

PEMANFAATAN APLIKASI DATA ANALYSIS DALAM MENGETAHUI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK PADA STMIK-AKADEMI BINA INSANI BEKASI

¹Petrus Dwi Ananto P, ²Helenia Touana, S.P.

STMIK-Akademi Bina Insani Bekasi Jawa Barat

Abstract

In activities based on services, the customer satisfaction becomes very important thing to be noted. It is similarly with education. The student's satisfaction towards academic services could be something that needs to be noted by the college. The measurement of student's satisfaction level was done by using TERRA attributes (*tangible, empathy, reliability, responsiveness, and assurance*). The measurement of attributes on student's satisfaction for *tangible* attributes are lecture equipment, teaching media, and educational facilities; for *empathy* attributes is the understanding of the students interest; for *reliability* attributes are the reliability of lecturers and academic staff; for *responsiveness* attribute is responsive attitude; and for *assurance* attribute is the treatment on the students. From all the attributes measured, STMIK-Akademi Bina Insani agreed of all attributes included in the indicators of satisfaction. This statement proves that the students satisfied with the academic services in STMIK-Akademi Bina Insani. By the total sample is 278 students of STMIK-Akademi Bina Insani which obtained information that the level of academic services at STMIK-Akademi Bina Insani is GOOD.

Keywords: *students, academic services, student's satisfaction.*

1. Pendahuluan

Banyaknya jumlah perguruan tinggi ini menyebabkan persaingan antar masing-masing perguruan tinggi dalam hal merekrut mahasiswa. Beragam cara dilakukan untuk menarik minat calon mahasiswa, mulai dari program studi yang spesifik dan unik, biaya murah, hingga program pendidikan yang meringankan calon mahasiswa. Hal tersebut dimaksudkan agar calon mahasiswa memiliki banyak referensi demi memilih perguruan tinggi impiannya. Janji-janji yang diberikan perguruan tinggi kepada calon mahasiswanya, tentunya diikuti dengan harapan calon mahasiswa bahwa janji tersebut benar adanya. Ketika calon mahasiswa sudah memasuki salah satu perguruan tinggi dan menemukan ketidaksesuaian antara janji perguruan tinggi dan fakta yang didapat, yang timbul adalah rasa tidak puas. Banyak faktor yang menyebabkan ketidakpuasan ini diantaranya fasilitas yang tidak memadai, tim pengajar yang kurang mumpuni, atau pelayanan yang kurang memuaskan. Semua faktor yang menyebabkan ketidakpuasan ini akan menimbulkan rasa jera pada mahasiswa dan tidak akan merekomendasikan perguruan tinggi tersebut pada orang lain. Yang lebih memprihatinkan, mahasiswa keluar dari perguruan tinggi tersebut. Dari ilustrasi di atas, tersirat betapa pentingnya membangun kepuasan mahasiswa. Salah satu faktor yang dapat membuat mahasiswa menjadi puas adalah kualitas pelayanan, terutama pelayanan akademik. Karena dalam pengurusan pendidikannya, pelayanan akademik adalah yang paling dekat dengan mahasiswa. Banyak cara digunakan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Tetapi kebanyakan cara tersebut menggunakan bantuan program aplikasi khusus sehingga

menyulitkan mendapatkan informasi tingkat kepuasan dengan cepat.

Masalah yang dibahas adalah bagaimana mengetahui apakah pelayanan akademik yang sekarang ini mampu memuaskan mahasiswa STMIK-Akademi Bina Insani Bekasi dengan menggunakan aplikasi data analysis Microsoft Excel 2010?

2. Tinjauan Pustaka

Terdapat beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan. Yang pertama adalah penelitian yang dilakukan oleh Wei (2011) dengan judul penelitian "*Student Satisfaction toward the University : Does Service Quality Matters?*". Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan yang disediakan institusi perguruan tinggi dan tingkat kepuasan mahasiswa di salah satu Universitas Terbuka di Malaysia. Penelitian ini menghasilkan bahwa dari kelima dimensi kualitas pelayanan, hanya tiga dimensi yaitu dimensi *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* yang secara signifikan berhubungan dengan kepuasan mahasiswa. Ini berarti bahwa persepsi mahasiswa dibangun dari ketiga dimensi kualitas pelayanan (*responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*) yang lebih penting kualitasnya agar disediakan oleh universitas. Dengan memperhatikan ketiga dimensi tersebut, diperoleh bahwa mahasiswa menilai lebih tinggi untuk pelayanan yang sifatnya tidak berwujud daripada pelayanan yang berwujud atau memiliki bentuk fisik.

Penelitian kedua dilakukan oleh Mehdi-pour dan Hamideh Zerehkafi (2013) dengan judul penelitian "*Student Satisfaction at Osmania University*". Dari hasil penelitian dapat diketahui

sebagian besar mahasiswa berpendapat bahwa dosen dan staf pendukung (misalnya asisten dosen) yang sopan dan santun (90%) dan dosen memiliki pengetahuan luas tentang matakuliah mereka (94%). 85% dari mahasiswa berpendapat bahwa ruang kelas memadai, kelas sudah dipersiapkan dengan baik dan terorganisir (73%); ukuran kelas sesuai (78%); laboratorium komputer memadai (90%); dukungan akademik memadai (85%); kampus Osmania University umumnya tempat yang aman (59%); ada hubungan yang baik antara dosen dan mahasiswa (85%); ada hubungan yang baik antara staf dan mahasiswa (75%); pimpinan siap sedia membantu bila diperlukan (95%); staf kampus hangat, ramah, mendukung mahasiswa (73%); staf administrasi yang simpatik dan meyakinkan saat membantu mahasiswa (87%); dan sebagian besar mahasiswa berpendapat bahwa mereka merasa nyaman mendekati dan berbicara dengan dosen (93%). Mayoritas mahasiswa menyatakan bahwa ada keragaman dan keharmonisan ras di Osmania University (69%); mereka mencapai tujuan pendidikan mereka di Osmania University (85%); mereka akan memilih untuk melanjutkan kuliah lagi di Osmania University (95%); dan mereka akan merekomendasikan Osmania University kepada orang lain (82%).

Dalam penelitian Sufiyah (2011) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa” diketahui bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan akademik dan birokrasi terhadap kepuasan mahasiswa. Pengaruh positif ini berarti bahwa jika kualitas layanan akademik semakin baik dan birokrasi semakin baik, maka kepuasan mahasiswa meningkat atau mahasiswa semakin merasa puas. Kualitas layanan akademik masuk dalam kriteria baik, birokrasi masuk dalam kriteria baik, dan kepuasan mahasiswa masuk dalam kriteria memuaskan. Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Selain kualitas layanan akademik masih ada variabel lain seperti citra, produk, faktor situasional, faktor personal, dan aspek-aspek lain. Selain kualitas layanan akademik ada pengaruh positif dan signifikan birokrasi terhadap kepuasan mahasiswa. Birokrasi bukan variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa, tetapi masih ada variabel lain yang mempengaruhi seperti harga, pelayanan, lokasi, mutu, dan fasilitas.

2.1. Konsep Dasar Kepuasan Mahasiswa

Menurut Arief (2007), “kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) jika harapan pelanggan terhadap kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terpenuhi/terlampaui maka mencapai tingkat kepuasan yang tinggi.” Menurut Juran dalam Arief (2007), “kepuasan pelanggan adalah hasil yang dicapai ketika keistimewaan produk merespon kebutuhan pelanggan.” Menurut

Lovelock dalam Arief (2007), “kepuasan pelanggan sama dengan pelayanan yang dirasakan/pelayanan yang diharapkan.”

Mendefinisikan pelanggan dalam dunia pendidikan, menurut Sallis (2008), “Pelanggan dapat dibedakan menjadi pelanggan dalam (*internal customer*) dan pelanggan luar (*external customer*). Yang termasuk pelanggan dalam adalah pengelola institusi pendidikan itu sendiri seperti manajer, guru, staf, dan penyelenggara institusi. Sedangkan yang termasuk pelanggan luar adalah masyarakat, pemerintah, dan dunia industri”. Sementara menurut Alma (2011), “dalam lembaga pendidikan kepuasan harus diutamakan bagi tiga komponen yaitu siswa, guru/dosen/karyawan, dan pemilik (pemerintah/yayasan).”

Berdasarkan konsep dasar kepuasan pelanggan, perguruan tinggi pada dasarnya merupakan industri jasa yang memberikan layanan atau jasa kependidikan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya, yaitu mahasiswa. Indeks Kepuasan Mahasiswa adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan mahasiswa yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat mahasiswa dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Menurut Tampubolon (2001) bahwa “kepuasan mahasiswa berkaitan dengan layanan akademik yang meliputi: kurikulum, silabus umum, rancangan mutu perkuliahan, satuan materi sajian, penyajian materi, evaluasi, praktikum, dan pembimbingan”. Serta bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di STMIK-Akademi Bina Insani. Adapun aplikasi yang digunakan dalam pengolahan data adalah fasilitas Data Analysis yang terdapat dalam Microsoft Excel 2010.

2.2. Konsep Dasar Kualitas Layanan Akademik

Menurut Sallis (2008), “kualitas dapat dikatakan ada apabila sebuah layanan memenuhi spesifikasi yang ada.” Menurut Avianti (2005) bahwa “kualitas dapat berarti *superiority* atau *excellence* yaitu melebihi standar umum yang berlaku. Sesuatu dapat dikatakan berkualitas berkualitas jika terdapat kecocokan antara syarat-syarat yang dimiliki oleh benda atau jasa yang dikehendaki dengan maksud dari orang yang menghendakinya”. Menurut Parasuraman, et al. dalam Arief (2007), “ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*) maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih

rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.”

Menurut Lupiyoadi (2006) bahwa “kualitas layanan akademik adalah nilai yang diberikan oleh pelanggan sejauh mana layanan akademik diberikan sesuai harapan pelanggan”. Pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa, akan mengatakan layanan akademik tersebut berkualitas apabila sesuai dengan spesifikasi mereka. Kualitas layanan akademik dalam penelitian ini adalah nilai yang diberikan mengenai seberapa bagus layanan akademik yang diberikan oleh suatu perguruan tinggi mampu sesuai dengan harapan mahasiswa.

2.3. Elemen Kualitas Layanan

Menurut Parasuraman, Zeithml, dan Berry dalam Tjiptono dan Gregorius Chandra (2004) bahwa “kualitas layanan merupakan suatu alat ukur untuk mempermudah penilaian dan pengukuran kualitas layanan”. Terdapat 5 (lima) elemen dasar yang digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atau pengguna jasa layanan, antara lain:

- a. *Tangible* (Bukti Langsung), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana maupun prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh perusahaan.
- b. *Empathy* (Perhatian), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan mengenai pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.
- c. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
- d. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu kemampuan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- e. *Assurance* (Jaminan), yaitu perilaku para pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan mampu menciptakan rasa aman bagi pelanggannya.

2.4. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik

Menurut Gerson dalam Arief (2007) “hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan”. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik adalah persepsi mahasiswa bahwa harapannya telah terpenuhi. Pelayanan yang mudah, cepat, dan tepat adalah yang diharapkan oleh mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik akan tercapai apabila ada kesesuaian antara layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa dengan harapan mahasiswa. Mahasiswa dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum, antara lain:

- a. jika kinerja di bawah harapan, maka mahasiswa menjadi tidak puas,
- b. jika kinerja sesuai dengan harapan, maka mahasiswa menjadi puas, dan
- c. jika kinerja di atas harapan, maka mahasiswa menjadi sangat puas.

Perasaan sangat puas, puas, dan tidak puas ini mampu mempengaruhi tindakan mahasiswa selanjutnya. Mahasiswa yang sangat puas dan puas akan menyampaikan secara positif mengenai jasa yang digunakan, sedangkan mahasiswa yang tidak puas akan bereaksi secara berlainan. Mahasiswa yang tidak puas akan mengambil satu dari dua tindakanguna mengurangi ketidakpuasan tersebut, antara lain mencari informasi yang dapat memperkuat nilai tinggi jasa tersebut (menghindari informasi yang mungkin memperkuat nilai rendahnya) atau meninggalkan atau pindah ke program studi lain atau ke perguruan tinggi lain.

Pihak manajemen atau pimpinan dapat mengambil langkah untuk meminimalisasi jumlah ketidakpuasan mahasiswa, misalnya dengan mengadakan komunikasi secara periodik. Komunikasi dengan mahasiswa dapat dilakukan dengan menyediakan forum komunikasi yang baik bagi keluhan mahasiswa dan menangani keluhan tersebut dengan cepat. Harapan mahasiswa dibentuk oleh komentar teman dan kenalannya, informasi dan janji dari lembaga, serta perguruan tinggi lainnya yang sejenis. Apabila lembaga menaikkan harapan mahasiswa terlalu tinggi, maka mahasiswa mungkin akan kecewa jika lembaga gagal dalam memenuhinya. Tetapi, jika lembaga menetapkan harapan mahasiswa terlalu rendah, maka lembaga tidak dapat menarik cukup banyak calon mahasiswa meskipun mahasiswa akan puas. Tingkat kepuasan yang tinggi akan menciptakan ikatan emosional yang tinggi pula. Lembaga perlu membentuk budayanya sedemikian rupa dengan tujuan untuk memuaskan mahasiswa sebagai pelanggan industri jasa kependidikan.

2.5. Aplikasi Data Analysis Microsoft Excel 2010

Menurut Winarno, dan Ali Zaki serta SmitDev Community (2014) bahwa “Microsoft Excel merupakan software spreadsheet multiguna,

bisa digunakan untuk pengolahan data jenis apapun termasuk pengolahan data statistik”. Mengolah data statistik tidak harus menggunakan aplikasi khusus pengolahan data statistik. Menurut Winarno, dan Ali Zaki serta SmitDev Community (2015) bahwa “dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel maka kita dapat mencatat dan menghidangkan data sehingga menjadi informasi yang sangat berguna”.

Aplikasi Microsoft Excel biasanya sudah terintegrasi dengan paket Microsoft Office. Penggunaan fasilitas Data Analysis dalam Microsoft Excel dapat dilakukan dalam pengolahan data statistik.

3. Metodologi

Metode yang digunakan mendapatkan informasi yang luas dan penelitian menggunakan sampel yang diambil dari populasi.

3.1. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah seluruh mahasiswa STMIK-Akademi Bina Insani semester I, IV, dan VI yang berjumlah 896 orang, dengan rincian semester I jumlah mahasiswa 463 orang, semester IV jumlah mahasiswa 241 orang, semester VI jumlah mahasiswa 192 orang, yang kemudian akan diambil sampelnya. Teknik sampel yang digunakan adalah *Proportionate Stratified Random Sampling*, dimana teknik ini digunakan bila populasi mempunyai unsur/anggota yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Ukuran sampel dihitung berdasarkan teknik Solvin dengan rumus:

$$N = N / (1 + e^2)$$

dimana N adalah populasi, e adalah perkiraan tingkat kesalahan, yang dalam penelitian ini digunakan 5%. Dengan populasi 896 dan tingkat kesalahan 5%, diperoleh jumlah sampel yang diambil sebanyak 278. Jumlah ini dibagi lagi untuk semester I, IV, dan VI dengan cara: (jumlah mahasiswa semester I atau IV atau VI / populasi) x 278. Dari perhitungan diperoleh sampel untuk semester VI sebanyak 60 (dari hasil perhitungan (192/896) x 278), semester IV sebanyak 75 (dari hasil perhitungan (241/896) x 278), dan semester I sebanyak 143 (dari hasil perhitungan (463/896) x 278).

3.2. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini variabel yang diukur adalah variabel kepuasan mahasiswa terhadap variabel mutu pelayanan akademik dengan menggunakan atribut TERRA (*tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance*).

3.3. Instrumen Penelitian

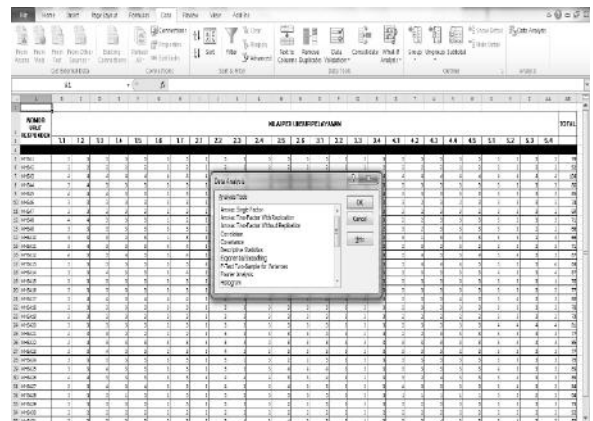
Masing-masing atribut menggunakan skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden. Dengan skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item yang

berupa pertanyaan atau pernyataan. Di bawah ini adalah kisi-kisi instrumennya.

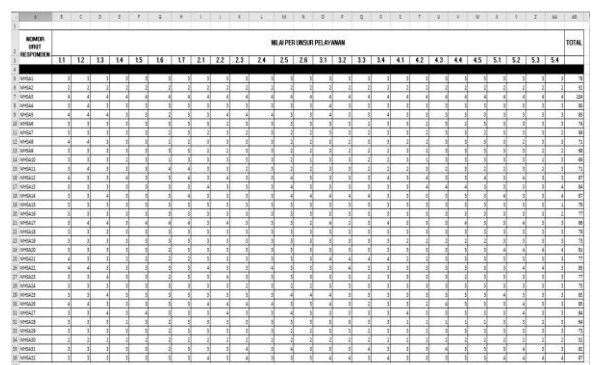
Tabel 1. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No.	Atribut	Nomor Pernyataan	Jumlah
1.	<i>Tangible</i>	1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7	7
2.	<i>Empathy</i>	2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6	6
3.	<i>Reliability</i>	3.1, 3.2, 3.3, 3.4	4
4.	<i>Responsiveness</i>	4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5	5
5.	<i>Assurance</i>	5.1, 5.2, 5.3, 5.4	4

Instrumen penelitian telah diujicobakan kepada 32 orang responden dengan total pernyataan sebanyak 26 dan telah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Dari hasil perhitungan uji validitas, diperoleh bahwa seluruh butir pertanyaan yang diujicobakan mempunyai nilai r-hitung lebih besar dari nilai r-tabel, sehingga seluruh butir pertanyaan yang diujicobakan bersifat valid yang selanjutnya dapat digunakan untuk pengambilan data. Sementara dari hasil perhitungan uji reliabilitas diperoleh nilai alpha 0,757. Nilai ini lebih besar dari nilai r-tabel sebesar 0,34937, sehingga instrumen penelitian ini reliabel untuk penelitian.



Gambar 1. Tampilan Data Analysis Microsoft Excel 2010



Gambar 2. Hasil Rekapitulasi Data Kuisioner terhadap 32 Mahasiswa

	A	B	C
1	DF	T	R
2		0.05	0.05
3			
4	1	12.706	0.99692
5	2	4.3027	0.95
6	3	3.1824	0.87834
7	4	2.7764	0.8114
8	5	2.5706	0.75449
9	6	2.4469	0.70673
10	7	2.3646	0.66638
11	8	2.306	0.6319
12	9	2.2622	0.60207
13	10	2.2281	0.57598
14	11	2.201	0.55294
15	12	2.1788	0.53241
16	13	2.1604	0.51398
17	14	2.1448	0.49731
18	15	2.1314	0.48215
19	16	2.1199	0.46828
20	17	2.1098	0.45553
21	18	2.1009	0.44376
22	19	2.093	0.43286
23	20	2.086	0.42271
24	21	2.0796	0.41325
25	22	2.0739	0.40439
26	23	2.0687	0.39607
27	24	2.0639	0.38824
28	25	2.0595	0.38086
29	26	2.0555	0.37389
30	27	2.0518	0.36728
31	28	2.0484	0.36101
32	29	2.0452	0.35505
33	30	2.0423	0.34937
34	31	2.0395	0.34396
35	32	2.0369	0.33879

Gambar 3. Nilai r-tabel

Gambar 4. Hasil Uji Validitas

Gambar 5. Hasil Uji Reliabilitas

4. Hasil Dan Pembahasan

4.1. Responden

Responden adalah mahasiswa STMIK-Akademi Bina Insani semester I sebanyak 143 orang, semester IV sebanyak 75 orang, dan semester VI sebanyak 60 orang. Responden mengisi sesuai pendapat mereka tentang kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dengan atribut yang diteliti berupa *tangible*, *empathy*,

reliability, *responsiveness*, *assurance*. Jawaban yang tersedia adalah sangat setuju dengan nilai 4, setuju dengan nilai 3, tidak setuju dengan nilai 2, sangat tidak setuju dengan nilai 1.

4.2. Hasil Analisis Data Berdasarkan Semua Atribut dalam Kepuasan Mahasiswa

Dasar yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa dari semua atribut secara keseluruhan adalah Skala Likert dengan perhitungan:

1. Sangat setuju = 278 responden x 4 x 26 butir soal = 28808
2. Setuju = 278 responden x 3 x 26 butir soal = 21606
3. Tidak setuju = 278 responden x 2 x 26 butir soal = 14404
4. Sangat tidak setuju = 278 responden x 1 x 26 butir soal = 7202

Skala Likert yang dapat dibuat adalah:

1. Sangat setuju = 21607 – 28808
2. Setuju = 14405 – 21606
3. Tidak setuju = 7203 – 14404
4. Sangat tidak setuju = 0 – 7202

Hasil pendapat mahasiswa yang diperoleh dengan cara menjumlahkan seluruh jawaban untuk seluruh atribut, diperoleh total nilai jawaban adalah 21253. Dengan membandingkan hasil jawaban responden dan skala Likert, maka nilai 21253 masuk kedalam klasifikasi setuju.

4.3. Hasil Analisis Data Berdasarkan Atribut Tangible

Dasar yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa dari atribut *tangible* adalah Skala Likert dengan perhitungan:

1. Sangat setuju = 278 responden x 4 x 7 butir soal = 7756
2. Setuju = 278 responden x 3 x 7 butir soal = 5817
3. Tidak setuju = 278 responden x 2 x 7 butir soal = 3878
4. Sangat tidak setuju = 278 responden x 1 x 7 butir soal = 1939

Skala Likert yang dapat dibuat adalah:

1. Sangat setuju = 5818 – 7756
2. Setuju = 3879 – 5817
3. Tidak setuju = 1940 – 3878
4. Sangat tidak setuju = 0 – 1939

Hasil pendapat mahasiswa yang diperoleh dengan cara menjumlahkan seluruh jawaban untuk atribut *tangible*, diperoleh total nilai jawaban adalah 5931. Dengan membandingkan hasil jawaban responden dan skala Likert, maka nilai 5931 masuk ke dalam klasifikasi sangat setuju.

HASIL PENGOLAHAN DATA ATRIBUT TANGIBLES											
NO.	NOMOR URUT	KELAS	NILAI PELAYANAN TANGIBLES							JUMLAH	
			1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7		
276	272	C-137	2014	4	4	3	4	3	3	4	25
277	273	C-138	2014	4	3	3	3	4	3	3	23
278	274	C-139	2014	3	4	4	4	3	2	3	23
279	275	C-140	2014	3	3	4	3	3	2	3	21
280	276	C-141	2014	3	4	3	3	2	2	3	20
281	277	C-142	2014	3	4	3	3	3	3	4	23
282	278	C-143	2014	3	4	3	3	3	3	3	22
TOTAL											5931
PERHITUNGAN NILAI											
		7784	Sangat Setuju								
		5838	Setuju								
		3892	Tidak Setuju								
		1946	Sangat Tidak Setuju								
SKALA PENGUKURAN											
		5839-7784	Sangat Setuju								
		3893-5838	Setuju								
		1947-3892	Tidak Setuju								
		0-1946	Sangat Tidak Setuju								
HASIL PENGUKURAN											
		Total hasil kuesioner									5931
		Klasifikasi									Sangat Setuju

Gambar 6. Hasil Pengolahan Data Atribut Tangible

4.4. Hasil Analisis Data Berdasarkan Atribut Empathy

Dasar yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa dari atribut *empathy* adalah Skala Likert dengan perhitungan:

1. Sangat setuju = 278 responden x 4 x 6 butir soal = 6648
2. Setuju = 278 responden x 3 x 6 butir soal = 4986
3. Tidak setuju = 278 responden x 2 x 6 butir soal = 3324
4. Sangat tidak setuju = 278 responden x 1 x 6 butir soal = 1662

Skala Likert yang dapat dibuat adalah:

1. Sangat setuju = 4987 – 6648
2. Setuju = 3323 – 4986
3. Tidak setuju = 1663 – 3324
4. Sangat tidak setuju = 0 – 1662

Hasil pendapat mahasiswa yang diperoleh dengan cara menjumlahkan seluruh jawaban untuk atribut *empathy*, diperoleh total nilai jawaban adalah 4858. Dengan membandingkan hasil jawaban responden dan skala Likert, maka nilai 4858 masuk kedalam klasifikasi setuju.

HASIL PENGOLAHAN DATA ATRIBUT EMPATHY											
NO.	NOMOR URUT	KELAS	NILAI PELAYANAN EMPATHY						JUMLAH		
			2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6			
277	273	C-138	2014	3	3	3	4	4	4	21	
278	274	C-139	2014	3	4	3	4	4	4	22	
279	275	C-140	2014	3	3	3	3	3	3	18	
280	276	C-141	2014	2	3	1	3	2	2	13	
281	277	C-142	2014	3	3	3	4	4	4	21	
282	278	C-143	2014	3	3	3	3	3	3	18	
TOTAL											4858
PERHITUNGAN NILAI											
		6672	Sangat Setuju								
		5004	Setuju								
		3336	Tidak Setuju								
		1668	Sangat Tidak Setuju								
SKALA PENGUKURAN											
		5005-6672	Sangat Setuju								
		3337-5004	Setuju								
		1669-3336	Tidak Setuju								
		0-1668	Sangat Tidak Setuju								
HASIL PENGUKURAN											
		Total hasil kuesioner									4858
		Klasifikasi									Setuju

Gambar 7. Hasil Pengolahan Data Atribut Empathy

4.5. Hasil Analisis Data Berdasarkan Atribut Reliability

Dasar yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa dari atribut *reliability* adalah Skala Likert dengan perhitungan:

1. Sangat setuju = 278 responden x 4 x 4 butir soal = 4432
2. Setuju = 278 responden x 3 x 4 butir soal = 3324
3. Tidak setuju = 278 responden x 2 x 4 butir soal = 2216
4. Sangat tidak setuju = 278 responden x 1 x 4 butir soal = 1108

Skala Likert yang dapat dibuat adalah:

1. Sangat setuju = 3325 – 4432
2. Setuju = 2217 – 3324
3. Tidak setuju = 1109 – 2216
4. Sangat tidak setuju = 0 – 1108

Hasil pendapat mahasiswa yang diperoleh dengan cara menjumlahkan seluruh jawaban untuk atribut *reliability*, diperoleh total nilai jawaban adalah 3241. Dengan membandingkan hasil jawaban responden dan skala Likert, maka nilai 3241 masuk kedalam klasifikasi setuju.

HASIL PENGOLAHAN DATA ATRIBUT RELIABILITY											
NO.	NOMOR URUT RESPONDEN	KELAS	NILAI PELAYANAN RELIABILITY				JUMLAH				
			3.1	3.2	3.3	3.4					
278	274	C-139	2014	3	4	3	3	13			
279	275	C-140	2014	3	3	3	3	12			
280	276	C-141	2014	3	3	3	2	11			
281	277	C-142	2014	4	3	3	3	13			
282	278	C-143	2014	3	3	2	2	10			
TOTAL											3241
PERHITUNGAN NILAI											
		4448	Sangat Setuju								
		3336	Setuju								
		2224	Tidak Setuju								
		1112	Sangat Tidak Setuju								
SKALA PENGUKURAN											
		3337-4448	Sangat Setuju								
		2225-3336	Setuju								
		1113-2224	Tidak Setuju								
		0-1112	Sangat Tidak Setuju								
HASIL PENGUKURAN											
		Total hasil kuesioner									3241
		Klasifikasi									Setuju

Gambar 8. Hasil Pengolahan Data Atribut Reliability

4.6. Hasil Analisis Data Berdasarkan Atribut Responsiveness

Dasar yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa dari atribut *responsiveness* adalah Skala Likert dengan perhitungan:

1. Sangat setuju = 278 responden x 4 x 5 butir soal = 5540
2. Setuju = 278 responden x 3 x 5 butir soal = 4155
3. Tidak setuju = 278 responden x 2 x 5 butir soal = 2780
4. Sangat tidak setuju = 278 responden x 1 x 5 butir soal = 1385

Skala Likert yang dapat dibuat adalah:

1. Sangat setuju = 4156 – 5540
2. Setuju = 2781 – 4155
3. Tidak setuju = 1386 – 2780
4. Sangat tidak setuju = 0 – 1385

Hasil pendapat mahasiswa yang diperoleh dengan cara menjumlahkan seluruh jawaban untuk atribut *responsiveness*, diperoleh total nilai jawaban

adalah 3882. Dengan membandingkan hasil jawaban responden dan skala Likert, maka nilai 3882 masuk kedalam klasifikasi setuju.

HASIL PENGOLAHAN DATA ATRIBUT RESPONSIVENESS									
NO.	NOMOR URUT RESPONDEN	KELAS	NILAI PELAYANAN RESPONSIVENESS					JUMLAH	
			4.1	4.2	4.3	4.4	4.5		
278	274	C-139	2014	3	3	3	3	3	15
279	275	C-140	2014	3	3	3	3	3	15
280	276	C-141	2014	3	3	1	2	4	13
281	277	C-142	2014	3	3	3	3	4	16
282	278	C-143	2014	3	4	3	3	3	16
TOTAL									3882
5560		Sangat Setuju							
4170		Setuju							
2780		Tidak Setuju							
1390		Sangat Tidak Setuju							
SKALA PENGUKURAN									
4171-5560		Sangat Setuju							
2781-4170		Setuju							
1391-2780		Tidak Setuju							
0-1390		Sangat Tidak Setuju							
HASIL PENGUKURAN									
Total hasil kuesioner							3882		
Klasifikasi							Setuju		

Gambar 9. Hasil Pengolahan Data Atribut Responsiveness

4.7. Hasil Analisis Data Berdasarkan Atribut Assurance

Dasar yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa dari atribut assurance adalah Skala Likert dengan perhitungan:

1. Sangat setuju = 278 responden x 4 x 4 butir soal = 4432
2. Setuju = 278 rsponden x 3 x 4 butir soal = 3324
3. Tidak setuju = 278 responden x 2 x 4 butir soal = 2216
4. Sangat tidak setuju = 278 responden x 1 x 4 butir soal = 1108

Skala Likert yang dapat dibuat adalah:

1. Sangat setuju = 3325 – 4432
2. Setuju = 2217 – 3324
3. Tidak setuju = 1109 – 2216
4. Sangat tidak setuju = 0 – 1108

Hasil pendapat mahasiswa yang diperoleh dengan cara menjumlahkan seluruh jawaban untuk atribut assurance, diperoleh total nilai jawaban adalah 3341. Dengan membandingkan hasil jawaban responden dan skala Likert, maka nilai 3341 masuk kedalam klasifikasi setuju.

HASIL PENGOLAHAN DATA ATRIBUT ASSURANCE									
NO.	NOMOR URUT RESPONDEN	KELAS	NILAI PELAYANAN ASSURANCE				JUMLAH		
			5.1	5.2	5.3	5.4			
278	274	C-139	2014	3	3	3	3	12	
279	275	C-140	2014	3	3	3	3	12	
280	276	C-141	2014	4	2	3	4	13	
281	277	C-142	2014	3	3	3	3	12	
282	278	C-143	2014	4	4	4	3	15	
TOTAL									3341
4448		Sangat Setuju							
3336		Setuju							
2224		Tidak Setuju							
1112		Sangat Tidak Setuju							
SKALA PENGUKURAN									
3337-4448		Sangat Setuju							
2225-3336		Setuju							
1113-2224		Tidak Setuju							
0-1112		Sangat Tidak Setuju							
HASIL PENGUKURAN									
Total hasil kuesioner							3341		
Klasifikasi							Sangat Setuju		

Gambar 10. Hasil Pengolahan Data Atribut Assurance

5. Kesimpulan

Dari pengolahan data diperoleh beberapa hal yang dapat diperhatikan, antara lain:

1. Hasil penelitian menyatakan bahwa mahasiswa sangat puas dengan penampilan dan kemampuan sarana maupun prasarana fisik STMIK-Akdeimi Bina Insani dan keadaan lingkungan sekitarnya seperti ruang kuliah yang bersih dan rapi, fasilitas di dalam ruang kuliah yang lengkap (LCD, whiteboard, AC), dosen dengan penampilan yang rapi, staf akademik dengan penampilan yang rapi, ruang perpustakaan yang bersih, buku referensi yang memadai di perpustakaan, dan ruang laboratorium yang bersih dan rapi. Jadi dari atribut *tangible* terlihat bahwa mahasiswa merasa sangat puas.
2. Hasil penelitian menyatakan mahasiswa setuju bahwa STMIK-Akademi Bina Insani memiliki pengertian dan pengetahuan mengenai mahasiswa, memahami kebutuhan mahasiswa secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi mahasiswa seperti dosen pembimbing akademik yang bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi, dosen yang bersikap bersahabat kepada mahasiswa, tugas yang diberikan dosen sesuai dengan materi kuliah yang diberikan, dan berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha mengembangkannya. Jadi dari atribut *empathy* terlihat bahwa mahasiswa merasa puas.
3. Hasil penelitian menyatakan bahwa mahasiswa setuju dengan ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua mahasiswa, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi yang diberikan oleh STMIK-Akademi Bina Insani seperti dosen yang mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab dengan mahasiswa, dosen yang memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan terkait matakuliah dari mahasiswa, dosen yang datang tepat waktu, dosen yang membuat dan membagikan kontrak materi di awal perkuliahan, staf akademik yang mampu menjawab pertanyaan seputar akademik dan mahasiswa, dan proses pelayanan permohonan surat-surat dari mahasiswa yang mudah dan tidak berbelit-belit. Jadi dari atribut *reliability* dapat terlihat bahwa mahasiswa merasa puas.
4. Hasil penelitian menyatakan bahwa mahasiswa setuju dengan kemampuan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada mahasiswa dengan menyampaikan informasi yang jelas seperti ketersediaan dosen pembimbing bagi mahasiswa, ketersediaan waktu khusus untuk orang tua mahasiswa dalam melakukan konsultasi, staf akademik yang mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti mahasiswa, dan dosen yang mampu memberikan materi kuliah yang jelas dan mudah dimengerti oleh mahasiswa. Jadi

- dari atribut *responsiveness* dapat terlihat bahwa mahasiswa merasa puas.
5. Hasil penelitian menyatakan bahwa mahasiswa setuju dengan perilaku karyawan bidang akademik mampu menumbuhkan kepercayaan mahasiswa terhadap STMIK-Akademi Bina Insani dan STMIK-Akademi Bina Insani mampu menciptakan rasa aman bagi mahasiswanya seperti staf akademik yang melayani dengan sopan dan ramah, staf akademik yang siap menyelesaikan keluhan mahasiswa, dosen yang mengajar sesuai waktu perkuliahan, dosen yang selalu mengembalikan tugas kepada mahasiswa, dan adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa kecuali. Jadi dari atribut *assurance* dapat terlihat bahwa mahasiswa merasa puas.
 6. Atribut dalam kepuasan mahasiswa yang dibahas dalam penelitian ini adalah atribut *tangible* seperti alat perkuliahan, media pengajaran, dan prasarana pendidikan, atribut *empathy* yaitu pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa, atribut *reliability* yaitu kehandalan dosen dan staf akademik, atribut *responsiveness* yaitu sikap tanggap, dan atribut *assurance* yaitu perlakuan pada mahasiswa. Dari semua atribut, mahasiswa menyatakan setuju akan semua atribut yang masuk dalam indikator kepuasan. Pernyataan ini membuktikan bahwa mahasiswa puas akan layanan akademik di STMIK-Akademi Bina Insani Bekasi.
- [9] Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
 - [10] Wei, Chuah Chin. 2011. *Student Satisfaction toward the University : Does Service Quality Matters?*. *International Journal of Education*. ISSN 1948-5476. Vol. 3, No. 2: E15. Desember 2011. Kedah: Universiti Utara Malaysia.
 - [11] Winarno, Edi, Ali Zaki dan SmitDev Community. 2015. *Dasbor dan Report di Excel*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
 - [12] Winarno, Edi, Ali Zaki dan SmitDev Community. 2014. *Statistik dan Analisisnya dengan Excel*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

6. Referensi

- [1] Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- [2] Arief, M. 2007. *Pemasaran Jasa Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- [3] Avianti. 2005. *Manajemen Kualitas Penekatan Sisi Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakara.
- [4] Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- [5] Mehdipour, Yousef dan Hamideh Zerehkafi. 2013. *Student Satisfaction at Osmania University*. *International Journal of Advancements in Research & Technology*. Volume 2. Issue 6. June-2013. 233 ISSN 2278-7763. Hyderabad: Osmania University.
- [6] Sallis, Edward. 2008. *Total Quality Management in Education*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- [7] Sufiyah, Arrafiatus. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa*. *Aset*. ISSN 1693-928X. Vol. 13. No. 2. Hal. 85-93. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- [8] Tampubolon. 2001. *Perguruan Tinggi Bermutu Paradigma Baru dan Manajemen Pendidikan Menghadapi Tantangan Abad ke-21*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.