

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Analisis Data Hasil Kuesioner

5.1.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan SPSS 20.0. Hasil pengujian validitas item kuesioner dapat dilihat pada tabel 4.2 dan 4.3 menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang berjumlah 19 item dalam setiap atribut untuk tingkat ekspektasi/harapan dan tingkat persepsi/kinerja memiliki nilai diatas 0,361. Hal tersebut menyatakan bahwa nilai r_{hitung} lebih besar daripada nilai r_{tabel} . Sehingga dapat dikatakan bahwa item variabel ekspektasi dan persepsi dinyatakan valid. Sedangkan pada tabel 4.4 menunjukkan item variabel *engagement* memiliki nilai diatas 0,361. Hal tersebut menyatakan bahwa nilai r_{hitung} lebih besar daripada nilai r_{tabel} . Sehingga dapat dikatakan bahwa item variabel *engagement* dinyatakan valid.

5.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS 20.0. Hasil pengujian reliabilitas item kuesioner dapat dilihat pada tabel 4.5 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70. Hal itu menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki reliabilitas tinggi, artinya kuesioner yang digunakan memiliki konsistensi atau reliabel sebagai alat ukur.

5.1.3 *Importance Performance Analysis (IPA)*

Pada analisis IPA untuk semua dimensi terlihat bahwa tingkat ekspektasi lebih tinggi dari tingkat persepsi mahasiswa baru FTI UII. Selain itu diperoleh nilai selisih antara tingkat ekspektasi dan persepsi. Berikut ini hasil nilai rata-rata yang ditunjukkan pada tabel :

1. Dimensi Keandalan, berdasarkan tabel 4.6 terlihat bahwa 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.

2. Dimensi jaminan, berdasarkan tabel 4.7 terlihat 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.
3. Dimensi bukti langsung, berdasarkan tabel 4.8 terlihat 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. Dimensi perhatian, berdasarkan tabel 4.9 terlihat 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.
5. Dimensi daya tanggap, berdasarkan tabel 4.10 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.

Hasil analisa IPA berdasarkan diagram kartesius pada gambar 4.3 yaitu pada kuadran I (Prioritas Utama), aspek yang dianggap penting namun belum dapat kepuasan 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 kepuasan dari responden. Sehingga perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan layanan pada aspek-aspek tersebut.

5.1.4 Uji Korelasi Tingkat Kepuasan dengan *Engagement*

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.

Hasil kuesioner mahasiswa baru semester 1 menunjukkan tingkat *engagement* yang tinggi. Hal ini dibuktikan dengan jawaban responden yaitu responden merasa senang ketika berada di kampus Universitas Islam Indonesia, responden merasa marah ketika ada yang menghina kampus Universitas Islam Indonesia, responden merasa mendapat pujian pribadi ketika ada yang memuji kampus Universitas Islam Indonesia, dan responden berniat untuk tetap berkuliah di kampus Universitas Islam Indonesia.