1	3	5
7	1	5	5	5	3	5	1	3	5	5	5	3	1	3	5
8	1	5	3	1	5	5	1	3	5	5	3	3	1	3	1
9	1	1	3	5	5	1	1	3	5	3	3	3	1	5	5
10	1	3	5	1	5	3	1	5	5	3	5	5	1	5	5
11	1	5	5	3	5	5	1	3	5	3	5	3	1	5	5
12	1	5	5	3	5	5	1	3	5	3	5	3	1	5	3
13	1	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5
14	1	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5
15	1	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5
16	1	3	3	5	3	3	1	5	5	5	3	5	1	5	3
17	1	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5
18	1	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5
19	1	3	3	5	3	3	1	5	5	5	3	5	1	5	3
20	1	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5
21	1	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5
22	1	3	3	5	3	3	1	5	5	5	3	5	1	5	3
23	1	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5
24	1	3	3	5	3	3	1	5	5	5	3	5	1	5	3
25	1	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5
26	1	3	3	5	3	3	1	5	5	5	3	5	1	5	3

27	1	5	5	5	3		5	1	5	5	5		5	5	1	5	5	
28	1	5	5	5	3		5	1	5	5	5		5	5	1	5	5	
29	1	3	3	5	3		3	1	5	5	5		3	5	1	5	3	
30	1	5	5	5	3		5	1	5	5	5		5	5	1	5	5	
Rata-rata	1	4.3	4.5	4.5	3.5		4.3	1	4.5	5	4.5		4.4	4.5	1	4.7	4.3	

responden	bris4-1	bris4-2	bris4-3	bris4-4	bris4-5	bris5-1	bris5-2	bris5-3	bris5-4	bris5-5
1	5	1	5	1	3	3	3	3	3	1
2	5	5	5	1	5	3	3	5	5	1
3	5	5	5	1	5	5	3	5	5	1
4	5	3	1	1	5	3	5	5	5	1
5	3	5	5	1	3	5	3	5	3	1
6	5	5	3	1	5	3	5	5	5	1
7	5	5	3	1	5	3	5	5	5	1
8	1	5	3	1	5	5	5	1	5	1
9	5	5	5	1	3	5	3	5	3	1
10	1	5	5	1	5	5	3	5	5	1
11	3	5	5	1	3	5	3	5	3	1
12	3	5	5	1	3	5	3	3	3	1
13	5	5	5	1	3	3	5	5	3	1
14	5	5	5	1	3	3	5	5	3	1
15	5	5	5	1	3	3	5	5	3	1
16	5	5	5	1	3	3	5	5	3	1
17	5	5	5	1	3	3	5	5	3	1
18	5	5	5	1	3	3	5	5	3	1
19	5	5	5	1	3	3	5	5	3	1
20	5	5	5	1	3	3	5	5	3	1
21	5	5	5	1	3	3	5	5	3	1
22	5	5	5	1	3	3	5	5	3	1
23	5	5	5	1	3	3	5	5	3	1
24	5	5	5	1	3	3	5	5	3	1
25	5	5	5	1	3	3	5	5	3	1
26	5	5	5	1	3	3	5	5	3	1
27	5	5	5	1	3	3	5	5	3	1
28	5	5	5	1	3	3	5	5	3	1
29	5	5	5	1	3	3	5	5	3	1
30	5	5	5	1	3	3	5	5	3	1
Rata-rata	4.5	4.8	4.7	1	3.5	3.47	4.5	4.7	3.5	1

Lampiran 9 . Perhitungan rangking 5 dimensi pada atribut

A. Menghitung rangking dimensi

DIMENSI	***Tangibles***	***Reliability***	***Responsiveness***	***Assurance***	***Empathy***	***Jumlah***
Tangibles	1	4.3	4.5	4.5	3.5	17.8
Reliability	4.3	1	4.5	4.8	4.5	19.1
Responsiveness	4.4	4.5	1	4.7	4.3	18.9
Assurance	4.5	4.8	4.7	1	3.5	18.5
Empathy	3	4.5	4.7	3.5	1	16.7
					Total	91

B. Menghitung bobot % rangking

- Tangbles = (17.8 : 91) x 100% = 19.56%
- Reliability = (19.1: 91) x 100% = 20.99%
- Responsiveness = (18.9: 91) x 100% = 20.77%
- Assurance = (18.5: 91) x 100% = 20.33%
- Empathy = (16.7 : 91) x 100% = 18.35%