

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. Pengumpulan Data

4.1.1. Profil Perusahaan

Universitas Islam Indonesia (UII) didirikan pada tanggal 27 Rajab 1364 H, atau bertepatan dengan 8 Juli 1945, dengan nama Sekolah Tinggi Islam (STI) di Jakarta. STI adalah cita-cita luhur tokoh-tokoh nasional Indonesia yang melihat kenyataan bahwa ketika itu pendidikan tinggi yang ada adalah milik pemerintah kolonial Belanda. STI lahir untuk menjadi bukti adanya kesadaran berpendidikan pada masyarakat pribumi.

Seiring berjalan waktu tepat tanggal 10 April 1946 Sekolah Tinggi Islam (STI) resmi dibuka di Yogyakarta. Selanjutnya tanggal 14 Desember 1947 Panitia Perbaikan STI menetapkan STI menjadi University Islam Indonesia berkedudukan di Yogyakarta dengan fakultas perintis di antaranya Fakultas Agama, Fakultas Hukum, Fakultas Pendidikan, dan Fakultas Ekonomi. Dari tahun ketahun UII selalu menjaga eksistensinya, hingga di tahun 1990 melakukan pengembangan penunjang kegiatan akademik melalui peningkatan status akreditasi program studi di lingkungan UII. Selain itu, pada periode ini juga dilakukan pengembangan kegiatan kemahasiswaan, pengabdian pada masyarakat serta kerjasama institusional.

Sampai dengan tahun 2002, UII telah memiliki delapan fakultas yang terdiri atas Fakultas Ekonomi, Fakultas Hukum, Fakultas Ilmu Agama Islam, Fakultas Psikologi (kemudian menjadi Fakultas Psikologi & Ilmu Sosial Budaya), Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Fakultas Teknologi Industri, Fakultas Kedokteran dan Fakultas Teknik Sipil & Perencanaan. Di tahun 2008 Dikti menobatkan UII sebagai perguruan tinggi dengan nilai penjaminan mutu internal terbaik di Indonesia. Di tahun 2009 UII terima perolehan sertifikasi ISO 9001:2008 untuk manajemen dan ISO 17025 untuk pengelolaan laboratorium. UII di tahun 2013 kembali memperoleh Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi nilai 'A' oleh BAN-PT dengan skor tertinggi untuk Perguruan Tinggi Swasta se-Indonesia, dan UII masuk dalam pemeringkatan 10 perguruan tinggi terbaik di Indonesia

berdasarkan kualitas manajemen tahun 2015. UII di tahun 2016 menerima penghargaan tiga bintang dari QS Star dengan skor tertinggi untuk Perguruan Tinggi Swasta di Indonesia, serta peringkat pertama Perguruan Tinggi Swasta Bidang Kinerja Penelitian oleh Ristekdikti.

4.1.2. Visi dan Misi UII

- a. Visi : Terwujudnya Universitas Islam Indonesia sebagai *rahmatan lil 'alamin*, memiliki komitmen pada kesempurnaan (keunggulan), risalah islamiah, di bidang pendidikan, penelitian, pengabdian masyarakat dan dakwah, setingkat universitas yang berkualitas di negara-negara maju.
- b. Misi : Menegakkan wahyu Ilahi dan sunah Nabi sebagai sumber kebenaran mutlak serta rahmat bagi alam semesta, dan mendukung cita-cita luhur dan suci bangsa Indonesia dalam mencerdaskan kehidupan bangsa melalui upaya membentuk tenaga ahli dan sarjana muslim yang bertakwa, berakhlak, terampil, berilmu amaliah dan beramal ilmiah, mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, seni yang berjiwa agama Islam, membangun masyarakat dan negara Republik Indonesia yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 yang diridai oleh Allah Swt., serta mendalami, mengembangkan, dan menyebarluaskan pemahaman ajaran agama Islam untuk dihayati dan diamalkan oleh warga Universitas dan masyarakat pada umumnya.

4.1.3. Rencana / Tujuan Strategi UII

a. Penguatan nilai dasar keislaman dan pengembangan kapasitas internal.

Pokok pikiran penguatan nilai dasar keislaman dan pengembangan kapasitas internal ini menjadi Tujuan Strategis Pertama yang menjadi *capstone* bagi tiga sasaran strategis yang didukung oleh program-program utama dalam rincian pada butir berikut. Tujuan strategis ini selain merupakan upaya untuk memperkuat resiliensi institusi, juga menstimulasi perbaikan sistemik untuk mengeliminasi kekurangan yang masih ada. Tiga sasaran strategis tersebut akan

dapat diukur melalui empat standar utama *Mercy Of God* yaitu Standar *Management of Organization and Human Resources, Education, Research, Community Services, Yield of Services, Facilities, Governance*, dan Dawa Islamiyah.

b. Menjulangkan inovasi berkelanjutan untuk membangun rekognisi internasional.

Pokok pikiran menjulangkan inovasi berkelanjutan ini diharapkan dapat memperbesar peran UII secara nasional dan internasional serta memperbesar noktah UII di peta komunitas akademik nasional dan internasional. Tujuan strategis ini merupakan upaya akseleratif dan inovatif di semua sektor serta kanalisasi potensi dan peluang agar berdampak sistemik pada institusi. Hal ini menjadi Tujuan Strategis Kedua yang menjadi *capstone* bagi dua sasaran strategis dan didukung oleh program- program utama yang terinci pada butir berikut. Dua sasaran strategis tersebut akan dapat diukur melalui lima standar utama *Mercy Of God* yaitu *Standar Management of Organization and Human Resources, Education, Research, Community Services, Output, Governance, Outcome & Cooperation, dan Dawa Islamiyah*.

c. Melebatkan manfaat melalui perluasan jangkauan jejaring dan peningkatan dampak.

Pokok pikiran melebatkan manfaat melalui perluasan jangkauan jejaring dan peningkatan dampak ini diharapkan dapat menegaskan peran UII dalam menerjemahkan visi misi *rahmatan lil'alamin*. Kata kunci dalam tujuan strategis ini adalah perluasan dan peningkatan dampak. Upaya ini merupakan bentuk kanalisasi dan fasilitasi seluruh aspek agar institusi dapat lebih berdampak pada pemangku kepentingan baik nasional maupun internasional. Hal ini menjadi Tujuan Strategis Ketiga yang menjadi *capstone* bagi dua sasaran strategis dan didukung oleh program-program utama yang terinci pada butir berikut. Dua sasaran strategis tersebut akan dapat diukur melalui lima standar utama *Mercy*

Of God yaitu *Standar Education, Research, Community Service, Governance, Outcome & Cooperation serta Dawa Islamiyah.*

4.1.4. Demografi Responden

Demografi responden ini dimaksudkan untuk mengidentifikasi dan mengelompokkan responden berdasarkan karakteristik tertentu, seperti usia, jenis kelamin, pekerjaan dan asal universitas. Hal ini bertujuan memberikan gambaran pada Pengelola Magister Teknik Industri UII, bahwa karakteristik responden yang berprosentase nilai tertinggi merupakan potensi pasar untuk waktu mendatang.

a. Karakteristik Berdasarkan Usia

Responden yang mengisi pernyataan pada kuesioner memiliki usia yang dapat dikelompokkan menjadi lima kelompok usia, terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Kelompok Usia	Frekuensi	%
< 25 tahun	17	31
25 - 30 tahun	25	46
31 - 35 tahun	13	23
Jumlah	55	100

Sumber : data primer yang diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.1 mayoritas responden memiliki usia diantara 25 - 30 tahun, yaitu 46% (25 responden). Selanjutnya berusia di bawah 25 tahun, yaitu 31% (17 responden) dan diantara 31 – 35 tahun, yaitu 23% (13 responden).

b. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel di bawah berikut ini :

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Pria	38	69
Wanita	17	31
Jumlah	55	100

Sumber : data primer yang diolah 2019

Berdasarkan data pada tabel 4.2 tersebut, responden penelitian banyak yang berjenis kelamin pria, yaitu 69% (38 responden), sisanya 31% (17 responden) wanita.

c. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner menunjukkan bahwa pekerjaan responden meliputi empat jenis pekerjaan berikut :

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	%
PNS	8	14
Pekerja Swasta	10	18
Wiraswasta	12	22
Pelajar	25	46
Lain-lain	0	0
Jumlah	55	100

Sumber : data primer yang diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.3 mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai pelajar, yaitu 46% (25 responden). Berikutnya memiliki pekerjaan sebagai pekerja wiraswasta, yaitu 22% (12 responden), yang diikuti responden pekerja swasta 18% (10 responden). Dan selanjutnya sebagai PNS, yaitu 14% (8 responden), dan tidak satupun memiliki pekerjaan lain-lain.

c. Karakteristik Berdasarkan Asal Universitas

Karakteristik responden berdasarkan asal universitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Universitas

Asal Universitas	Frekuensi	%
UII	31	56
Universitas Lain	24	44
Jumlah	55	100

Sumber : data primer yang diolah 2019

Berdasarkan data pada tabel 4.4 tersebut, responden dalam penelitian banyak yang berasal dari UII, yaitu 56% (31 responden), sisanya 44% (24 responden) berasal dari universitas lainnya.

4.2. Pengolahan Data

Pengolahan data dari analisa kuantitatif yang didapat menggunakan *Skala Likert*, berupa daftar pertanyaan (kuesioner) yang digolongkan dalam lima tingkatan. Berdasarkan 60 lembar kuesioner yang dibagikan, 5 lembar sebagai spare jika lembar kuesioner rusak atau tidak kembali, ternyata kembali 100%. Dari 60 lembar kuesioner yang kembali tersebut terdapat 3 lembar yang tidak layak (*input data tidak lengkap*) dan 2 lembar sengaja tidak digunakan, karena jumlah sampel yang dibutuhkan 55 lembar. Selanjutnya, terhadap data tanggapan responden yang terkumpul dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas dengan *software* SPSS.

4.2.1. Pengujian Validitas & Reliabilitas Kuesioner

a. Pengujian Validitas

Uji validitas menggunakan teknik korelasi *product moment* memperoleh hasil yang ditabulasikan pada tabel berikut :

Tabel 4.5
Hasil Pengujian Validitas Responden (Harapan)

Dimensi <i>Servqual</i> Harapan	r_{hitung}	r_{tabel}	Sig.	Keterangan
a. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)				
BF 01	0,886	0,266	0,000	Valid
BF 02	0,881	0,266	0,000	Valid
BF 03	0,803	0,266	0,000	Valid
BF 04	0,887	0,266	0,000	Valid
b. Keandalan (<i>Reliability</i>)				
R 05	0,910	0,266	0,000	Valid
R 06	0,830	0,266	0,000	Valid
R 07	0,758	0,266	0,000	Valid
R 08	0,817	0,266	0,000	Valid
c. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
DT 09	0,774	0,266	0,000	Valid
DT 10	0,863	0,266	0,000	Valid
DT 11	0,868	0,266	0,000	Valid
DT 12	0,933	0,266	0,000	Valid
d. Jaminan/Keyakinan (<i>Assurance</i>)				
J 13	0,856	0,266	0,000	Valid
J 14	0,808	0,266	0,000	Valid
J 15	0,874	0,266	0,000	Valid
J 16	0,906	0,266	0,000	Valid
e. Empati (<i>Emphaty</i>)				
E 17	0,934	0,266	0,000	Valid
E 18	0,819	0,266	0,000	Valid
R 19	0,753	0,266	0,000	Valid
R 20	0,868	0,266	0,000	Valid
R 21	0,755	0,266	0,000	Valid

Sumber : data primer yang diolah 2019

Berdasarkan data pada tabel 4.5 menunjukkan bahwa hasil pengujian validitas dengan jawaban 55 responden pada tiap-tiap dimensi *servqual* harapan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ dengan menggunakan taraf signifikansi 5%. Untuk menentukan r_{tabel} menggunakan $df = n - 2$ yaitu : $df = 55 - 2 = 53$ maka diperoleh nilai r_{tabel} (0,266). Hal ini ditunjukkan dari nilai r_{hitung} *tangible* antara 0,803 s/d 0,887 $> r_{tabel}$ 0,266 dengan nilai signifikansi 0,000. Untuk nilai r_{hitung} *reliability* antara 0,758 s/d 0,910 $> r_{tabel}$ 0,266 dengan nilai signifikansi 0,000. Untuk nilai r_{hitung} *responsiveness* antara 0,774 s/d 0,993 $> r_{tabel}$ 0,266 dengan

nilai signifikansi 0,000. Untuk nilai r_{hitung} *assurance* antara 0,808 s/d 0,906 > r_{tabel} 0,266 dengan nilai signifikansi 0,000. Dan untuk nilai r_{hitung} *emphaty* antara 0,753 s/d 0,934 > r_{tabel} 0,266 dengan nilai signifikansi 0,000. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa setiap dimensi *servqual* harapan dalam penelitian adalah valid dan layak digunakan sebagai alat ukur penelitian.

Tabel 4.6
Hasil Pengujian Validitas Responden (Kinerja)

Dimensi <i>Servqual</i> Kinerja	r_{hitung}	r_{tabel}	Sig.	Keterangan
a. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)				
BF 01	0,726	0,266	0,000	Valid
BF 02	0,845	0,266	0,000	Valid
BF 03	0,726	0,266	0,000	Valid
BF 04	0,771	0,266	0,000	Valid
b. Keandalan (<i>Reliability</i>)				
R 05	0,817	0,266	0,000	Valid
R 06	0,697	0,266	0,000	Valid
R 07	0,775	0,266	0,000	Valid
R 08	0,781	0,266	0,000	Valid
c. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
DT 09	0,805	0,266	0,000	Valid
DT 10	0,821	0,266	0,000	Valid
DT 11	0,773	0,266	0,000	Valid
DT 12	0,835	0,266	0,000	Valid
d. Jaminan/Keyakinan (<i>Assurance</i>)				
J 13	0,874	0,266	0,000	Valid
J 14	0,851	0,266	0,000	Valid
J 15	0,774	0,266	0,000	Valid
J 16	0,929	0,266	0,000	Valid
e. Empati (<i>Emphaty</i>)				
E 17	0,782	0,266	0,000	Valid
E 18	0,792	0,266	0,000	Valid
R 19	0,766	0,266	0,000	Valid
R 20	0,892	0,266	0,000	Valid
R 21	0,848	0,266	0,000	Valid

Sumber : data primer yang diolah 2019

Berdasarkan data pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa hasil pengujian validitas dengan jawaban 55 responden pada tiap-tiap dimensi *servqual* kinerja

memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ dengan menggunakan taraf signifikansi 5%. Untuk menentukan r_{tabel} menggunakan $df = n - 2$ yaitu : $df = 55 - 2 = 53$ maka diperoleh nilai r_{tabel} (0,266). Hal ini ditunjukkan dari nilai r_{hitung} *tangible* antara 0,726 s/d 0,845 $> r_{tabel}$ 0,266 dengan nilai signifikansi 0,000. Untuk nilai r_{hitung} *reliability* antara 0,697 s/d 0,817 $> r_{tabel}$ 0,266 dengan nilai signifikansi 0,000. Untuk nilai r_{hitung} *responsiveness* antara 0,773 s/d 0,835 $> r_{tabel}$ 0,266 dengan nilai signifikansi 0,000. Untuk nilai r_{hitung} *assurance* antara 0,774 s/d 0,929 $> r_{tabel}$ 0,266 dengan nilai signifikansi 0,000. Dan untuk nilai r_{hitung} *emphaty* antara 0,766 s/d 0,892 $> r_{tabel}$ 0,266 dengan nilai signifikansi 0,000. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa setiap dimensi *servqual* kinerja dalam penelitian adalah valid dan layak digunakan sebagai alat ukur penelitian.

b. Pengujian Reliabilitas

Kehandalan yang menyangkut kekonsistensi jawaban jika diujikan berulang pada sampel yang berbeda. *Software* SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *cronbach alpha* dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.7
Hasil Pengujian Reliabilitas (Harapan)

Dimensi <i>Servqual</i> Harapan	Nilai Koefisien Reliabilitas	Standar Crobach Alpha	Keterangan
1. Fisik/Berwujud (<i>Tangible</i>)	0,885	0,70	Reliabel
2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	0,845	0,70	Reliabel
3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0,882	0,70	Reliabel
4. Jaminan/Keyakinan (<i>Assurance</i>)	0,877	0,70	Reliabel
5. Empati (<i>Emphaty</i>)	0,875	0,70	Reliabel

Sumber : data primer yang diolah 2019

Berdasarkan data pada tabel 4.7 menunjukkan bahwa hasil pengujian reliabilitas dengan jawaban 55 responden memiliki nilai koefisien diantara 0,845 s/d 0,885 masih di atas 0,70. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan

yang terdapat pada setiap dimensi *servqual* harapan menunjukkan hasil yang reliabel dan penelitian dapat dilanjutkan.

Tabel 4.8
Hasil Pengujian Reliabilitas (Kinerja)

Dimensi <i>Servqual</i> Kinerja	Nilai Koefisien Reliabilitas	Standar Crobach Alpha	Keterangan
1. Fisik/Berwujud (<i>Tangible</i>)	0,766	0,70	Reliabel
2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	0,767	0,70	Reliabel
3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0,823	0,70	Reliabel
4. Jaminan/Keyakinan (<i>Assurance</i>)	0,875	0,70	Reliabel
5. Empati (<i>Emphaty</i>)	0,873	0,70	Reliabel

Sumber : data primer yang diolah 2019

Berdasarkan data pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa hasil pengujian reliabilitas dengan jawaban 55 responden memiliki nilai koefisien diantara 0,766 s/d 0,875 masih di atas 0,70. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan yang terdapat pada setiap dimensi *servqual* kinerja menunjukkan hasil yang reliabel dan penelitian dapat dilanjutkan.

4.2.2. Identifikasi Kebutuhan Mahasiswa

Setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap kuesioner yang digunakan, tahap selanjutnya dari penelitian adalah identifikasi kebutuhan mahasiswa. Identifikasi kebutuhan mahasiswa dilakukan untuk mengetahui tingkat prioritas kebutuhan yang diinginkan mahasiswa dari pelayanan pengelola Program Magister Teknik Industri UII di Yogyakarta. Prioritas keinginan mahasiswa inilah yang selanjutnya dijadikan tolak ukur dalam meningkatkan *service quality* pada Program Magister Teknik Industri di UII Yogyakarta. Identifikasi kebutuhan mahasiswa dihitung berdasarkan seberapa besar kesenjangan (*gap*) yang terjadi. Hasil perhitungan *gap* kinerja dan harapan terkait *service quality* ditabulasikan penulis ke dalam beberapa tabel dan disajikan berikut ini :

Tabel 4.9.

Identifikasi *Gap* Kinerja vs Harapan Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

No	Daftar Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Nilai Gap
BF01	Memiliki peralatan dan teknologi terbaru (modern).	3,51	4,35	-0,84
BF02	Fasilitas fisik sangat menarik.	3,49	4,36	-0,87
BF03	Karyawan berpenampilan rapi.	3,40	4,16	-0,76
BF04	Material dan fasilitas fisik lainnya menarik.	3,35	4,13	-0,78
	Rata-rata	3,44	4,25	-0,81

Sumber : data primer yang diolah 2019

Berdasarkan data pada tabel 4.9, diketahui nilai kesenjangan (*gap*) tertinggi pada atribut BF02 (fasilitas fisik sangat menarik) dengan nilai *gap* -0,87. Sedangkan nilai *gap* terendah pada atribut BF03 (karyawan berpenampilan rapi) dengan nilai *gap* sebesar -0,76. Rata-rata nilai *gap* untuk dimensi BF (Bukti Fisik/Tangible) sebesar -0,81.

Tabel 4.10.

Identifikasi *Gap* Kinerja vs Harapan Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Daftar Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Nilai Gap
R05	Janji pengelola direalisasikan.	3,62	4,22	-0,60
R06	Pengelola dapat diandalkan dalam pelayanan.	3,55	4,33	-0,78
R07	Pengelola bersikap baik dalam menyelesaikan masalah.	3,44	4,20	-0,76
R08	Memiliki alat pencatatan yang akurat.	3,47	4,16	-0,69
	Rata-rata	3,52	4,23	-0,71

Sumber : data primer yang diolah 2019

Berdasarkan data pada tabel 4.10, diketahui nilai kesenjangan (*gap*) tertinggi pada atribut R06 (pengelola dapat diandalkan dalam pelayanan) dengan nilai *gap* -0,78. Sedangkan nilai *gap* terendah pada atribut R05 (janji pengelola direalisasikan tepat) dengan nilai *gap* sebesar -0,60. Rata-rata nilai *gap* untuk dimensi R (keandalan/*reliability*) sebesar -0,71.

Tabel 4.11.
Identifikasi *Gap* Kinerja vs Harapan Dimensi Daya Tanggap
(*Responsiveness*)

No	Daftar Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Nilai Gap
DT09	Karyawan selalu menginformasi kepastian waktunya.	3,65	4,25	-0,60
DT10	Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat.	3,60	4,29	-0,69
DT11	Karyawan selalu bersedia membantu.	3,53	4,16	-0,64
DT12	Karyawan tidak pernah sibuk untuk merespon permintaan.	3,56	4,07	-0,51
	Rata-rata	3,59	4,20	-0,61

Sumber : data primer yang diolah 2019

Berdasarkan data pada tabel 4.11, diketahui nilai kesenjangan (*gap*) tertinggi pada atribut DT10 (karyawan memberikan pelayanan dengan cepat) dengan nilai *gap* -0,69. Sedangkan nilai *gap* terendah pada atribut DT12 (karyawan tidak pernah sibuk untuk merespon permintaan) dengan nilai *gap* sebesar -0,51. Rata-rata nilai *gap* untuk dimensi DT (daya tanggap /*responsiveness*) sebesar -0,61.

Tabel 4.12.
Identifikasi *Gap* Kinerja vs Harapan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Daftar Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Nilai Gap
J13	Perilaku karyawan merespon, menimbulkan kepercayaan.	3,75	4,20	-0,45
J14	Merasa aman melakukan transaksi dengan layanan karyawan.	3,76	4,11	-0,35
J15	Karyawan bersikap sopan.	3,85	4,20	-0,35
J16	Karyawan memiliki pengetahuan menjawab.	3,64	4,20	-0,56
	Rata-rata	3,75	4,18	-0,43

Sumber : data primer yang diolah 2019

Berdasarkan data pada tabel 4.12, diketahui nilai kesenjangan (*gap*) tertinggi pada atribut J16 (karyawan memiliki pengetahuan menjawab) dengan nilai *gap* -0,56. Sedangkan nilai *gap* terendah pada atribut J14 (merasa aman melakukan

transaksi dengan layanan karyawan) dan J15 (karyawan bersikap sopan) dengan nilai *gap* sebesar -0,35. Rata-rata nilai *gap* untuk dimensi J (jaminan/*assurance*) sebesar -0,43.

Tabel 4.13.

Identifikasi *Gap* Kinerja vs Harapan Dimensi Empati (*Empathy*)

No	Daftar Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Nilai Gap
E17	Pihak pengelola memberikan perhatian individual.	3,58	4,31	-0,73
E18	Pengelola memiliki waktu operasi sesuai dan nyaman.	3,51	4,40	-0,89
E19	Pihak pengelola memiliki karyawan yang memberikan perhatian personal.	3,45	4,31	-0,85
E20	Pengelola selalu memperhatikan kepentingan mahasiswa	3,42	4,24	-0,82
E21	Karyawan memahami kebutuhan khusus.	3,38	4,25	-0,56
	Rata-rata	3,47	4,30	-0,83

Sumber : data primer yang diolah 2019

Berdasarkan data pada tabel 4.13, diketahui nilai kesenjangan (*gap*) tertinggi pada atribut E18 (pengelola memiliki waktu operasi sesuai dan nyaman) dengan nilai *gap* -0,89. Sedangkan nilai *gap* terendah pada atribut E21 (karyawan memahami kebutuhan khusus) dengan nilai *gap* sebesar -0,56. Rata-rata nilai *gap* untuk dimensi E (empati/*emphaty*) sebesar -0,56.

4.2.3. Kualitas Layanan Tiap Dimensi

Kualitas layanan yang telah diberikan pihak pengelola program magister UII di Yoyakarta, dianalisis menggunakan formulasi menurut *Bester Field* dalam Kumara, *et.all* (2012) sebagai berikut :

$$\text{Kualitas (Q)} = \frac{\text{Presepsi/Kinerja (P)}}{\text{Harapan (E)}}$$

Hasil perhitungan tersebut apabila $Q \geq 1$, maka kesenjangan atas kualitas pelayanan Pengelola Program Magister Teknik Industri UII dinyatakan baik, atau dengan kata lain kualitas pelayanannya baik.

Tabel 4.14.

Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi *Servqual*

No	Dimensi	Kinerja (P)	Harapan (E)	Nilai Gap	Q = P/E
1	<i>Tangible</i>	3,44	4,25	-0,81	0,81
2	<i>Reliability</i>	3,52	4,23	-0,71	0,83
3	<i>Responsiveness</i>	3,59	4,20	-0,61	0,85
4	<i>Assurance</i>	3,75	4,18	-0,43	0,90
5	<i>Emphaty</i>	3,47	4,30	-0,83	0,81
	Rata-rata	3,47	4,30	-0,83	0,84

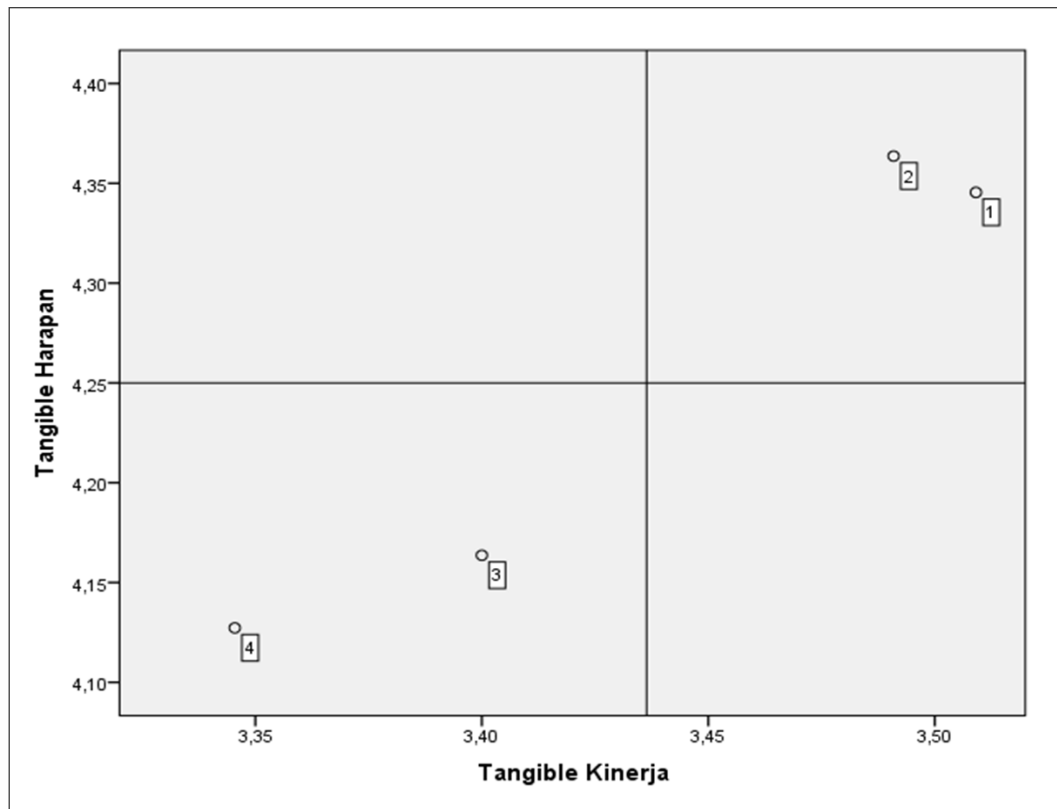
Sumber : data primer yang diolah 2019

Berdasarkan data pada tabel 4.14 tersebut diketahui bahwa tiap dimensi kualitas pelayanan (*servqual*) memiliki nilai kualitas (Q) antara 0,81 s/d 0,90. Apabila dilihat dari total rata-rata, nilai kualitas pelayanan sebesar 0,84 memiliki arti bahwa pelayanan Pengelola Program Magister Teknologi Industri di UII Yogyakarta belum bisa memenuhi harapan karena nilai $Q = 0,84$ masih dibawah angka 1.

4.2.4. Diagram Kartesius

Diagram kartesius digunakan dalam penelitian ini, dengan tujuan agar dapat mengetahui secara lebih terperinci mengenai atribut-atribut yang perlu dilakukan perbaikan. Sebelum memetakan data kedalam diagram kartesius, langkah-langkah yang harus dilakukan terlebih dahulu adalah, menentukan nilai rata-rata setiap atribut, yaitu \bar{X} dan \bar{Y} . Adapun nilai perhitungannya telah diperoleh dari perhitungan yang sudah dilakukan sebelumnya. Hasil pembagian setiap atribut pada setiap kuadran ditampilkan pada gambar 4.1 berikut :

a Diagram kartesius bukti fisik (*tangible*)

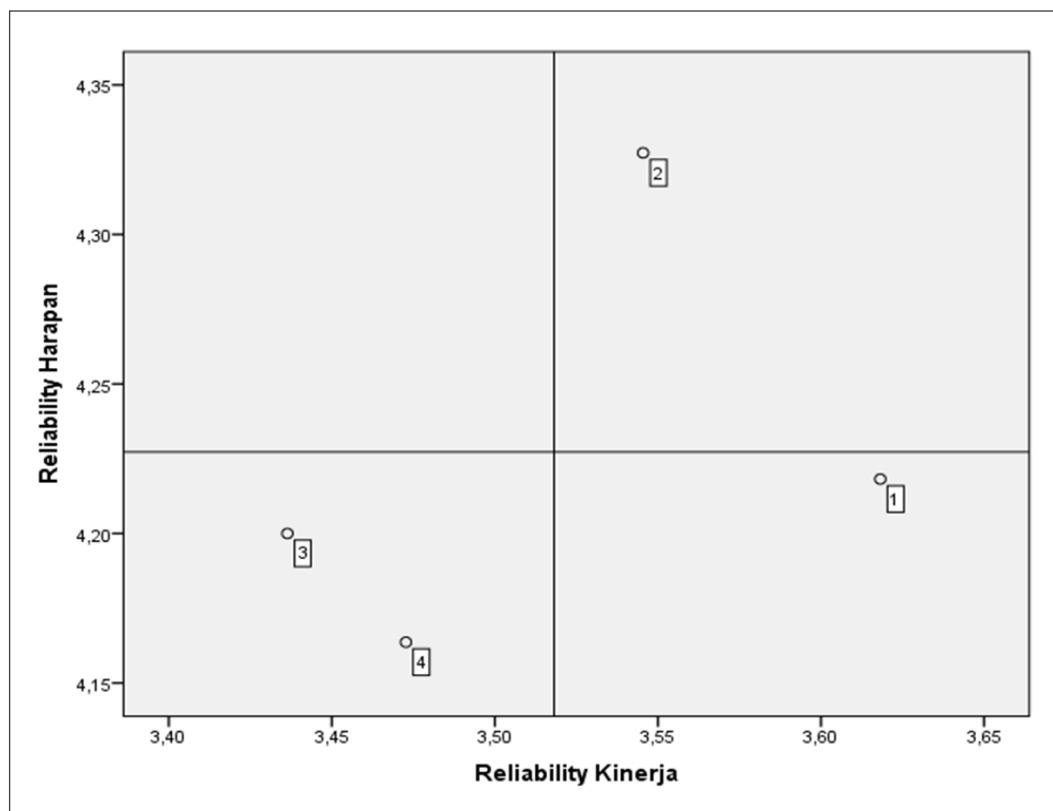


Sumber : data primer yang diolah 2019

Gambar 4.1, Diagram Kartesius Dimensi *Tangible*

Setelah dilakukan perhitungan menggunakan diagram kartesius didapat hasil atribut-atribut dimensi *tangible* tidak ada satupun yang berada pada kuadran A (prioritas utama) maupun pada kuadran D (berlebihan/tidak dianggap penting). Atribut berada pada kuadran B (pertahankan presatasi) yaitu atribut BF01 (memiliki peralatan dan teknologi terbaru/modern) dengan nilai *gap* sebesar -0,84 dan atribut BF02 (fasilitas fisik sangat menarik) dengan nilai *gap* sebesar -0,87. Selanjutnya atribut berada pada kuadran C (prioritas rendah) yaitu atribut BF03 (karyawan berpenampilan rapi) dengan nilai *gap* sebesar -0,76, dan atribut BF04 (material dan fasilitas fisik lainnya menarik) dengan nilai *gap* sebesar -0,78.

b. Diagram kartesius dimensi *reliability*

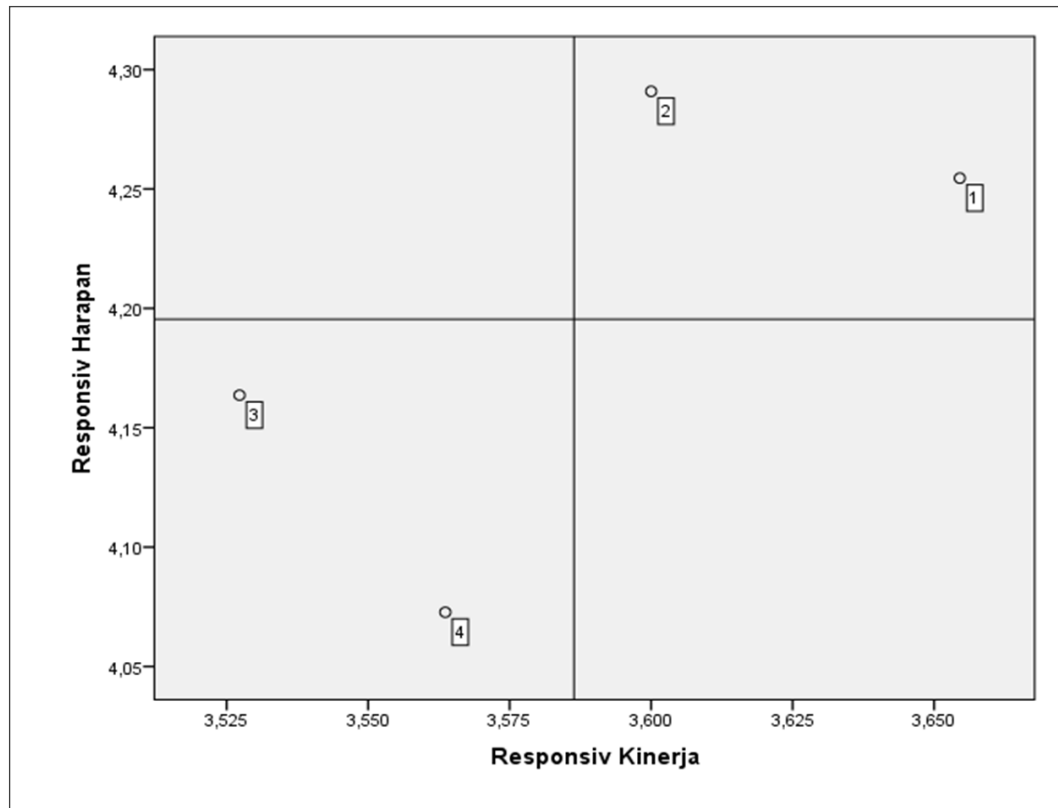


Sumber : data primer yang diolah 2019

Gambar 4.2, Diagram Kartesius Dimensi *Reliability*

Setelah dilakukan perhitungan menggunakan diagram kartesius didapat hasil atribut-atribut dimensi *reliability* tidak ada satupun yang berada pada kuadran A (prioritas utama). Atribut yang berada pada kuadran B (pertahankan prestasi) yaitu atribut R06 (pengelola dapat diandalkan dalam pelayanan) dengan nilai *gap* sebesar -0,78. Atribut berada pada kuadran C (prioritas rendah) yaitu atribut R07 (pengelola bersikap baik dalam menyelesaikan masalah) dengan nilai *gap* sebesar -0,76, dan atribut R08 (memiliki alat pencatatan yang akurat) dengan nilai *gap* sebesar -0,69. Selajutnya atribut yang berada pada kuadran D (tidak dianggap penting/berlebihan) yaitu atribut R05 (pengelola bersikap baik dalam menyelesaikan masalah) dengan nilai *gap* sebesar -0,60.

c. Diagram kartesius dimensi daya tanggap (*responsiveness*)

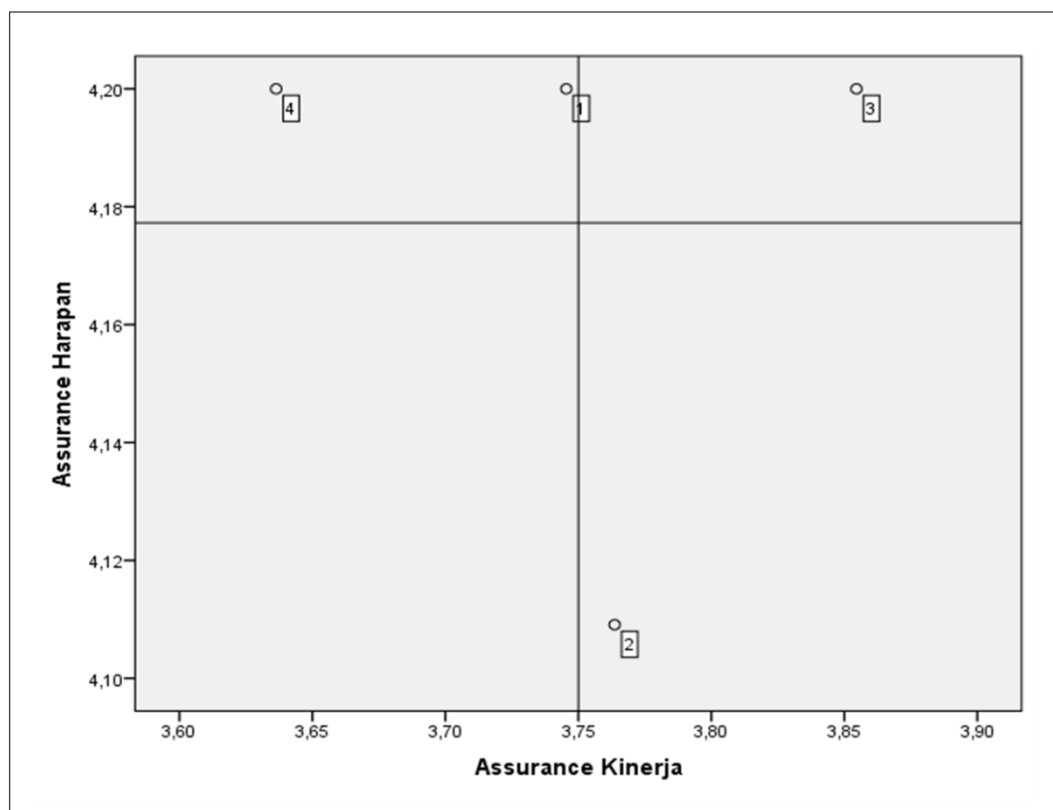


Sumber : data primer yang diolah 2019

Gambar 4.3, Diagram Kartesius Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Setelah dilakukan perhitungan menggunakan diagram kartesius didapat hasil atribut-atribut dimensi daya tanggap (*responsiveness*) tidak ada satupun yang berada pada kuadran A (prioritas utama) maupun pada kuadran D (berlebihan/tidak dianggap penting). Atribut berada pada kuadran B (pertahankan presatasi) yaitu atribut DT09 (karyawan selalu menginformasi kepastian waktunya) dengan nilai gap sebesar -0,60 dan atribut DT10 (Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat) dengan nilai *gap* sebesar -0,69. Selanjutnya atribut berada pada kuadran C (prioritas rendah) yaitu atribut DT11 (karyawan selalu bersedia membantu) dengan nilai gap sebesar -0,64, dan atribut DT12 (karyawan tidak pernah sibuk untuk merespon permintaan) dengan nilai *gap* sebesar -0,51.

d. Diagram kartesius dimensi jaminan (*assurance*)

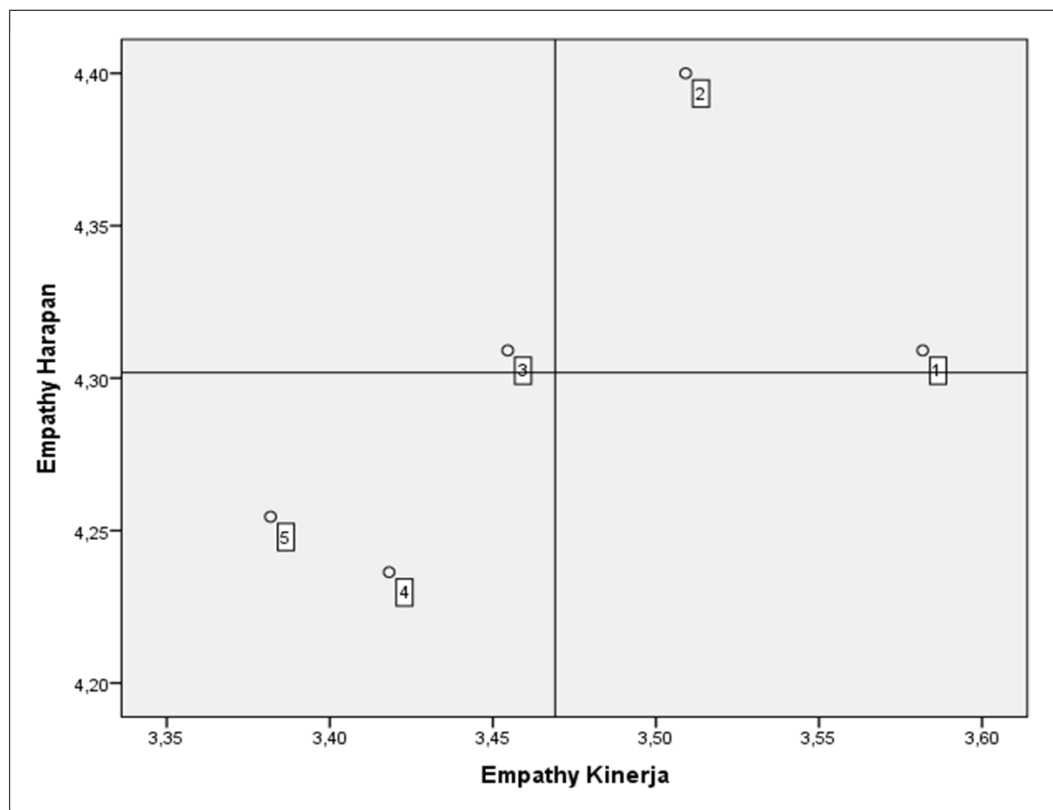


Sumber : data primer yang diolah 2019

Gambar 4.4, Diagram Kartesius Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Setelah dilakukan perhitungan menggunakan diagram kartesius didapat hasil atribut-atribut dimensi jaminan (*assurance*) ada yang berada pada kuadran A (prioritas utama), kuadran B (pertahankan presatasi) dan pada kuadran D (berlebihan/tidak dianggap penting). Atribut berada pada kuadran A yaitu atribut J13 (perilaku karyawan merespon, menimbulkan kepercayaan) dengan nilai *gap* sebesar -0,45, dan atribut J16 (karyawan memiliki pengetahuan menjawab) dengan nilai *gap* sebesar -0,56. Selanjutnya atribut berada pada kuadran B yaitu atribut J15 (karyawan bersikap sopan) dengan nilai *gap* sebesar -0,35, dan terakhir atribut pada kuadran D yaitu atribut J14 (merasa aman melakukan transaksi dengan layanan karyawan) dengan nilai *gap* sebesar -0,35.

e. Diagram kartesius dimensi Empati (*Empathy*)

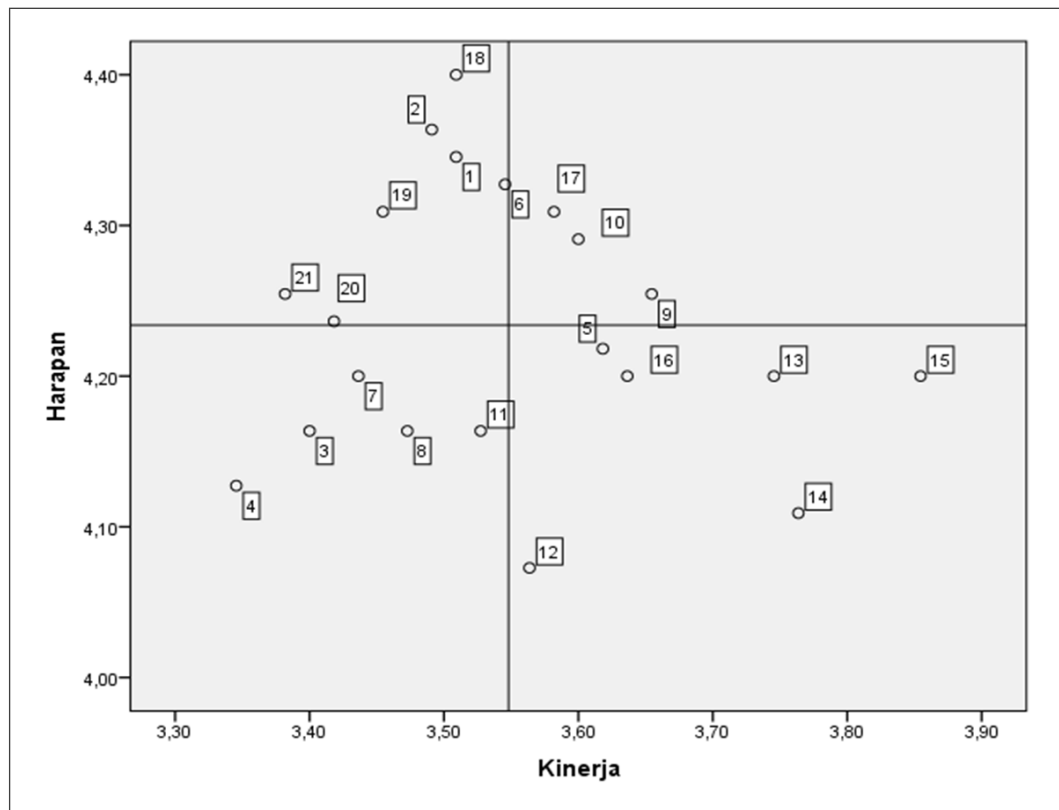


Sumber : data primer yang diolah 2019

Gambar 4.5, Diagram Kartesius Dimensi Empati (*Empathy*)

Setelah dilakukan perhitungan menggunakan diagram kartesius didapat hasil atribut-atribut dimensi empati (*emphaty*) ada yang berada pada kuadran A (prioritas utama), kuadran B (pertahankan presatasi) dan pada kuadran C (kurang penting). Atribut berada pada kuadran A yaitu atribut E19 (Pihak pengelola memiliki karyawan yang memberikan perhatian personal) dengan nilai *gap* sebesar -0,85. Atribut berada pada kuadran B yaitu atribut E17 (pihak pengelola memberikan perhatian individual) dengan nilai *gap* sebesar -0,73 dan atribut E18 (pengelola memiliki waktu operasi sesuai dan nyaman) dengan nilai *gap* sebesar -0,89. Selanjutnya atribut pada kuadran C yaitu atribut E20 (pengelola selalu memperhatikan kepentingan mahasiswa) dengan nilai *gap* sebesar -0,82 dan atribut E21 (karyawan memahami kebutuhan khusus) dengan nilai *gap* sebesar -0,56.

f. Diagram kartesius semua dimensi *servqual*



Sumber : data primer yang diolah 2019

Gambar 4.6, Diagram Kartesius Semua Dimensi *Servqual*

Setelah dilakukan perhitungan menggunakan diagram kartesius didapat hasil atribut-atribut untuk semua dimensi *servqual* menyebar diantara sumbu \bar{X} dan \bar{Y} . Atribut menyebar ada yang berada pada kuadran A (prioritas utama) atribut no : 1 (BF01), 2 (BF02), 6 (R06), 18 (E18), 19 (E19), 20 (E20), dan 21 (E21), pada kuadran B (pertahankan prestasi) atribut no : 9 (DT09), 10 (DT10) dan 17 (E17), pada kuadran C (kurang penting) atribut no : 3 (BF03), 4 (BF04), 7 (R07), 8 (R08) dan 11 (DT11) dan pada kuadran D (berlebihan/tidak dianggap penting) atribut no : 5 (R05), 12 (DT12), 13 (J13), 14 (J14), 15 (J15) dan 16 (J16).