

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA ATAS KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK PADA PRODI S1 MANAJEMEN FEB UNIVERSITAS RIAU

Muhamad Naufal Mustakim¹⁾, Jushermi²⁾, Aida Nursanti²⁾

1) Mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Riau

2) Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Riau

E-mail : naufalmustakim44@gmail.com

Student Satisfaction Level Analysis Of The Quality Of Academic Services In The S1 Management Program Of Feb University Of Riau

ABSTRACT

This study aims to determine the level of student satisfaction with the quality of academic services in the Management Study Program FEB UNRI. The population in this study were all active undergraduate management students with a sample of 100 students using simple random sampling technique. The data analysis used is IPA (importance performance analysis) with the SPSS program. The results showed that the level of satisfaction of students majoring in S1 Management FEB UNRI from the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible was quite satisfactory. The strategy used to increase student satisfaction majoring in S1 Management FEB UNRI is a service recovery strategy where the department learns to deal with every problem and learn from failure, as well as make continuous improvements and improvements.

Keyword : Tangible, Reability, Responsivness, Assurance, Emphaty

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang begitu melesat cepat harus diseimbangkan dengan pendidikan melesat cepat pula, seharusnya dunia pendidikan selalu dapat mengiringi perkembangan zaman sekarang agar kualitas pendidikan dapat terus ditingkatkan, kualitas pendidikan salah satu tolak ukur kesuksesan suatu bangsa dengan kualitas pendidikan yang baik tentunya akan berdampak positif terhadap perkembangan sumber daya manusia suatu bangsa dan negara.

Saat ini, kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang menentukan pemilihan sesuatu yang dapat memuaskan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila kualitas jasa yang diberikan sesuai kebutuhannya. Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan mahasiswa.

Di Pekanbaru terdapat lebih dari 15 jurusan ekonomi dan

bisnis diperguruan tinggi negeri maupun swasta yang terakreditasi. Fakultas Ekonomi dan bisnis adalah salah satu bagian dari Universitas Riau yang berlokasi di Pekanbaru, Riau. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Riau menyadari bahwa persaingan di dunia pendidikan begitu kuat dan kompetitif, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Riau selalu berupaya dalam meningkatkan kualitas baik dalam sarana maupun pelayanan dengan memberikan kepuasan terhadap konsumennya, yang dimaksud dengan konsumen yaitu mahasiswa.

Diketahui bahwa jumlah mahasiswa jurusan manajemen FEB UNRI tiap tahunnya bertambah hal ini biasanya diiringi oleh meningkatnya kualitas jurusan manajemen FEB UNRI. Meningkatnya kualitas jurusan manajemen FEB UNRI dapat berupa meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan, seperti fasilitas, kemampuan dosen, kemampuan staf jurusan yang membantu mahasiswa di bidang akademik. Faktor lain yang menyebabkan mahasiswa jurusan manajemen FEB UNRI terus bertambah, salah satunya disebabkan perbandingan antara dosen (tenaga pengajar) dengan mahasiswa.

Diketahui bahwa rasio perbandingan rata-rata antara jumlah dosen dan mahasiswa ditahun terakhir adalah 1:27 hal ini tentu sangat baik karena rasio maksimal yang ideal adalah 1:30. Berdasarkan peraturan menteri kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi bahwa untuk

perguruan tinggi negeri perbandingan dosen dan mahasiswa adalah 1:30.

Selain tingkat rasio dosen dan mahasiswa ada beberapa faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan jurusan manajemen FEB UNRI, yaitu staf jurusan yang membantu mahasiswa di bidang akademik.

Jumlah staf jurusan manajemen FEB UNRI sejak 2016-2019 adalah 5 pegawai hingga tahun 2020 menjadi 4, dan tidak pernah bertambah. Staf jurusan merupakan unsur pelaksana administrasi jurusan yang menyelenggarakan pelayanan teknis dan administrasi kepada seluruh unsur di lingkungannya masing-masing, yang dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dikoordinasikan oleh ketua jurusan sesuai dengan bidang tugasnya. Staf jurusan mempunyai tugas melaksanakan pelayanan di bidang akademik seperti, mencetak kartu rencana studi (KRS) dan kartu hasil studi (KHS), mengelola administrasi Nilai Mahasiswa, mengarsipkan/menyimpan data registrasi sebagai bahan laporan (KRS, KHS dan Transkrip). Menurut saya dengan jumlah rata-rata 4 pegawai untuk membantu mahasiswa di bidang akademik masih kurang, sehingga terdapat pekerjaan yang mungkin tidak efektif, walaupun untuk standar jumlah tenaga kependidikan belum ada ketentuan yang baku.

Berdasarkan hal tersebut di atas penulis tertarik untuk mengadakan suatu penelitian, dimana hasil penelitian akan penulis tuangkan dalam bentuk

proposal dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Atas Kualitas Pelayanan Akademik Pada PRODI S1 Manajemen FEB Universitas Riau”

Berdasarkan uraian latar belakang di atas terkait dengan kepuasan konsumen sebagaimana sudah dijelaskan maka permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan akademik Jurusan S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Riau?
2. Strategi apa yang sesuai untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa Jurusan S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Riau?

TELAAH PUSTAKA

Jasa

Kotler & Keller (2012;214) mengatakan, Jasa merupakan setiap aktifitas, manfaat atau performance yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang bersifat intangible dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun dimana dalam produksinya dapat terikat maupun tidak dengan produk fisik.

Klasifikasi Jasa

Klasifikasi jasa dapat membantu memahami batasan-batasan dari industri jasa dan memanfaatkan pengalaman industri jasa lainnya yang mempunyai masalah dan karakteristik yang sama untuk

diterapkan pada suatu bisnis jasa. Untuk itulah proses klasifikasi industri jasa sangat diperlukan karena dapat membantu perusahaan dalam memberikan pemahaman akan kebutuhan dan perilaku konsumen secara baik.

Menurut Kotler dan Keller (2009) komponen jasa merupakan bagian yang sedikit atau utama dari seluruh penawaran. Penawaran ini dapat dibedakan menjadi 5 kategori, yaitu : Barang berwujud murni, Barang berwujud yang disertai jasa, Campuran, Jasa utama yang disertai barang dan jasa tambahan, dan jasa murni.

Pemasaran Jasa

Menurut Kotler dan Keller (2009) pemasaran adalah suatu proses sosial dimana terdapat individu dan kelompok yang mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan bebas mempertukarkan produk dan jasa yang bernilai dengan pihak lain.

Kepuasan Pelanggan

Pasuraman, Zeithaml, dan Berry Mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan terhadap satu jenis pelayanan yang didapatkannya, Kotler dan Armstrong (2001) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana anggapan kinerja (Perceived Performance) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan, pembelinya tidak puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai

dengan harapan atau melebihi harapan, pembelinya merasa puas atau merasa amat gembira. Oliver (1981), dalam Tjiptono (2004) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi terhadap surprise yang inheren atau melekat pada pemerolehan produk dan pengalaman konsumsi.

Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan Tjiptono (1997:24) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Sedangkan menurut Kotler (1997: 36) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya. Dengan kata lain, jika kinerja yang diberikan kepada pelanggan dibawah harapan, maka kepuasan pelanggan pun tidak akan tercapai yang nantinya akan berdampak negatif bagi perusahaan. Kepuasan pelanggan menjadi sangat penting bagi suatu perusahaan guna tetap eksis didalam persaingan.

Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Dalam praktiknya, persoalan utama yang sering ditemui adalah menerjemahkan konsep kepuasan pelanggan kedalam strategi bisnis yang siap diimplementasikan. Para sasaran strategi, upaya mewujudkan kepuasan konsumen membutuhkan komitmen. Upaya ini bukan trik jangka pendek yang sifatnya temporer namun strategi

jangka panjang yang konsisten, terintegritas, dan berkesinambungan menjadi keharusan jika ingin mendapatkan kepuasan konsumen. Terdapat beberapa strategi yang harus diterapkan dalam rangka memuaskan konsumen, diantaranya adalah (tjiptono, 2008) : manajemen ekspektasi pelanggan, *Relationship marketing*, *Afermarketing*, Retensi pelanggan, *Superior customer*, *Technology infusion*, Penanganan komplain secara efektif, dan Pemulihan pelayanan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2008). Sedangkan menurut Parasuraman (2005) Kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang diharapkan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang dirasakan konsumen. Jika kualitas layanan dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, dan Parasuraman dalam Yamit (2005) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan

tersebut adalah : *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tangkap), *Assurance* (jaminan), *Empathy*, *Tangibels* (bukti langsung).

Hipotesis

1. Diduga tingkat kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan akademik pada jurusan Manajemen FEB UNRI cukup memuaskan.
2. Diduga strategi yang sesuai untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan pada Jurusan Manajemen FEB UNRI adalah pemulihan pelayanan.

Variabel Penelitian

Adapun variabel kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi yaitu : *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan PRODI S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Riau di jalan bina widya km12,5 simpang baru, Pekanbaru.

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi atau keseluruhan dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas atau karakteristik tertentu, ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2009). Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh mahasiswa S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNRI dan yang pernah

menggunakan pelayanan akademik Jurusan Manajemen FEB UNRI.

Sampel

Menurut Sugiyono (2018:150), teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan yaitu Probability sampling dan non-probability sampling. Metode menentukan besarnya jumlah sampel yang digunakan, dalam penelitian ini menggunakan probability sampling yaitu simple random sampling. Dengan menggunakan metode Slovin (Sarjono,2011), maka jumlah sampel yang dijadikan responden Berdasarkan data jumlah populasi mahasiswa S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNRI Pekanbaru adalah :

$$n = \frac{N}{Ne^2 + 1}$$

$$n = \frac{1473}{1473(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{1473}{15,73}$$

n = 93,64 / 100 dibulatkan menjadi 100 sampel.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif. Guna memperoleh data yang representative, penulis mengambil

data dari berbagai sumber yang mendukung penelitian ini, yaitu :

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang masih mahasiswa S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNRI di Pekanbaru yang berkaitan dengan yang diteliti seperti respon konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNRI melalui kuesioner yang diberikan oleh peneliti.
2. Data Sekunder, yaitu data yang sudah tersedia Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNRI, yang diperoleh biro jurusan seperti data jumlah mahasiswa aktif.

Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Melalui teknik ini dapat diketahui tanggapan, opini dan sikap responden terhadap pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen (mahasiswa) Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNRI. Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala Likert.

2. Wawancara

Wawancara langsung dengan dosen S1 Manajemen FEB UNRI, Mahasiswa dan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian ini.

Metode Analisis Data

Penelitian ini akan menggunakan teknik Importance Performance Analysis (IPA). Inti dari konsep ini adalah tingkat kepentingan (expectation) diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh perusahaan agar menghasilkan produk dan jasa yang sesuai dengan harapan (Rangkuti, 2006). Importance Performance Analysis adalah suatu metode analisis untuk menilai sejauh mana tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan terhadap atribut pelayanan. Metode IPA ini digunakan untuk menganalisis data tingkat kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan jurusan manajemen FEB UNRI. Metode ini menentukan apakah suatu atribut dianggap penting atau tidak oleh mahasiswa, dan apakah atribut tersebut memuaskan mahasiswa atau tidak.

Tabel acuan ini diperoleh dengan melakukan penghitungan rentang skala (Rs), dengan formulasi sebagai berikut (Dajan, 2001) :

$$Rs = (n (m-1))/m$$

Dimana : Rs = Rentang skala

n = Jumlah sampel

m = Jumlah skala

$$Rs = (100 (5-1))/5 = 80$$

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Usia Responden

Rata-rata responden yang dijumpai pada umumnya berusia 21-24 dengan persentase 100% hal ini mungkin karena usia mahasiswa aktif memang biasanya diantara 21-24.

Jenis Kelamin

Responden yang ditemui rata-rata berjenis kelamin laki-laki hal ini ditunjukkan dengan persentase sebesar 60% dan sisanya perempuan.

Angkatan

Responden yang ditemui rata-rata angkatan 2016, 2017 dan 2018 dengan jumlah persentase 86% dan sisanya angkatan 2019 sebanyak 10%, angkatan 2020 4%.

Domisili

Rata-rata responden yang dijumpai bertempat tinggal dekat dengan kampus dengan persentase 55% hal ini mungkin disebabkan rata-rata mahasiswa jurusan manajemen FEB UNRI berdomisili dekat dengan kampus, baik itu rumah kos, kontrakan dll.

Komplain Atas Layanan Staf Jurusan Manajemen FEB UNRI

Sebagian besar responden yang dijumpai pernah mengalami komplain atas layanan akademik dengan persentase 83%. Hal ini disebabkan banyaknya responden yang merasa kurang puas atas layanan akademik.

Seberapa Sering Komplain Pada Staf Jurusan Manajemen FEB UNRI

Rata-rata responden yang dijumpai memiliki komplain atas layanan akademik antara 1 hingga 2 kali persemesternya dengan persentase 83%.

Komplain Yang Sering Dialami Atas Layanan Staf Jurusan Manajemen FEB UNRI

Sebanyak 27,9% responden yang dijumpai memiliki komplain terhadap staf jurusan yang tidak segera menyelesaikan permasalahan akademik mahasiswa, dan 20% responden mengatakan staf jurusan yang sulit ditemui, 20,9% mengatakan Kuota kelas selalu kurang saat pengisian KRS, 16% mengatakan Informasi pendaftaran / jadwal seminar yang tidak jelas, dan 20,9% mengatakan Staf jurusan memberikan pelayanan dengan membedakan mahasiswa.

Komplain Atas Layanan Dosen Dan Bimbingan

Rata-rata responden yang dijumpai rata-rata pernah mengalami komplain atas dosen dan bimbingan, dengan 70 responden mengatakan pernah komplain.

Seberapa Sering Komplain Atas Layanan Dosen Dan Bimbingan

60 responden yang dijumpai mengalami komplain sebanyak 1 hingga 2 kali persemester dan 10 responden mengalami komplain lebih dari 3 kali persemester.

Komplain Yang Sering Dialami Atas Layanan Dosen Dan Bimbingan

40 responden mengatakan dosen sulit ditemui, 34 responden mengalami komplain jadwal bimbingan yang sering berubah, 7 responden yang mengalami komplain dosen pembimbing

yang membedakan mahasiswa, 20 responden Materi yang disampaikan dosen kurang jelas, dan 27 responden mengalami Jadwal mengajar dosen yang tidak jelas.

Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa

1. *Reability*

Tanggapan responden tentang dimensi *tangible* adalah tingkat kepentingan tertinggi terletak pada kemampuan pimpinan jurusan atau prodi. Sedangkan tingkat kepentingan terendah adalah Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden memiliki harapan yang tinggi terhadap jurusan manajemen FEB UNRI.

Sedangkan tingkat kinerja paling tinggi terletak pada kemampuan pimpinan jurusan/prodi. Sedangkan kinerja paling rendah terletak pada kemampuan staf jurusan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa dibidang akademik dan kemampuan staf jurusan untuk melayani mahasiswa, untuk itu jurusan manajemen FEB UNRI harus memperhatikan aspek tersebut, rata-rata total skor kinerja sebesar 324 angka tersebut berada dibawah total skor rata-rata harapan sebesar 424 hal ini menunjukkan bahwa responden belum puas terhadap indikator yang berada pada variabel *reability*.

2. *Responsivness*

Tanggapan responden tentang dimensi *Responsivness* adalah tingkat kepentingan tertinggi terletak pada Staf jurusan segera menyelesaikan masalah kemahasiswaan. Sedangkan tingkat kepentingan terendah terletak pada Ketepatan jadwal dosen (Mengajar dan bimbingan). Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden memiliki harapan terhadap dosen yang membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik.

Hasil tanggapan responden dari dimensi *responsivness* tingkat kinerja paling tinggi pada staf jurusan dan dosen mudah untuk ditemui. Sedangkan kinerja paling rendah adalah staf jurusan segera menyelesaikan masalah kemahasiswaan, dan ini harus diperhatikan jurusan manajemen FEB UNRI agar ditingkatkan, rata-rata total skor kinerja sebesar 299 angka tersebut berada dbawah total skor rata-rata harapan sebesar 413 hal ini menunjukkan bahwa responden masih merasa belum puas terhadap indikator yang berada pada variabel *responsivness*.

3. *Assurance*

Tanggapan responden tentang dimensi *Assurance* tingkat kepentingan tertinggi terletak pada reputasi yang dimiliki jurusan manajemen FEB UNRI. Sedangkan tingkat kepentingan terendah terletak pada aspek Informasi yang diberikan staf jurusan dapat dipercaya. Sedangkan tingkat kinerja paling tinggi pada aspek reputasi yang dimiliki jurusan FEB UNRI dan

kinerja paling rendah terdapat pada Informasi yang diberikan staf jurusan dapat dipercaya, rata-rata total skor kinerja sebesar 356 angka tersebut berada dibawah total skor rata-rata harapan sebesar 395 hal ini menunjukkan bahwa responden masih merasa belum puas terhadap indikator yang berada pada variabel *assurance*.

4. *Emphaty*

Tanggapan responden tentang dimensi *Emphaty* tingkat harapan paling tinggi terletak pada aspek Kesopanan dan keramahan dosen dan Staf jurusan memberikan pelayanan yang sama dan tidak membedakan mahasiswa. Sedangkan tingkat harapan paling rendah terdapat pada aspek kesopanan dan keramahan staf jurusan sedangkan tingkat kinerja paling tinggi terletak pada aspek kesopanan dan keramahan dosen sesuai dengan harapan tertinggi responden. Nilai kinerja paling rendah adalah staf jurusan yang memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan mahasiswa, dan harus menjadi perhatian jurusan manajemen FEB UNRI, rata-rata total skor kinerja sebesar 312 angka tersebut berada dibawah total skor rata-rata harapan sebesar 411 hal ini menunjukkan bahwa responden masih merasa belum puas terhadap indikator yang berada pada variabel *emphaty*.

5. *Tangible*

Tanggapan responden tentang dimensi *Tangible* tingkat kepentingan tertinggi terletak

pada aspek Kelengkapan fasilitas didalam kelas berfungsi dengan baik (infocus, ac dan white board), tingkat kepentingan terendah terdapat pada aspek daya tampung kelas yang memadai dan nyaman sedangkan tingkat kinerja tertinggi terletak pada aspek kelengkapan fasilitas didalam kelas berfungsi dengan baik dan tingkat kinerja terendah terletak pada daya tampung kelas yang memadai dan nyaman, rata-rata total skor kinerja sebesar 331 angka tersebut berada dibawah total skor rata-rata harapan sebesar 423 hal ini menunjukkan bahwa responden masih merasa belum puas terhadap indikator yang berada pada variabel *tangible*.

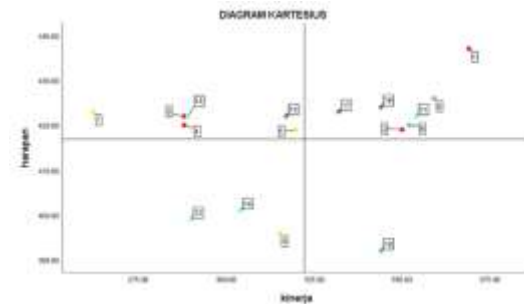
6. *Importance performance analysis (ipa)*

Tahap akhir dari pengelolaan data kepuasan mahasiswa adalah mengukur tingkat kepuasan mahasiswa dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). IPA digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan kuadran-kuadran yang telah ditetapkan, dimana terdapat empat kuadran yaitu kuadran I, II, III, dan IV dengan melihat tingkat kinerja dan harapan dari tiap atribut pernyataan kualitas pelayanan.

Tabel 1 indikator variable

Dimensi	Indikator
<i>Reability</i>	1. Kemampuan pimpinan jurusan/prodi. 2. Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi. 3. Kemampuan dosen

	membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik. 4. Kemampuan staf jurusan untuk melayani mahasiswa.
<i>Responsive ness</i>	5. Staf jurusan dan dosen mudah untuk ditemui. 6. Ketetapan jadwal dosen (mengajar dan bimbingan). 7. Staf jurusan segera menyelesaikan masalah kemahasiswaan.
<i>Assurance</i>	8. Pemberian materi dari dosen secara jelas dan dapat dipercaya. 9. Reputasi yang dimiliki jurusan manajemen FEB UNRI. 10. Informasi yang diberikan staf jurusan dapat dipercaya.
<i>Emphathy</i>	11. Kesopanan dan keramahan dosen. 12. Kesopanan dan keramahan staf jurusan. 13. Staf jurusan memberikan pelayanan yang sama dan tidak membedakan mahasiswa. 14. Staf jurusan mendahulukan kepentingan membantu mahasiswa yang kesulitan.
<i>Tangibles</i>	15. Daya tampung kelas yang memadai dan nyaman. 16. Kelengkapan fasilitas didalam kelas berfungsi dengan baik (<i>infocus, ac</i> dan <i>white board</i>). 17. Fasilitas pendukung (Pustaka, parkir yang memadai, taman digital, hotspot & wiifi, kantin).



Keterangan warna pada diagram kartesius :

- Reability
- Responsivness
- Assurance
- Emphaty
- Tangible

1. Kuadran I

Pada kuadran ini menunjukkan atribut-atribut yang dianggap penting oleh mahasiswa jurusan manajemen FEB UNRI, tetapi kurang mendapatkan perhatian dari jurusan manajemen FEB UNRI sehingga mahasiswa merasa kurang puas. Jurusan manajemen FEB UNRI harus berkonsentrasi untuk meningkatkan kinerja dari faktor-faktor pelayanan ini dalam memenuhi harapan mahasiswa. Terdapat 6 item yang berada dalam kuadran ini yang menjadi prioritas utama bagi jurusan manajemen FEB UNRI, yaitu :

- a. Dosen membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik.
- b. Kemampuan staf jurusan untuk melayani mahasiswa.
- c. Staf jurusan dan dosen mudah untuk ditemui.
- d. Staf jurusan segera menyelesaikan masalah kemahasiswaan
- e. Staf jurusan memberikan pelayanan yang sama dan

- tidak membedakan mahasiswa.
- f. Daya tampung kelas yang memadai dan nyaman.

2. Kuadran II

Pada kuadran ini menunjukkan atribut-atribut yang dianggap penting oleh mahasiswa dan kinerja jurusan manajemen FEB UNRI juga sudah sangat baik, sehingga mahasiswa merasa puas. Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah :

- a. Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi.
- b. Kemampuan pimpinan jurusan/prodi.
- c. Reputasi yang dimiliki jurusan manajemen FEB UNRI.
- d. Pemberian materi dari dosen secara jelas dan dapat dipercaya.
- e. Kesopanan dan keramahan dosen.
- f. Kelengkapan fasilitas didalam kelas berfungsi dengan baik (infocus, ac dan white board).
- g. Fasilitas pendukung (Pustaka, parkir yang memadai, taman digital, hotspot & wiifi, kantin).

3. Kuadran III

Kuadran ini merupakan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh mahasiswa dan kinerja pada atribut-atribut dikuadran tiga merupakan atribut-atribut yang kurang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Beberapa atribut yang termasuk kedalam kuadran ini adalah :

- a. Ketepatan jadwal dosen (Mengajar dan bimbingan).

- b. Staf jurusan mendahulukan kepentingan membantu mahasiswa yang kesulitan.
- c. Kesopanan dan keramahan staf jurusan.

4. Kuadran IV

Kuadran ini menunjukkan atribut-atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan rendah, tetapi pelaksanaan tinggi. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini dalam pelaksanaannya dirasakan terlalu berlebihan oleh mahasiswa. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah Informasi yang diberikan staf jurusan dapat dipercaya.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Dilihat dari keseluruhan karakteristik responden yang dapat diketahui mahasiswa Jurusan Manajemen FEB UNRI keseluruhan berusia 21-24 tahun berdasarkan jenis kelamin sebagian besar adalah pria, kemudian berdasarkan tahun angkatan adalah 2016 sebagian besar adalah angkatan 2016, berdasarkan domisili adalah dekat dengan kampus. Lalu berdasarkan komplain masalah atas layanan akademik sebagian besar pernah mengalami dan sebagian besar mengalami komplain staf jurusan yang tidak segera menyelesaikan permasalahan akademik mahasiswa. Berdasarkan komplain atas dosen dan bimbingan sebagian besar pernah mengalami dan sebagian besar mengalami 1-2

- kali komplain persemester dengan komplain yang dialami sebagian besar adalah dosen yang sulit ditemui.
2. Dari hasil GAP analisis tingkat harapan dengan kinerja dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan (*reability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*) menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian negatif, ini berarti tingkat kualitas pelayanan yang diberikan Jurusan Manajemen FEB UNRI belum memenuhi harapan mahasiswanya, dengan demikian hendaknya Jurusan Manajemen FEB UNRI melakukan perbaikan agar terpenuhi harapan mahasiswa sehingga mahasiswa merasa puas.
 3. Dengan menggunakan metode IPA (*importance performance analysis*) maka dapat diketahui faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan oleh Jurusan Manajemen FEB UNRI untuk meningkatkan pelayanannya adalah memperbaiki item pelayanan pada kuadran I dalam diagram kartesius.
 4. Faktor-faktor yang perlu dipertahankan dalam pelaksanaannya karena hasil selisih GAP terendah (mendekati puas) dan juga perlu untuk lebih ditingkatkan adalah :
 - a) Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi.
 - b) Kemampuan pimpinan jurusan/prodi.
 - c) Reputasi yang dimiliki jurusan manajemen FEB UNRI.
 - d) Pemberian materi dari dosen secara jelas dan dapat dipercaya.
 - e) Kesopanan dan keramahan dosen.
 - f) Kelengkapan fasilitas didalam kelas berfungsi dengan baik (infocus, ac dan white board).
 - g) Fasilitas pendukung (Pustaka, parkir yang memadai, taman digital, hotspot & wiifi, kantin).
 5. Faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh mahasiswa tetapi pelaksanaannya dilakukan cukup baik, diantaranya adalah :
 - a) Ketepatan jadwal dosen (Mengajar dan bimbingan).
 - b) Staf jurusan mendahulukan kepentingan membantu mahasiswa yang kesulitan.
 - c) Kesopanan dan keramahan staf jurusan.
 6. Faktor-faktor yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh Jurusan Manajemen FEB UNRI, namun dianggap kurang penting oleh mahasiswa adalah Informasi yang diberikan staf jurusan dapat dipercaya.

Saran

1. Jurusan Manajemen FEB UNRI hendaknya memperbaiki dan meningkatkan atribut dalam semua kuadran khususnya yang termasuk dalam kuadran satu.
2. Untuk atribut yang berada dalam kuadran II yang meliputi

Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi, Kemampuan pimpinan jurusan/prodi, Reputasi yang dimiliki jurusan manajemen FEB UNRI, Pemberian materi dari dosen secara jelas dan dapat dipercaya, Kesopanan dan keramahan dosen, Kelengkapan fasilitas didalam kelas berfungsi dengan baik (infocus, ac dan white board), Fasilitas pendukung (Pustaka, parkir yang memadai, taman digital, hotspot & wiifi, kantin) hendaknya dapat dipertahankan karena memiliki selisih GAP yang rendah (mendekati puas) dan juga ditingkatkan oleh Jurusan Manajemen FEB UNRI jangan sampai kinerja atau kepuasan dari atribut ini menurun karena akan menyebabkan mahasiswa merasa tidak puas.

3. Untuk atribut-atribut yang berada dalam kuadran III dan IV yang dinilai kurang penting oleh mahasiswa akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik oleh Jurusan Manajemen FEB UNRI sebaiknya dipertahankan dan kalau bisa ditingkatkan lagi seperti lebih mendisiplinkan waktu dalam proses belajar mengajar agar mendapatkan hasil pelayanan yang lebih baik.
4. Diharapkan pihak Jurusan Manajemen FEB UNRI menyediakan layanan aduan atau komplain online agar mempermudah mahasiswa dan Jurusan Manajemen FEB UNRI dapat segera memperbaikinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ashiva, Dita Laila. 2015. *Analisis tingkat kepuasan nasabah tabungan simpedes atas kualitas pelayanan PT. Bank rakyat indonesia (persero), tbk unit ngesrep semarang*. Diponegoro University Journal Of Social And Politic, Business Administration 2015.
- Hidayat, taufiq. 2016. “*Analisis tingkat kepuasan penumpang atas kualitas pelayanan pada CV bil travel trayek pekanbaru-padang*”. Skripsi. FEB, Manajemen, Universitas Riau, Pekanbaru.
- <https://manajemen.feb.unri.ac.id/s-truktur-organisasi/>. Diakses pada 24 february 2021.
- Kotler, Philip. 2005. Alih bahasa: Benyamin Molan. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas. Jilid Satu. PT Intan Sejati Klaten. Jakarta.
- Kotler, Phillip dan Keller Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Lovelock, Christopher H. dan Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani.A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.

- Mitsaqy, Ufi. 2015. *Analisis tingkat kepuasan pasien atas kualitas pelayanan jasa kesehatan pada puskesmas payung sekaki kota Pekanbaru*, Jom Fekon Vol.2 No.2 Februari 2015.
- Murni, Sri Rahmi. 2017. *Analisis tingkat kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan pada solaria restoran mall ska di kota pekanbaru*, JOM Fekon Vol.4 no.1 (April) 2017.
- Saputra, Alfin. 2015. *Analisis tingkat kepuasan atas kualitas pelayanan jasa pada hotel ratu mayang garden Pekanbaru*, Jom Fekon Vol.2 No.1 Februari 2015.
- Tileng, Marlin Yuvina, Wiranto Herry Utomo, Rudy Latuperissa. 2013. *Analysis of Service Quality using Servqual Method and Importance Performance Analysis (IPA) in Population Department, Tomohon City*. International Journal of Computer Applications (0975 – 8887) Volume 70 No.19, May 2013.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregodius Chandra. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.