

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa baru terhadap pelayanan administrasi akademik Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia dan hubungan tingkat kepuasan mahasiswa baru Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia terhadap pelayanan administrasi akademik dengan *engagement* mahasiswa semester 1 pada Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Dimensi yang diukur dalam penelitian ini adalah keandalan (*Reliability*), jaminan kepastian (*Assurance*), bukti langsung (*Tangibles*), empati (*Emphaty*) dan ketanggapan (*Responsiveness*). Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dan korelasi *product moment*.

4.1 Hasil Uji Kecukupan Data

Jumlah sampel yang diperoleh dari perhitungan uji kecukupan data untuk penelitian ini bisa dilihat pada tabel 4.1 berikut ini.

Tabel 4.1 Hasil Uji Kecukupan Data

Prodi	Jumlah sampel
Teknik kimia	46
Teknik industri	68
Teknik informatika	63
Teknik elektro	28
Teknik mesin	34
Total	239

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui jumlah sampel untuk teknik kimia sebanyak 46 orang, teknik industri sebanyak 68 orang, teknik informatika sebanyak 63 orang, teknik

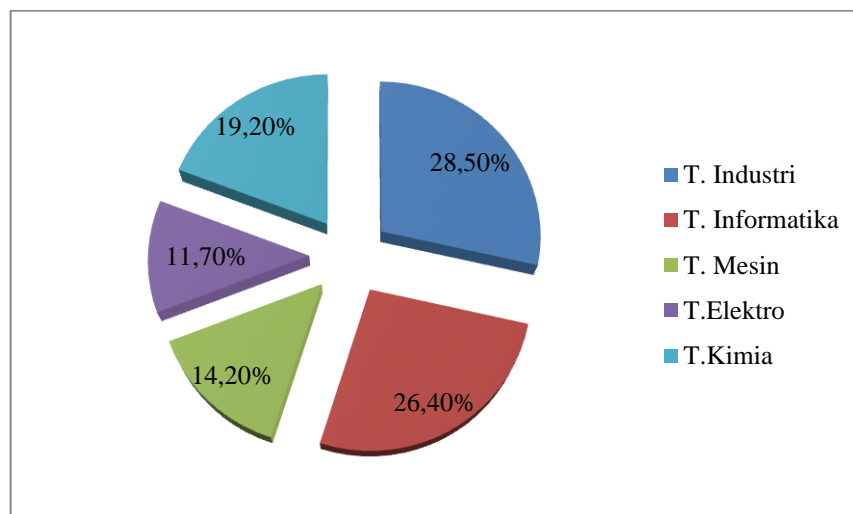
elektro sebanyak 28 orang dan teknik mesin sebanyak 34 orang. Jumlah keseluruhan sampel yang digunakan adalah 239 orang.

4.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden diperlukan untuk memberi gambaran umum tentang responden yaitu mahasiswa baru Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Berdasarkan uji kecukupan data, kuesioner diberikan kepada 239 orang responden penelitian. Dalam penelitian ini dilakukan identifikasi karakteristik responden meliputi prodi dan jenis kelamin.

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Prodi

Hasil penelitian yang diperoleh dari 239 responden berkaitan dengan prodi, bisa dilihat pada gambar 4.1 berikut ini.



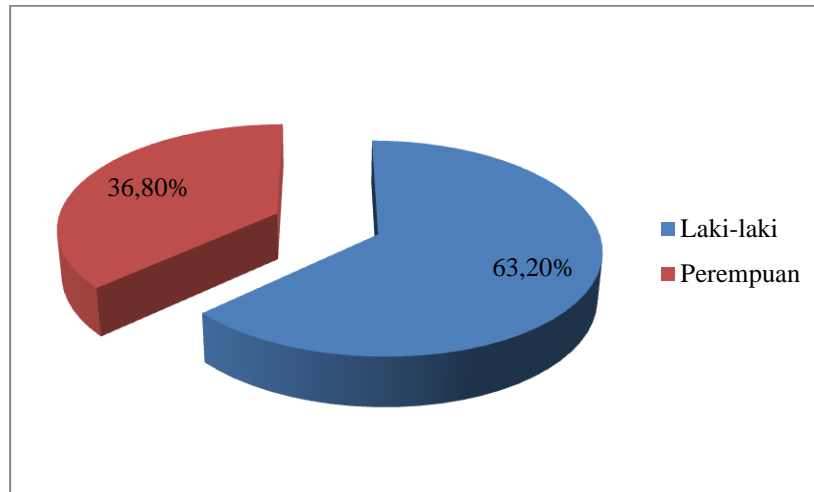
Gambar 4.1 Deskripsi Prodi Responden

Sumber: Data primer diolah, tahun 2018

Hasil karakteristik responden berdasarkan prodi, diketahui dari 239 responden penelitian ini mayoritas berasal dari prodi teknik industri sebanyak 68 orang (28,5%) dan teknik informatika sebanyak 63 orang (26,4%).

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kategori responden berdasarkan jenis kelamin disajikan dalam gambar 4.2 berikut ini.



Gambar 4.2 Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Data primer diolah, tahun 2018

Gambar tersebut menunjukkan mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 151 orang (63,2%). Sedangkan sisanya sebanyak 88 orang (36,8%) berjenis kelamin perempuan.

4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian

4.3.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui ketepatan tiap butir/item instrumen. Sebagai uji coba instrumen, maka data yang digunakan dalam uji validitas sebanyak 30 responden yang merupakan sampel dari populasi penelitian. Jumlah sampel diambil adalah sebesar 30 responden, hal ini sesuai pendapat Singarimbun dan Effendi (1995) yang mengatakan bahwa jumlah minimal uji coba kuesioner adalah minimal 30 responden. Dengan jumlah minimal 30 orang maka distribusi nilai akan lebih mendekati kurve normal. Selanjutnya data diolah menggunakan SPSS 20.0. Perhitungan uji validitas didasarkan pada perbandingan antara r_{hitung} dan r_{tabel} sebesar 0,361. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan dianggap valid.

Berikut ini adalah tabel 4.2 hasil uji validitas untuk 19 variabel ekspektasi pada kuesioner tingkat kepuasan mahasiswa.

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Ekspektasi

Item	<i>Pearson Correlations</i>	<i>P_{value}</i>	Kesimpulan
Ekspektasi 1	0,873	0,001	Valid
Ekspektasi 2	0,730	0,000	Valid
Ekspektasi 3	0,692	0,000	Valid
Ekspektasi 4	0,691	0,000	Valid
Ekspektasi 5	0,894	0,000	Valid
Ekspektasi 6	0,890	0,000	Valid
Ekspektasi 7	0,916	0,000	Valid
Ekspektasi 8	0,885	0,000	Valid
Ekspektasi 9	0,861	0,000	Valid
Ekspektasi 10	0,632	0,000	Valid
Ekspektasi 11	0,786	0,000	Valid
Ekspektasi 12	0,819	0,000	Valid
Ekspektasi 13	0,873	0,000	Valid
Ekspektasi 14	0,878	0,000	Valid
Ekspektasi 15	0,882	0,000	Valid
Ekspektasi 16	0,674	0,000	Valid
Ekspektasi 17	0,863	0,000	Valid
Ekspektasi 18	0,833	0,000	Valid
Ekspektasi 19	0,816	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah, tahun 2018

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,361) per item variabel ekspektasi Artinya seluruh item variabel ekspektasi dinyatakan valid.

Berikut ini adalah tabel 4.3 hasil uji validitas untuk 19 variabel persepsi pada kuesioner tingkat kepuasan mahasiswa.

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi

Item	<i>Pearson Correlations</i>	<i>P_{value}</i>	Kesimpulan
Persepsi 1	0,720	0,000	Valid
Persepsi 2	0,550	0,002	Valid
Persepsi 3	0,838	0,000	Valid
Persepsi 4	0,828	0,000	Valid
Persepsi 5	0,805	0,000	Valid
Persepsi 6	0,622	0,000	Valid
Persepsi 7	0,684	0,000	Valid
Persepsi 8	0,733	0,000	Valid
Persepsi 9	0,849	0,000	Valid
Persepsi 10	0,807	0,000	Valid
Persepsi 11	0,649	0,000	Valid
Persepsi 12	0,504	0,005	Valid
Persepsi 13	0,526	0,003	Valid
Persepsi 14	0,678	0,000	Valid
Persepsi 15	0,787	0,000	Valid
Persepsi 16	0,869	0,000	Valid
Persepsi 17	0,873	0,000	Valid
Persepsi 18	0,573	0,001	Valid
Persepsi 19	0,570	0,001	Valid

Sumber: Data primer diolah, tahun 2018

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh nilai r hitung $>$ r tabel (0,361) per item variabel persepsi. Artinya seluruh item variabel persepsi dinyatakan *valid*.

Berikut ini adalah tabel 4.4 hasil uji validitas untuk 5 variabel *engagement* pada kuesioner tingkat *engagement* mahasiswa.

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel *Engagement*

Item	<i>Pearson Correlations</i>	<i>P_{value}</i>	Kesimpulan
<i>Engagement 1</i>	0,861	0,000	Valid
<i>Engagement 2</i>	0,832	0,002	Valid
<i>Engagement 3</i>	0,846	0,000	Valid

Item	Pearson Correlations	P _{value}	Kesimpulan
Engagement 4	0,891	0,000	Valid
Engagement 5	0,904	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah, tahun 2018

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh nilai r hitung $>$ r tabel (0,361) per item variabel *engagement*. Artinya seluruh item variabel *engagement* dinyatakan valid.

4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan memiliki konsistensi sebagai alat ukur atau tidak. Suatu variabel dikatakan memiliki reliabilitas tinggi reliabel jika memiliki koefisien *Cronbach's alpha* sebesar 0,70 - 0,90. Berikut ini adalah tabel 4.5 hasil uji reliabilitas ekspektasi, persepsi dan *engagement*.

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's alpha	Keterangan
1	Ekspektasi	0,972	Reliabel
2	Persepsi	0,947	Reliabel
3	<i>Engagement</i>	0,915	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, tahun 2018

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, diketahui seluruh variabel memiliki reliabilitas tinggi. Hal ini dibuktikan dengan nilai *cronbach's alpha* di atas 0,70 artinya kuesioner yang digunakan memiliki konsistensi atau reliabel sebagai alat ukur.

4.4 Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Analisa IPA (*Important Performance Analysis*) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa baru Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia atas kualitas pelayanan administrasi akademik. Kepuasan mahasiswa tersebut diukur dengan melihat nilai rata-rata persepsi dari setiap dimensinya dan melihat kategorinya. Setelah itu, dilihat juga hasil dari matriks *Important Performance Analysis* untuk dilihat aspek yang masuk kuadran prioritas yang nantinya akan menjadi bahan pertimbangan untuk perbaikan pelayanan. Berikut adalah hasil analisa tingkat ekspektasi-persepsi/IPA terhadap tiap dimensi.

4.4.1 Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*reliability*) merupakan suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Berikut adalah tabel 4.6 nilai rata-rata variabel ekspektasi dan persepsi untuk dimensi keandalan (*Reliability*) dari 239 responden.

Tabel 4.6 Nilai Rata-rata Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Pernyataan	Mean		Gap P-E	Tingkat kesesuaian responden
		Ekspektasi (E)	Persepsi (P)		
1	Pelayanan terselesaikan dengan cepat	4,43	3,92	-0,51	88,39%
2	Petugas melayani sesuai urutan datang	4,45	4,01	-0,44	90,12%
3	Kesiapan petugas melayani mahasiswa setiap waktu	4,41	3,92	-0,49	88,98%
4	Ketepatan waktu bila berjanji	4,28	3,77	-0,51	88,17%
Rata-rata		4,39	3,90	-0,49	88,92%
Kategori		Puas			

Sumber: Data primer diolah, tahun 2018

Berdasarkan nilai gap sebesar -0,49 tersebut, terlihat bahwa tingkat ekspektasi lebih tinggi dari tingkat persepsi mahasiswa baru Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Tingkat kesesuaian responden untuk dimensi keandalan (*Reliability*) sebesar 88,92%. Adapun nilai rata-rata tingkat persepsi dimensi keandalan (*Reliability*) sebesar 3,90 dan termasuk kategori puas.

4.4.2 Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menumbuhkan kepercayaan konsumen. Berikut adalah tabel 4.7 nilai rata-rata variabel ekspektasi dan persepsi untuk dimensi jaminan (*assurance*) dari 239 responden.

Tabel 4.7 Nilai Rata-rata Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pernyataan	Mean		Gap P-E	Tingkat kesesuaian responden
		Ekspektasi (E)	Persepsi (P)		
5	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi	4,31	3,85	-0,46	89,41%
6	Petugas melayani dengan ramah	4,48	3,96	-0,52	88,41%
7	Petugas memberikan informasi yang jelas dalam pelayanan	4,44	4,04	-0,40	91,04%
8	Alur pelayanan yang jelas	4,40	3,85	-0,55	87,45%
9	Pengetahuan petugas yang memadai	4,36	3,95	-0,41	90,59%
Rata-rata		4,39	3,93	-0,47	89,38%
Kategori		Puas			

Sumber: Data primer diolah, tahun 2018

Berdasarkan nilai gap sebesar -0,47 tersebut, terlihat bahwa tingkat ekspektasi lebih besar dari tingkat persepsi mahasiswa baru Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Tingkat kesesuaian responden untuk dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 89,38%. Adapun nilai rata-rata tingkat persepsi dimensi jaminan sebesar 3,93 dan termasuk kategori puas.

4.4.3 Dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*)

Bukti langsung (*tangibles*) merupakan layanan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi. Berikut adalah tabel 4.8 nilai rata-rata variabel ekspektasi dan persepsi untuk dimensi bukti langsung (*Tangibles*) dari 239 responden.

Tabel 4.8 Nilai Rata-rata Dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*)

No	Pernyataan	Mean		Gap P-E	Tingkat kesesuaian responden
		Ekspektasi (E)	Persepsi (P)		
10	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa	4,31	4,17	-0,15	96,61%
11	Kebersihan ruangan	4,37	4,26	-0,10	97,61%
12	Tata ruangan yang rapi	4,37	4,27	-0,10	97,70%
13	Kenyamanan ruangan	4,33	4,26	-0,07	98,45%
Rata-rata		4,35	4,24	-0,10	97,59%
Kategori		Puas			

Sumber: Data primer diolah, tahun 2018

Berdasarkan nilai gap sebesar -0,10 tersebut, terlihat bahwa tingkat ekspektasi lebih besar dari tingkat persepsi mahasiswa baru Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Tingkat kesesuaian responden untuk dimensi bukti langsung sebesar 97,59%. Adapun nilai rata-rata tingkat persepsi dimensi bukti langsung sebesar 4,24 dan termasuk kategori puas.

4.4.4 Dimensi Perhatian (*Emphaty*)

Perhatian (*emphaty*) merupakan suatu kemampuan untuk memberikan perhatian yang bersifat pribadi kepada mahasiswa. Berikut adalah tabel 4.9 nilai rata-rata variabel ekspektasi dan persepsi untuk dimensi perhatian (*emphaty*) dari 239 responden.

Tabel 4.9 Nilai Rata-rata Dimensi Perhatian (*Emphaty*)

No	Pernyataan	Mean		Gap P-E	Tingkat kesesuaian responden
		Ekspektasi (E)	Persepsi (P)		
14	Kesiapan petugas dalam menerima keluhan dan pengaduan mahasiswa	4,39	3,93	-0,46	89,52%
15	Penjelasan petugas mudah dimengerti	4,44	3,97	-0,46	89,53%
16	Perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa	4,35	3,83	-0,52	88,07%
Rata-rata		4,39	3,91	-0,48	89,04%
Kategori		Puas			

Sumber: Data primer diolah, tahun 2018

Berdasarkan nilai gap sebesar -0,48 tersebut, terlihat bahwa tingkat ekspektasi lebih besar dari tingkat persepsi mahasiswa baru Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Tingkat kesesuaian responden untuk dimensi perhatian sebesar 89,04%. Adapun nilai rata-rata tingkat persepsi dimensi perhatian sebesar 3,91 dan termasuk kategori puas.

4.4.5 Dimensi Daya tanggap (*Responsivness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Berikut adalah tabel 4.10 nilai rata-rata variabel ekspektasi dan persepsi untuk dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dari 239 responden.

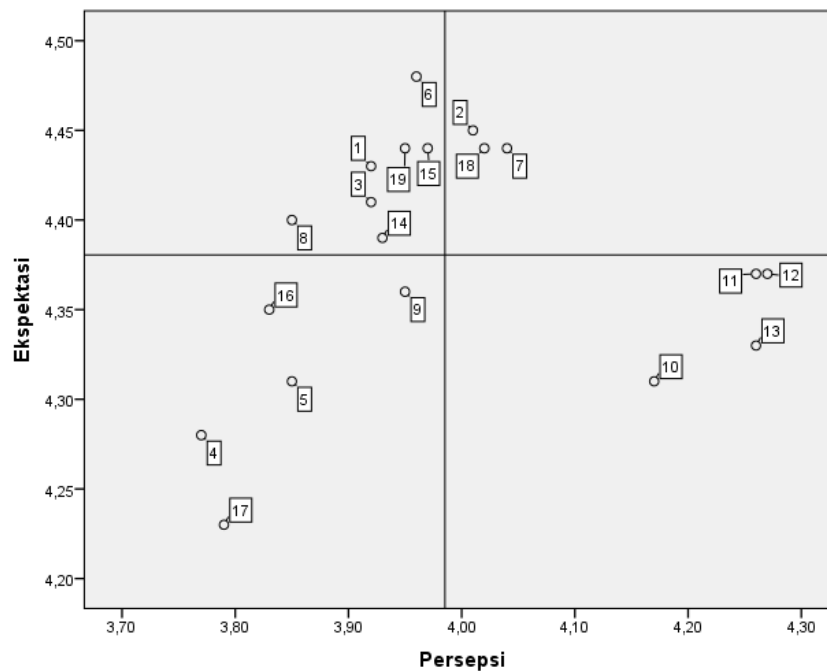
Tabel 4.10 Nilai Rata-rata Dimensi Daya tanggap (*Responsivness*)

No	Pernyataan	Mean		Gap P-E	Tingkat kesesuaian responden
		Ekspektasi (E)	Persepsi (P)		
17	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa	4,23	3,79	-0,44	89,62%
18	Petugas berkomunikasi dengan baik dan sopan	4,44	4,02	-0,42	90,57%
19	Penyampaian informasi yang jelas	4,44	3,95	-0,48	89,15%
Rata-rata		4,37	3,92	-0,45	89,78%
Kategori		Puas			

Sumber: Data primer diolah, tahun 2018

Berdasarkan nilai gap sebesar -0,45 rata-rata tersebut, terlihat bahwa tingkat ekspektasi lebih besar dari tingkat persepsi mahasiswa baru Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Tingkat kesesuaian responden untuk dimensi daya tanggap sebesar 89,78%. Adapun nilai rata-rata tingkat persepsi dimensi daya tanggap sebesar 3,92 dan termasuk kategori puas.

4.4.6 Analisis IPA Tingkat Ekspektasi dan Persepsi



Gambar 4.3 Diagram Kartesius IPA

a. KuadranI (PrioritasUtama) :

- No 1 :Pelayanan terselesaikan dengan cepat
- No 3 :Kesiapan petugas melayani mahasiswa setiap waktu
- No 6 :Petugas melayani dengan ramah
- No 8 :Alur pelayanan yang jelas
- No 14 :Kesiapan petugas dalam menerima keluhan dan pengaduan
- No 15 :Penjelasan petugas mudah dimengerti
- No 19 :Penyampaian informasi yang jelas

b. KuadranII (PertahankanPrestasi):

- No 2 : Petugas melayani sesuai urutan datang
- No 7 :Petugas memberikan informasi yang jelas dalam pelayanan
- No 18 :Petugas berkomunikasi dengan baik dan sopan

c. KuadranIII (Prioritas Rendah):

- No 4 : Ketepatan waktu bila berjanji
- No 5 :Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi

- No 9 :Pengetahuan petugas yang memadai
- No 16 :Perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa
- No 17 :Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa

d. KuadranIV (Berlebihan):

- No 10 : Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa
- No 11 :Kebersihan ruangan
- No 12 :Tata ruangan yang rapi
- No 13 :Kenyamanan ruangan

Pada kuadran I (Prioritas Utama), aspek yang dianggap penting namun belum dapat persepsi dari responden yaitu pelayanan terselesaikan dengan cepat, kesiapan petugas melayani mahasiswa setiap waktu, petugas melayani dengan ramah dan alur pelayanan yang jelas. Selain itu aspek kesiapan petugas dalam menerima keluhan dan pengaduan, penjelasan petugas mudah dimengerti, dan penyampaian informasi yang jelas juga dianggap penting namun belum dapat persepsi dari responden. Sehingga perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan layanan pada aspek-aspek tersebut.

Sedangkan pada kuadran II, prestasi yang harus dipertahankan yaitu petugas melayani sesuai urutan datang, petugas berkomunikasi dengan baik dan sopan dan petugas memberikan informasi yang jelas dalam pelayanan. Aspek tersebut dianggap penting dan sudah memenuhi harapan mahasiswa baru Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Sehingga ketiga aspek tersebut perlu dipertahankan.

Selanjutnya pada prioritas rendah (kuadran III) yaitu aspek yang dianggap kurang penting dan tingkat persepsi responden rendah yaitu ketepatan waktu bila berjanji, setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi, dan pengetahuan petugas yang memadai. Selain itu perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa dan petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa juga dianggap kurang penting dan tingkat persepsi responden rendah.

Sedangkan pada kuadran IV, aspek yang dianggap kurang penting tapi memiliki tingkat persepsi tinggi yaitu petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa, kebersihan ruangan, tata ruangan yang rapi dan kenyamanan ruangan.

4.5 Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan dan *Engagement* Mahasiswa Semester 1 Pada Pelayanan Administrasi Akademik Di Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia

Untuk menentukan hubungan antara kepuasan mahasiswa semester 1 pada pelayanan administrasi akademik di Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia dan *engagement* mahasiswa terhadap Fakultas Teknologi Industri digunakan analisis korelasi *product moment*. Dinyatakan ada hubungan jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,138) atau nilai signifikansi $< \alpha = 0,05$. Berikut ini adalah tabel 4.11 hasil uji korelasi tingkat kepuasan dengan *engagement*.

Tabel 4.11 Hasil Uji Korelasi Tingkat Kepuasan dengan *Engagement*

Variabel	Rata-rata	r_{hitung}	Signifikansi	Keterangan
Tingkat persepsi	3,98	0,561	0,000	Signifikan
<i>Engagement</i>	3,95			

Sumber: Data primer diolah, tahun 2018

Berdasarkan Tabel 4.11 diketahui ada hubungan antara tingkat kepuasan dan *engagement* mahasiswa semester 1 pada pelayanan administrasi akademik di Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan nilai $r_{hitung} = 0,561 > r_{tabel}$ dan nilai signifikansi $= 0,000 < 0,05$. Dengan nilai korelasi 0,561 artinya keeratan hubungannya sedang. Karena nilainya positif, artinya hubungan tingkat kepuasan dan *engagement* searah yakni jika tingkat kepuasan mahasiswa semester 1 terhadap pelayanan administrasi akademik di Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia tinggi, maka *engagement* mahasiswa tersebut juga tinggi.