

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **5.1. Analisis Kualitas Layanan (*Servqual*)**

Analisis hasil pengolahan data pada bab ini terdiri dari analisis kualitas pelayanan dengan model *service quality (servqual)* dan analisis preferensi mahasiswa terhadap pihak pengelola Program Magister Teknologi Industri UII Yogyakarta. Dimensi-dimensi yang terkait dalam kualitas layanan pengelola program magister pada penelitian ini adalah dimensi bukti fisik (*tangible*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*) dan dimensi empati (*empathy*). Kelima dimensi kualitas layanan tersebut memiliki atribut di setiap dimensinya, pada penelitian ini diperoleh total 21 atribut pertanyaan yang diajukan kepada mahasiswa magister Teknologi Industri UII di Yogyakarta.

Seluruh atribut yang diajukan kepada responden dalam bentuk kuesioner diuji kesahihan dan keandalannya menggunakan uji validitas dan reliabilitas, hasil pengujian menunjukkan alat ukur (kuesioner) layak digunakan sebagai alat ukur atau valid dan reliabel guna menghitung *servqual*. Analisis *servqual* dilakukan untuk mengetahui kesenjangan (*gap*) yang terjadi antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima oleh para mahasiswa. Kesenjangan terjadi karena adanya *gap* yang bernilai negatif, semakin kecil nilai *gap* maka semakin sedikit kesenjangan yang terjadi, artinya pelayanan yang diberikan semakin mendekati harapan mahasiswa. Sebaliknya, apabila *gap* bernilai positif, maka tidak ada kesenjangan yang terjadi, karena semakin besar nilai *gap* berarti semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa.

##### **5.1.1. Analisis *Servqual* Setiap Dimensi**

###### **a. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)**

Pada dimensi ini terlihat bahwa kesenjangan (*gap*) terbesar terjadi pada atribut “fasilitas fisik sangat menarik”, yang mempunyai nilai kesenjangan sebesar -0,87. Kondisi ini menunjukkan bahwa para mahasiswa merasa masih

kurang puas dan kurang tertarik terhadap fasilitas fisik Program Magister Teknik Industri UII Yogyakarta. Atribut yang memiliki nilai kesenjangan (*gap*) terkecil adalah atribut “karyawan berpenampilan rapi”, yang mempunyai nilai kesenjangan sebesar -0,76. Ini membuktikan bahwa mahasiswa merasa cukup puas terhadap penampilan para karyawan.

Urutan setiap atribut yang memiliki nilai *gap* terbesar hingga terkecil adalah, atribut fasilitas fisik sangat menarik dengan nilai kesenjangan -0,87, atribut memiliki peralatan dan teknologi terbaru (modern) dengan nilai kesenjangan -0,84, atribut material dan fasilitas fisik lainnya menarik dengan nilai kesenjangan -0,78, dan atribut karyawan berpenampilan rapi dengan nilai kesenjangan -0,76. Sedangkan skor rata-rata dimensi bukti fisik/*tangible* untuk kinerja sebesar 3,44 dan untuk harapan sebesar 4,25, terjadi kesenjangan/*gap* sebesar -0,81. Hasil analisis kualitas layanan yang dilakukan oleh pengelola Program Magister Teknik Industri UII di Yogyakarta, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan untuk dimensi bukti fisik (*tangible*) masih perlu adanya peningkatan agar layanan sesuai harapan mahasiswa.

#### **b. Dimensi Keandalan (*Reliability*)**

Pada dimensi ini terlihat bahwa kesenjangan (*gap*) terbesar terjadi pada atribut “pengelola dapat diandalkan dalam pelayanan”, yang mempunyai nilai kesenjangan sebesar -0,78. Kondisi ini menunjukkan bahwa para mahasiswa merasa masih kurang puas terhadap kehandalan layanan pengelola Program Magister Teknik Industri UII Yogyakarta. Atribut yang memiliki nilai kesenjangan (*gap*) terkecil adalah atribut “janji pengelola direalisasikan tepat”, yang mempunyai nilai kesenjangan sebesar -0,60. Ini membuktikan bahwa mahasiswa merasa cukup puas terhadap janji pengelola yang direalisasikan.

Urutan setiap atribut yang memiliki nilai *gap* terbesar hingga terkecil adalah, atribut pengelola dapat diandalkan dalam pelayanan dengan nilai kesenjangan -0,78, atribut pengelola bersikap baik dalam menyelesaikan masalah memiliki nilai kesenjangan -0,76, atribut memiliki alat pencatatan yang akurat dengan nilai kesenjangan -0,69, dan atribut janji pengelola direalisasikan

memiliki nilai kesenjangan -0,60. Sedangkan skor rata-rata dimensi keandalan (*reliability*) untuk kinerja sebesar 3,52 dan untuk harapan sebesar 4,23, terjadi kesenjangan/*gap* sebesar -0,71. Hasil analisis kualitas layanan yang dilakukan oleh pengelola Program Magister Teknik Industri UII di Yogyakarta, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan untuk dimensi bukti fisik (*tangible*) masih perlu adanya peningkatan agar layanan sesuai harapan mahasiswa.

### c. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pada dimensi ini terlihat bahwa kesenjangan (*gap*) terbesar terjadi pada atribut “karyawan memberikan pelayanan dengan cepat”, yang mempunyai nilai kesenjangan sebesar -0,69. Kondisi ini menunjukkan bahwa para mahasiswa merasa masih kurang puas terhadap daya tanggap pengelola Program Magister Teknik Industri UII Yogyakarta. Atribut yang memiliki nilai kesenjangan (*gap*) terkecil adalah atribut “karyawan tidak pernah sibuk untuk merespon permintaan”, yang mempunyai nilai kesenjangan sebesar -0,51. Ini membuktikan bahwa mahasiswa merasa cukup puas terhadap respon pengelola atas permintaan mahasiswa.

Urutan setiap atribut yang memiliki nilai *gap* terbesar hingga terkecil adalah, atribut karyawan memberikan pelayanan dengan cepat dengan nilai kesenjangan -0,69, atribut karyawan selalu bersedia membantu memiliki nilai kesenjangan -0,64, atribut karyawan selalu menginformasi kepastian waktunya dengan nilai kesenjangan -0,60, dan atribut karyawan tidak pernah sibuk untuk merespon permintaan memiliki nilai kesenjangan -0,51. Sedangkan skor rata-rata dimensi daya tanggap (*responsiveness*) untuk kinerja sebesar 3,59 dan untuk harapan sebesar 4,20, terjadi kesenjangan/*gap* sebesar -0,61. Hasil analisis kualitas layanan yang dilakukan oleh pengelola Program Magister Teknik Industri UII di Yogyakarta, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan untuk dimensi daya tanggap (*responsiveness*) masih perlu adanya peningkatan agar layanan sesuai harapan mahasiswa.

#### **d. Dimensi Jaminan (*Assurance*)**

Pada dimensi ini terlihat bahwa kesenjangan (*gap*) terbesar terjadi pada atribut “karyawan memiliki pengetahuan menjawab”, yang mempunyai nilai kesenjangan sebesar -0,56. Kondisi ini menunjukkan bahwa para mahasiswa merasa masih kurang puas terhadap *assurance* pengelola Program Magister Teknik Industri UII Yogyakarta. Atribut yang memiliki nilai kesenjangan (*gap*) terkecil adalah atribut “merasa aman melakukan transaksi dengan layanan karyawan & atribut karyawan bersikap sopan”, mempunyai nilai kesenjangan masing-masing sebesar -0,35. Ini membuktikan bahwa mahasiswa merasa cukup aman dan puas terhadap layanan dan sikap sopan karyawan terhadap para mahasiswa.

Urutan setiap atribut yang memiliki nilai *gap* terbesar hingga terkecil adalah, atribut karyawan memiliki pengetahuan menjawab dengan nilai kesenjangan -0,56, atribut perilaku karyawan merespon, menimbulkan kepercayaan memiliki nilai kesenjangan -0,45, atribut merasa aman melakukan transaksi dengan layanan karyawan dan atribut karyawan bersikap sopan memiliki nilai kesenjangan masing-masing -0,35. Sedangkan skor rata-rata dimensi *assurance* untuk kinerja sebesar 3,75 dan untuk harapan sebesar 4,18, terjadi kesenjangan/*gap* sebesar -0,43. Hasil analisis kualitas layanan yang dilakukan oleh pengelola Program Magister Teknik Industri UII di Yogyakarta, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan untuk dimensi jaminan (*assurance*) masih perlu adanya peningkatan agar layanan sesuai harapan mahasiswa.

#### **e. Dimensi Empati (*Emphaty*)**

Pada dimensi ini terlihat bahwa kesenjangan (*gap*) terbesar terjadi pada atribut “pengelola memiliki waktu operasi sesuai dan nyaman”, yang mempunyai nilai kesenjangan sebesar -0,89. Kondisi ini menunjukkan bahwa para mahasiswa merasa masih kurang puas terhadap *emphaty* pengelola Program Magister Teknik Industri UII Yogyakarta. Atribut yang memiliki nilai kesenjangan (*gap*) terkecil adalah atribut “karyawan memahami kebutuhan khusus”, mempunyai nilai kesenjangan sebesar -0,56. Ini membuktikan bahwa

mahasiswa merasa cukup puas terhadap layanan karyawan yang memahami kebutuhan khusus para mahasiswa.

Urutan setiap atribut yang memiliki nilai *gap* terbesar hingga terkecil adalah, atribut pengelola memiliki waktu operasi sesuai dan nyaman dengan nilai kesenjangan -0,89, atribut pihak pengelola memiliki karyawan yang memberikan perhatian personal memiliki nilai kesenjangan -0,85, atribut pengelola selalu memperhatikan kepentingan mahasiswa memiliki nilai kesenjangan masing-masing -0,82, atribut pihak pengelola memberikan perhatian individual memiliki nilai kesenjangan -0,73, dan atribut karyawan memahami kebutuhan khusus memiliki nilai kesenjangan -0,56. Sedangkan skor rata-rata dimensi *emphaty* untuk kinerja sebesar 3,47 dan untuk harapan sebesar 4,30, terjadi kesenjangan/*gap* sebesar -0,83. Hasil analisis kualitas layanan yang dilakukan oleh pengelola Program Magister Teknik Industri UII di Yogyakarta, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan untuk dimensi empati (*emphaty*) masih perlu adanya peningkatan agar pelayanan sesuai harapan mahasiswa.

## 5.2 Analisis Diagram Kartesius

Analisis diagram kartesius merupakan suatu diagram yang dibagi kedalam empat kuadran, tujuannya untuk mengetahui tingkat kepentingan dalam melakukan evaluasi kualitas layanan berdasarkan tingkat kinerja dan harapan pelanggan. Analisis tingkat kepentingan, dilakukan pembagian menjadi empat kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Kuadran A prioritas utama (tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kepuasan rendah), kuadran B pertahankan prestasi (tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kepuasan tinggi), kuadran C prioritas rendah (tingkat kepentingan kurang dan tingkat kepuasan kurang), dan kuadran D berlebihan (tingkat kepentingan rendah dan tingkat kepuasan tinggi).

Hasil pemetaan yang dilakukan pada diagram kartesius terlihat beberapa atribut perlu untuk dilakukan perbaikan, dan beberapa atribut perlu untuk dipertahankan oleh pihak universitas yang terbagi kedalam kuadran-kuadran (A, B, C dan D) sesuai dengan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan pelanggan dan kinerja perusahaan. Adapun hasil pemetaannya adalah sebagai berikut:

### 5.2.1. Kuadran A

Kuadran A merupakan prioritas utama (tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kepuasan rendah). Dimensi yang masuk pada kuadran A diantaranya adalah : *tangible* terdapat 2 atribut yaitu, memiliki peralatan dan teknologi terbaru/modern dan fasilitas fisik sangat menarik. Selanjutnya dimensi *responsiveness* terdapat 1 atribut yaitu, pengelola dapat diandalkan dalam memberikan layanan (benar & tepat waktu). Untuk dimensi *emphaty* terdapat 4 atribut yaitu, pengelola memiliki waktu operasi yang sesuai dan nyaman, pihak pengelola memiliki karyawan yang memberikan perhatian personal, pengelola selalu memperhatikan kepentingan mahasiswa, dan karyawan program magister memahami kebutuhan khusus mahasiswa.

Beberapa atribut dari dimensi *servqual* yang masuk dalam kuadran ini merupakan atribut-atribut yang sangat penting bagi mahasiswa. Akan tetapi, realita yang terjadi belum bisa memuaskan mahasiswa, sehingga pihak pengelola program magister berkewajiban meningkatkannya. Beberapa atribut dari dimensi *servqual* yang perlu ditingkatkan :

- a. *Tangible*
  - adanya peninjauan kembali peralatan dan teknologi yang saat ini digunakan dan dilakukan peningkatan lebih lanjut agar sesuai harapan mahasiswa.
  - fasilitas fisik sudah tidak dianggap menarik oleh mahasiswa perlu ada renovasi pada fasilitas tersebut.
- b. *Responsiveness*
  - lebih meningkatkan lagi kehadiran pada jajaran pengelola termasuk karyawan dalam memberikan layanan terkait dengan kebenaran (perlu adanya transparansi data) dan ketepatan waktu layanan.
- c. *Emphaty*
  - penyesuaian waktu operasi (layanan) yang diinginkan oleh para mahasiswa.
  - perhatian pada setiap personil (mahasiswa) perlu ditingkatkan, mengingat mahasiswa program magister ini dominan para pekerja.

- lebih mengutamakan kepentingan mahasiswa mulai ditingkatkan agar para mahasiswa merasa kebutuhannya terpenuhi.
- selain mengutamakan kepentingan tersebut, kebutuhan khusus para mahasiswa juga mulai diperhatikan, seperti kelengkapan modul pembelajaran sehingga mahasiswa tidak perlu lagi pinjam meminjam, *foto copy*, mencari modul di toko buku, dll.

### 5.2.2. Kuadran B

Kuadran B artinya harus mempertahankan prestasi (tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kepuasan tinggi). Dimensi yang masuk pada kuadran B diantaranya adalah : daya tanggap (*responsiveness*) terdapat 2 atribut yaitu, karyawan selalu menginformasi kepastian waktunya, kapan layanan dilakukan dan karyawan memberikan pelayanan dengan cepat. Berikutnya dimensi *emphaty* terdapat 1 atribut yaitu, pihak pengelola memberikan perhatian individual.

Beberapa atribut dari dimensi *servqual* yang masuk dalam kuadran ini merupakan atribut-atribut yang sangat penting bagi mahasiswa. Dan atribut-atribut tersebut dianggap telah sesuai dengan keinginan mahasiswa, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa relatif lebih tinggi. Maka, perlu untuk dipertahankan oleh pengelola program magister karena sudah bisa memberikan layanan sesuai harapan para mahasiswa. Beberapa atribut dari dimensi *servqual* yang perlu dipertahankan :

- a. *Responsiveness* - tindakan karyawan selalu menginformasi kepastian waktu, kapan pelayanan dilakukan dan kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan, perlu dipertahankan.
- b. *Emphaty* - tindakan pihak pengelola dalam memberikan perhatian individual terhadap para mahasiswa juga perlu dipertahankan.

### 5.2.3. Kuadran C

Kuadran C artinya prioritas rendah (tingkat kepentingan kurang dan tingkat kepuasan kurang). Dimensi yang masuk pada kuadran C diantaranya adalah : *tangible* terdapat 2 atribut yaitu, karyawan berpenampilan rapi dan material dan fasilitas fisik lainnya menarik. Untuk *reliability* terdapat 2 atribut yaitu, jika mendapat masalah pihak pengelola menunjukkan sikap yang baik untuk menyelesaikannya dan memiliki alat pencatatan yang akurat. Selanjutnya daya tanggap (*responsiveness*) terdapat 1 atribut yaitu, karyawan selalu bersedia membantu.

Beberapa atribut dari dimensi *servqual* yang masuk dalam kuadran ini merupakan atribut-atribut yang memiliki prioritas rendah (tingkat kepentingan kurang dan tingkat kepuasan kurang. Oleh karenanya, pihak pengelola program magister tidak perlu memprioritaskan atribut-atribut pada setiap dimensi, namun masih tetap perlu diperhatikan. Beberapa atribut dari dimensi *servqual* yang perlu diperhatikan yaitu :

- a. *Tangible* - karyawan berpenampilan rapi, material dan fasilitas fisik lainnya menarik, ke dua atribut ini meskipun prioritas rendah namun masih tetap perlu diperhatikan.
- b. *Reliability* - jika mendapat masalah pihak pengelola menunjukkan sikap yang baik untuk menyelesaikannya dan memiliki alat pencatatan yang akurat, ke dua atribut ini juga perlu perhatian pengelola program magister meskipun memiliki prioritas rendah.
- c. *Responsiveness* - karyawan selalu bersedia membantu, hal ini tidak jauh berbeda dengan atribut-atribut lainnya, yang masih tetap memerlukan perhatian pengelola.

### 5.2.4. Kuadran D

Kuadran D artinya berlebihan (tingkat kepentingan rendah dan tingkat kepuasan tinggi). Dimensi yang masuk pada kuadran D diantaranya adalah : *reliability* terdapat 1 atribut yaitu, janji pengelola direalisasikan dengan tepat.

Untuk *responsiveness* terdapat 1 atribut yaitu, karyawan tidak pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan. Berikutnya *assurance* terdapat 4 atribut yaitu, perilaku karyawan merespon, menimbulkan kepercayaan, merasa aman dalam melakukan transaksi dengan layanan karyawan, karyawan selalu bersikap sopan, dan karyawan memiliki pengetahuan untuk selalu menjawab pertanyaan.

Beberapa atribut dari dimensi *servqual* yang masuk dalam kuadran ini merupakan atribut-atribut yang berlebihan. Karena itu, setiap atribut pada dimensi-dimensi dianggap tidak terlalu penting, sehingga pengelola perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan dimensi tersebut, kepada dimensi lain yang memiliki prioritas penanganan lebih tinggi.