

# ANALISA KEPUASAN PELANGGAN PROGRAM STUDI BERJENJANG DIPLOMA IV SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

Prihatno

## ABSTRAK

Berbagai macam upaya dilakukan Program Studi Diploma IV STP AMPTA Yogyakarta untuk meningkatkan pelayanan dan kemudahan kepada pelanggan dengan membangun fasilitas dan infrastrukturnya maupun program-program kurikulumnya. Dengan menempatkan unsur kualitas pelayanan pelanggan sebagai faktor indikator penting, maka hal tersebut dapat meningkatkan kinerja dan daya saing Program Studi Diploma IV STP AMPTA di tengah semakin gencarnya tingkat kompetisi yang terjadi saat ini. Dalam visi dan misi yang diemban STP AMPTA untuk menyelenggarakan proses belajar dan mengajar yang profesional perlu dilakukan analisis sampai sejauh mana pelayanan yang telah diberikan Program Studi Diploma IV STP AMPTA kepada pelanggan.

Penelitian ini merupakan suatu penelitian deskriptif, yaitu tipe desain konklusif yang bertujuan untuk mendeskripsikan karakter atau fungsi dari penelitian tentang suatu kelompok. Populasi penelitian ini adalah seluruh Alumni Mahasiswa Program Studi Diploma IV STP AMPTA Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan convenience Sampling, dengan jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 26 (dua enam) responden. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan wawancara berdasarkan kuesioner dengan alumni wisuda 16 April 2011 sebagai sampel.

Analisis Frequency dan Descriptive akan dilakukan untuk menggambarkan gap (kesenjangan) antara kepentingan/ekspektasi dan kinerja/kepuasan pelanggan terhadap kepuasan pelayanan Program Studi Diploma IV STP AMPTA Yogyakarta. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan pelanggan, digunakan Gap Analysis dan Diagram Cartesius. Implikasi dari hasil Diagram Cartesius ini adalah Program Studi perlu meningkatkan kinerja dan pelayanan pada variable yang berada pada Dimensi A karena dimensi ini berada dibawah ekspektasi dan harapan Mahasiswa, dan mengupayakan agar variable variable bisa mengisi pada Dimensi B dimasa mendatang.

**Keywords :** *Kepuasan Pelanggan, Gap Analysis, Diagram Cartesius*

## I. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Dalam kondisi yang sangat cepat mengalami perubahan, maka setiap organisasi perlu bertindak adaptif sebagai konsekuensi atas perubahan lingkungan internal maupun eksternal yang terjadi dengan orientasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.

Berbagai macam upaya yang dilakukan Program Studi berjenjang Diploma IV di STP AMPTA adalah upaya untuk meningkatkan pelayanan dan kemudahan kepada pelanggan dengan membangun fasilitas dan infrastrukturnya maupun program-

program kurikulumnya. Dengan menempatkan unsur kualitas pelayanan pelanggan sebagai faktor indikator penting, maka hal tersebut dapat meningkatkan kinerja dan daya saing Program Studi berjenjang Diploma IV STP AMPTA di tengah semakin gencarnya tingkat kompetisi yang terjadi saat ini.

Untuk mengantisipasi kemungkinan tersebut, organisasi harus dapat menerapkan berbagai strategi pemasaran dan terus melakukan peningkatan di bidang kualitas layanan guna meningkatkan eksistensi organisasi. Usaha yang telah ditetapkan sebagai bagian dari strategi untuk

menghadapi kompetisi seharusnya dapat diwujudkan dan dijalankan dengan baik. Misalnya dengan meningkatkan profesionalisme manajemen karyawan sehingga pelayanan terhadap pelanggan menjadi lebih berkualitas dan operasional organisasi menjadi lebih efektif dan efisien.

Untuk itu Program Studi Berjenjang Diploma IV STP AMPTA perlu mengadakan analisis yang mendalam dalam melakukan evaluasi terhadap strategi pemasaran dan kualitas layanan yang dijalankan terutama terhadap sikap dan perilaku pelanggan/Mahasiswa yang terkait dalam peningkatan kualitas pelayanan

Dalam visi dan misi yang diemban STP AMPTA untuk menyelenggarakan proses belajar dan mengajar yang profesional perlu dilakukan analisis sampai sejauh mana pelayanan yang telah diberikan Program Studi Berjenjang Diploma IV kepada pelanggan. Penelitian ini juga merupakan salah satu upaya untuk mendukung Program Studi Berjenjang Diploma IV mempertahankan Akreditasi yang dimiliki yaitu B dari Badan Akreditasi Nasional yang telah diterima program studi Berjenjang Diploma IV di STP AMPTA, yaitu salah satu program pengakuan atas mutu yang telah diterima di dunia secara pendidikan di Indonesia. Dengan pengakuan nilai akreditasi B tersebut organisasi dapat menjadikannya sebagai landasan untuk selalu melakukan peningkatan mutu yang terus-menerus termasuk tercapainya *Q* (*quality of services*), *C* (*competitive cost*), *D* (*delivery time*), dan *M* (*morale*) dalam upaya mencapai

kepuasan pelayanan kepada pelanggan.  
.....

## 1.2. Perumusan Masalah

Perumusan masalah penelitian ini adalah indikator variabel kinerja pelayanan apakah yang perlu ditingkatkan & dipertahankan sesuai dengan tingkat kepentingannya dan ekspektasi mahasiswa pada Program Studi Berjenjang Diploma IV di STP AMPTA Yogyakarta.

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui besarnya kesenjangan antara Kepentingan dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan yang diberikan Program Studi berjenjang Diploma IV
2. Untuk mengetahui Variabel Kualitas Layanan yang perlu ditingkatkan terhadap Kualitas Pelayanan di Program Studi Berjenjang Diploma IV.
3. Mengetahui tingkat Kepuasan Pelanggan dan/atau Ketidakpuasan Pelanggan sebagai salah satu pengukuran *performance* dari Sistem Manajemen Mutu yang ada di Program Studi berjenjang Diploma IV STPAMPTA.

Dengan mengetahui dan memahami Tingkat Kepentingan (ekspektasi) dan Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan di Program Studi berjenjang Diploma IV, maka organisasi dapat menentukan strateginya lebih tepat dalam mencapai sasaran organisasi. Peningkatan Kualitas Pelayanan merupakan salah satu program peningkatan mutu sebagai landasan untuk selalu

melakukan peningkatan mutu yang terus-menerus dalam upaya mencapai Kepuasan Pelayanan yang diberikan kepada Mahasiswa.

## II. Tinjauan Pustaka

Sikap dan perilaku konsumen yang menerima dan terlibat dalam suatu produk/jasa sangat dipengaruhi oleh usaha-usaha pemasaran yang dilakukan oleh organisasi tersebut. Dengan demikian strategi pemasaran organisasi akan melahirkan produk, usaha promosi, dan pendistribusian produk/jasa. Sehingga pada akhirnya dengan strategi pemasaran melalui *marketing mix* akan dapat membentuk perilaku konsumen yang dapat dipantau yang akhirnya organisasi dapat merumuskan strategi yang tepat untuk menjawab kebutuhan dan keinginan pelanggannya.

Salah satu aspek penting dalam riset pemasaran adalah mengidentifikasi bagaimana karakter keinginan dan kebutuhan konsumen akan suatu produk/jasa. Karakter pasar pada dasarnya merupakan gambaran perilaku rata-rata konsumen terhadap produk/jasa tertentu, dan kecenderungan perubahannya yang dapat mempengaruhi pasar. Perilaku konsumen berbeda antar daerah dan antar segmen.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Perilaku Konsumen adalah Faktor kebudayaan, Faktor sosial, Faktor Pribadi, dan Faktor Psikologi. Faktor-faktor tersebut di atas berpengaruh langsung terhadap minat. Selain itu kepribadian seseorang juga akan membentuk persepsi dan motivasinya. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan harus diramu dengan baik, meskipun

hal itu tidak semudah yang dibayangkan.

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model Service Quality (*serqual*) yang dikembangkan terhadap enam sektor jasa yaitu reparasi, peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon jarak jauh, perbankan ritel dan pialang sekuritas. *Service Quality* dibangun berdasarkan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*).

Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dapat dikatakan bermutu. Akan tetapi, jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dikatakan tidak bermutu. Sedangkan jika layanan sama dengan harapan, maka kualitas layanan tersebut memuaskan. Dengan demikian *service quality* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima (Parasuraman, et.all, 1998)

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa, yaitu : bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal, keandalan (*reliability*) yaitu

kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas, jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan keramahan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan, empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Di dalam mengelola kualitas jasa, perlu diperhatikan juga beberapa strategi produk jasa. Sumayang (2003) menjelaskan bahwa perusahaan harus menempatkan pelanggan paling utama, yaitu dengan cara memenuhi keinginan para pelanggan. Disamping itu sistem yang dibangun haruslah seolah-olah

dilakukan oleh pelanggan sendiri. Maksudnya yaitu bahwa jasa untuk pelanggan bukan merupakan sesuatu yang diberikan sesudah suatu pelayanan saja tetapi juga termasuk pada sistem penyampaian jasa tersebut. Perusahaan juga harus memperhatikan bahwa manusia merupakan unsur penyampaian jasa pelayanan yang sangat penting, sehingga *service quality* harus dilaksanakan oleh orang yang benar-benar mampu melaksanakannya. Oleh karena itu, pemilihan karyawan yang benar-benar handal menjadi hal yang sangat penting bagi eksistensi perusahaan.

Dapat saja terjadi kesenjangan antara organisasi dan pelanggan, karena perbedaan persepsi mereka tentang wujud pelayanan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman et.al mengenai *contumer perceived quality* pada empat industri jasa, teridentifikasi lima gap yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu:

**Gambar 1**  
**Model Kualitas Jasa (Gap Model)**



Sumber: Zeithaml, Valerie, Parasuraman, L. Bery (1990) "Delivering Quality Service balancing customer Perception and Expectation", New York Press, p. 46

### **1. Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.**

Pada kenyataannya pihak manajemen tidak selalu dapat memahami apa yang menjadi keinginan pelanggannya secara tepat. Akibatnya tidak tahu bagaimana mendesain jasa tersebut.

### **2. Gap antara persepsi manajemen dan penjabaran jasa.**

Dalam hal ini manajemen mampu memahami apa yang diinginkan pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun standar kinerja tertentu yang jelas. Hal ini dapat terjadi karena tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kekurangan sumber daya, dan karena adanya kelebihan permintaan.

### **3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.**

Ada beberapa penyebab gap ini, misalnya karyawan kurang terlatih, beban kerja melampaui batas, tidak dapat memenuhi standar kinerja, dan tidak mau memenuhi standar kinerja yang ditetapkan.

### **4. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.**

Sering kali harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan yang dibuat oleh organisasi. Resiko yang dihadapi organisasi adalah apabila janji yang diberikan ternyata tidak dapat dipenuhi.

### **5. Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan.**

Gap ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja organisasi dengan cara yang berlainan, atau bisa juga

keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut.

## **III. Metode Penelitian**

### **3.1. Rancangan Penelitian**

- a. Penelitian ini merupakan suatu penelitian deskriptif, yaitu tipe desain konklusif yang bertujuan untuk mendeskripsikan karakter atau fungsi dari penelitian tentang suatu kelompok.
- b. Penelitian ini juga merupakan penelitian observasional yaitu pengamatan terhadap objek yang diteliti, berusaha mengumpulkan data dari fenomena yang telah muncul untuk memberikan penafsiran yang diperoleh melalui data primer dalam pengumpulan data.

### **3.2. Populasi dan Sampel**

- a. Populasi penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa Alumni Program Studi Berjenjang Diploma IV STP AMPTA Yogyakarta
- b. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *convenience Sampling*. Sampel diambil dari alumni Lulus dari Diploma IV yang mengikuti wisuda 16 April 2011

### **3.3. Lokasi dan Jadwal Penelitian**

- a. Penelitian ini dilakukan di lingkungan Program Studi Berjenjang Diploma IV Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, Tempel Caturtunggal Depok Sleman Yogyakarta.
- b. Penelitian ini dilakukan pada bulan April 2011

### **3.4. Metode Pengumpulan Data**

- a. Pengumpulan data pada penelitian

ini dilakukan dengan wawancara berdasarkan kuesioner dengan alumni terpilih sebagai sampel.

- b. Untuk mengatasi kelemahan-kelemahan dalam pengumpulan data, kuesioner dirancang dalam format yang menarik, pertanyaan yang diajukan singkat dan jelas, lama waktu wawancara sekitar 10 menit.
- c. Data sekunder yang digunakan untuk mendukung data primer diperoleh dari objek penelitian dan studi kepustakaan.

### 3.5. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah:

- a. Variabel kepentingan/ekspektasi dan kepuasan/kinerja terhadap Program Studi Berjenjang Diploma IV STP AMPTA Yogyakarta
- b. Kuesioner untuk setiap variabel dalam penelitian ini merupakan jenis kuesioner tertutup, dengan metode pengukuran skala semantik diferensial rasio 1 sampai 6. Untuk mengukur indikator ekspektasi/kepentingan digunakan skala rasio tersebut yaitu nilai 1 (Sangat Tidak Penting) sampai dengan nilai 6

(Sangat Penting). Untuk mengukur indikator kinerja/kepuasan skala rasio yang digunakan adalah nilai 1 (Sangat Tidak Puas) sampai dengan nilai 6 (Sangat Puas).

### 3.6. Proses Penelitian

- a. Survey dan Pengumpulan data awal.
- b. Pengumpulan Data Lapangan
- c. Pengolahan Data
- d. Analisis dan Implementasi Data
- e. Laporan Penelitian
- f. Penggandaan dan Distribusi Laporan Penelitian

### 3.7. Teknik Analisis

Analisis *Frequency* dan *Descriptive* akan dilakukan untuk menggambarkan gap (kesenjangan) antara kepentingan/ekspektasi dan kinerja/kepuasan pelanggan terhadap kepuasan pelayanan Program Studi Berjenjang Diploma IV STP AMPTA. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan pelanggan, digunakan *Gap Analysis* dan *Diagram Cartesius*. Alat bantu analisis yang digunakan adalah program aplikasi statistic yaitu *software SPSS (Statistics for Products and Services Solution) for windows ver 16.0*.

## IV. Analisis dan Pembahasan

### 4.1. Profil Responden

**Tabel 1**  
Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative Percent
Valid Pria	18	69,2	69,2	69,2
Wanita	8	30,8	30,8	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Sumber : Data penelitian diolah

Dari tabel diatas terlihat bahwa sebagian besar responden Mahasiswa Program Studi Berjenjang Diploma IV STP AMPTAi berjenis kelamin pria dengan persentase sebesar 69,2 % atau

sebanyak 18 orang, sedangkan mahasiswa yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 8 orang atau sebesar 30,8%.

**Tabel 2**  
**Angkatan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Angkt. 2005	7	26,9	26,9	25,9
Angkt. 2006	5	19,2	19,2	19,2
Angkt. 2007	3	11,5	11,5	11,5
Angkt. 2009	3	11,5	11,5	11,5
Angkt. 2010	1	3,8	3,8	3,8
Lainnya	7	26,9	26,9	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Sumber : Data penelitian diolah

Dari tabel diatas, dapat terlihat bahwa sebagian besar responden berasal dari angkatan 2005 yaitu sebanyak 7 orang atau 26,9 %, selanjutnya dari angkatan 2006 sebanyak 5 orang atau sebesar 19,2 %, angkatan 2007 dan 2009 Atau sebesar

masing masing 11,5 % atau sebanyak masing masing 3 orang dan angkatan 2010 sebanyak 1 Orang atau 3,8 % serta angkatan lainnya diluar tahun tersebut sebanyak 7 orang atau sebesar 26,9%

**Tabel 3**  
**Kelas**

	Freauency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
Valid Regular	11	42,3	42,3	42,3
Studi Lanjut	15	57,7	57,7	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Sumber : Data penelitian diolah

Dari tabel diatas, sebagian besar responden berasal dari kelas studi lanjut yaitu sebanyak 15 orang atau

57,7 % sedangkan sisanya berasal dari kelas reguler sebanyak 11 orang atau sebesar 42,3%.

**Tabel 4**  
**Pekerjaan**

	Freauency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PNS	0	0	0	0
Swasta	8	30,8	30,8	30,8
Wiraswasta	1	3,8	3,8	3,8
Lainnya	17	65,4	65,4	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Sumber : Data penelitian diolah

Berdasarkan kategori pekerjaan, sebagian besar Responden Mahasiswa Program Studi belum bekerja tetap yaitu sebesar 65,4 % atau sebesar 17

orang, bekerja pada Swasta yaitu sebesar 30,8 % atau sebanyak 8 orang, dan Wiraswasta sebesar 3,8 % atau sebanyak 1 orang

**Tabel 5**  
**Sumber dana SPP**

	Freauency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kantor	0	0	0	0
Pribadi	24	92,3	92,3	92,3
lainnya	2	7,7	7,7	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Sumber : Data penelitian diolah

Dari table 5 dapat terlihat bahwa sebagian besar pendanaan kuliah di Program Studi berasal dari dana Pribadi/orang tua yaitu sebanyak 24

orang atau 92,3 %, kemudian sisanya yaitu sebanyak 2 orang atau 7,7 % mendapatkan pembiayaan SPP dari yang lainnya.

**Tabel 6**  
**Descriptives – HARAPAN**

	N	Mean	Std. Diviation
1. Kenyamanan ruang kuliah	26	4,62	0,852
2. Kelengkapan dan kesiapan media perkuliahan	26	4,85	0,881
3. Penyediaan dan kelengkapan fasllitas ruang baca	26	4,88	0,864
4. Kelengkapan isi buku panduan	26	4,65	0,977
5. Kelengkapan isi buku pedoman karya akhir	26	5,04	0,824
6. Penampilan dan busana dosen & karyawan	26	4,58	0,927
7. Penawaran mata kuliah sesuai dengan kebutuhan dunia kerja	26	4,73	0,928
8. Ketepatan jadwal kuliah dan Ujian	26	4,69	0,928
9. Obyektifitas penilaian Hasil belajar	26	4,85	0,732
10. Kemampuan dosen memberikan bimbingan dan konsultasi	26	5,05	0,845
11. Proses belajar mengajar yang interaktif	26	4,77	0,863
12. Kesederhanaan dan kelancaran proses administrasi	26	4,65	1,093
13. Kemudahan dan kelancaran penggunaan fasilitas yang ada	26	4,62	0,898
14. Status program studi ADH/MBP *) STP AMPTA	26	4,73	0,919
15. Jenjang pendidikan para dosen	26	5,08	0,845
16. Kemampuan dosen dan karyawan menjawab pertanyaan	26	4,85	0,881
17. Kemudahan menghubungi dosen dan karyawan	26	4,54	1,029
18. Keramahmataman dosen dan karyawan	26	4,81	0,939
19. Pengenalan nama mahasiswa oleh dosen dan karyawan	26	4,23	1,107
20. Kemampuan dosen membimbing memahami perilaku & kebutuhan mahasiswa	26	4,23	1,107
	26	4,54	0,989

Sumber : Data penelitian diolah

**Tabel 7**  
**Descriptives – KEPUASAN**

No	Pernyataan/Pertanyaan	N	Mean	Std. Diviation
1	Kenyamanan Ruang kuliah	26	2,69	1,011
2	Kelengkapan dan kesediaan media perkuliahan	26	2,81	1,131
3	Penyediaan dan kelengkapan fasilitas ruang baca	26	2,77	1,142
4	Kelengkapan isi buku panduan	26	3,08	1,230
5	Kelengkapan isi panduan pedoman karya akhir	26	3,04	1,148
6	Penampilan dan busana dosen dan karyawan	26	3,65	1,056
7	Penawaran mata kuliah sesuai dengan kebutuhan dunia kerja	26	3,73	0,778
8	Ketepatan jadwal kuliah dan ujian	26	3,96	1,038
9	Obyektifitas penilaian hasil belajar	26	3,92	1,017
10	Kemampuan dosen memberikan bimbingan dan konsultasi	26	3,46	0,989
11	Proses belajar mengajar yang interaktif	26	3,38	0,983
12	Kesederhanaan dan kelancaran proses administrasi	26	3,38	1,388
13	Kemudahan dan kelancaran penggunaan fasilitas yang ada	26	3,38	0,941
14	Status program studi ADH/MBP*) STP AMPTA	26	4,08	0,845
15	Jenjang pendidikan para dosen	26	3,54	0,706
16	Kemampuan dosen dan karyawan dalam menjawab pertanyaan	26	3,58	1,065
17	Kemudahan menghubungi dosen dan karyawan	26	3,46	0,948
18	Keramahtamahan dosen dan karyawan	26	4,04	1,038
19	Pengenalan nama mahasiswa oleh dosen dan karyawan	26	3,35	0,977
20	Kemampuan dosen membimbing memahami perilaku & kebutuhan mahasiswa	26	3,69	0,736
	TOTAL	94,76	68,99	25,77

Sumber : Data penelitian diolah

#### 4.2 Analisa Deskriptif

Dari Tabel 6 Deskriptif Harapan, terlihat bahwa variabel yang sangat diharapkan oleh para Mahasiswa yang merupakan variabel terpenting adalah “Jenjang Pendidikan Para Dosen” yaitu dengan nilai rata-rata 5,08 selanjutnya variabel yang sangat diharapkan adalah “Kemampuan Dosen memberikan Bimbingan dan Konsultasi” dengan nilai rata-rata sebesar 5,05 Variabel

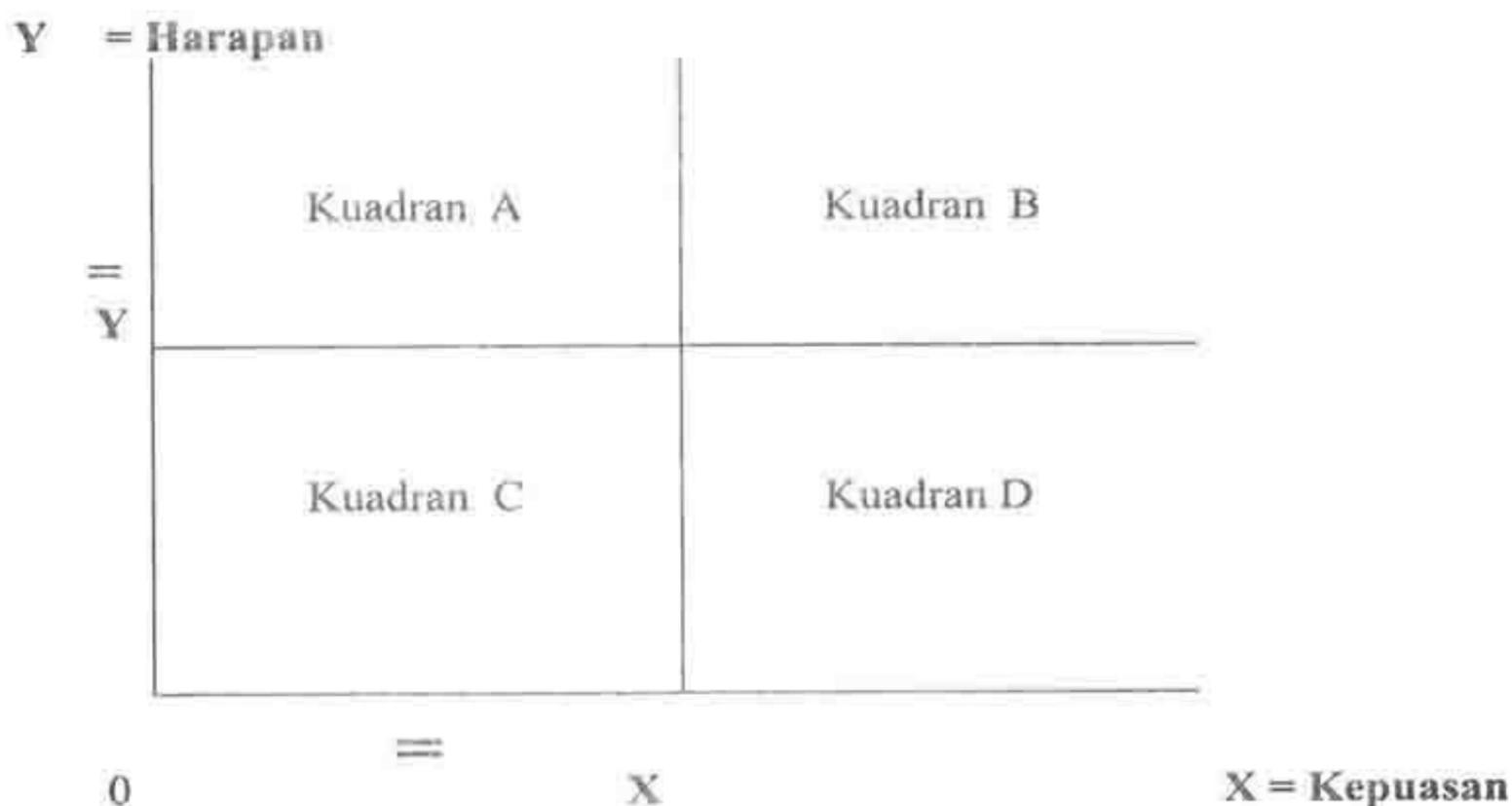
selanjutnya yang terpenting yang diharapkan Mahasiswa adalah “Kelengkapan Isi Buku Pedoman Karya Akhir” dengan nilai rata-rata sebesar 5,04, dan “Penyediaan dan Kelengkapan Fasilitas Ruang Baca” dengan nilai rata-rata sebesar 4,88 Sedangkan variabel harapan terendah yang kurang diprioritaskan kepeningannya bagi Mahasiswa adalah “Pengenalan Nama Mahasiswa Oleh Dosen dan Karyawan” dan “Kemudah

an Menghubungi Dosen dan Karyawan Serta “Kemampuan Dosen membimbing Memahami perilaku dan kebutuhan Mahasiswa” dengan nilai rata-rata masing-masing sebesar 4,23 dan 4,54 dan 4,54.

Berdasarkan Tabel 7 Deskriptif Kepuasan, terlihat bahwa variabel yang memiliki kepuasan tertinggi bagi Mahasiswa adalah “Status Program Studi” yaitu dengan nilai rata-rata 4,08. Selanjutnya variabel yang memiliki kepuasan tertinggi berikutnya adalah “Keramahtamahan Dosen dan

Karyawan” dengan nilai rata-rata sebesar 4,04 kemudian variable “Obyektivitas Penilaian Hasil Belajar” dengan nilai rata-rata sebesar 3,92 Sedangkan variabel yang kinerjanya dianggap kurang memuaskan oleh Mahasiswa adalah variabel “Kenyamanan Ruang Kuliah” yaitu dengan nilai rata-rata sebesar 2,69, selanjutnya variable “Penyediaan dan Kelengkapan Fasilitas Ruang Baca” yaitu dengan nilai rata-rata sebesar 2,77, dan variabel “Kelengkapan dan Kesiapan media perkuliahan” yaitu dengan nilai rata-rata sebesar 2,81

**Gambar 2**  
**Diagram Cartesius**



Sumber : Husein Umar, 2000: Riset pemasaran dan Perilaku Konsumen

### 4.3 Analisa diagram cartesius

Dengan Diagram Cartesius, kita menghitung rata-rata dari penilaian kepentingan/ekspektasi yang merupakan dimensi-dimensi *ServQual* dan kinerja/persepsi dari tiap variabel atau atribut. Kemudian dicari rata-rata

total dari penilaian harapan dan ekspektasi. Setelah itu data-data tersebut digambarkan pada bagan dengan empat kuadran seperti terlihat pada Gambar 2

**Kuadran A :** Kinerja suatu variabel adalah lebih rendah dari keinginan

konsumen sehingga kinerja organisasi harus ditingkatkan agar optimal.

**Kuadran B :** Kinerja dan keinginan konsumen pada suatu variabel berada pada tingkat tinggi dan sesuai, sehingga organisasi cukup mempertahankan kinerja variabel tersebut.

**Kuadran C :** Kinerja dan keinginan konsumen pada suatu variabel berada pada tingkat rendah, sehingga

organisasi belum perlu melakukan perbaikan.

**Kuadran D:** Kinerja organisasi berada dalam tingkat tinggi tetapi keinginan konsumen akan kinerja dari variabel tersebut hanya rendah, sehingga organisasi perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumberdaya organisasi.

**Tabel 8**  
**Variabel Penelitian Dan Indikatornya**  
Analisa Kualitas Layanan pelanggan  
Program Studi Administrasi Hotel / Manajemen Bisnis Perjalanan \*)  
Berdasarkan Indikator Variabel

No	Variabel & Indikator	Harapan	Kepuasan	Gap
1.	Kenyamanan ruang kuliah	4,62	2,69	-1,93
2.	Kelengkapan dan kesiapan media perkuliahan	4,85	2,81	-2,04
3.	Penyediaan dan kelengkapan fasilitas ruang baca			
4.	Kelengkapan isi buku panduan	4,88	2,77	-2,11
5.	Kelengkapan isi buku pedoman karya akhir	4,65	3,08	-1,57
6.	Penampilan dan busana dosen & karyawan	5,04	3,04	-2,00
7.	Penawaran mata kuliah sesuai dengan kebutuhan dunia kerja	4,58	3,65	-0,93
8.	Ketepatan jadwal kuliah dan Ujian	4,73	3,73	-1,00
9.	Obyektifitas penilaian Hasil belajar	4,69	3,96	-0,73
10.	Kemampuan dosen memberikan bimbingan dan konsultasi	4,85	3,92	-0,92
11.	Proses belajar mengajar yang interaktif	5,05	3,46	-1,59
12.	Kesederhanaan dan kelancaran proses administrasi	4,77	3,38	-1,39
13.	Kemudahan dan kelancaran penggunaan fasilitas yang ada	4,65	3,38	-1,27
14.	Status program studi ADH/MBP *) STP AMPTA			
15.	Jenjang pendidikan para dosen	4,62	3,38	-1,24
16.	Kemampuan dosen dan karyawan menjawab pertanyaan	4,73	4,08	-0,65
		5,08	3,54	-1,54
17.	Kemudahan menghubungi dosen dan karyawan			
18.	Keramahtamahan dosen dan karyawan	4,85	3,58	-1,27
19.	Pengenalan nama mahasiswa oleh dosen dan karyawan	4,54	3,46	-1,08
20.	Kemampuan dosen membimbing memahami perilaku & kebutuhan mahasiswa	4,81	4,04	-0,77
		4,23	3,35	-0,88
		4,54	3,69	-0,85

Sumber : Data penelitian Diolah

**NILAI RATA RATA      4,75      3,45      -1,30**



Pada Gambar 3 tersebut diatas, Diagram Cartesius terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksana indikator variabel yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan / Mahasiswa atas pelayanan yang telah diberikan Program Studi Berjenjang Diploma IV terbagi menjadi empat bagian atau kuadran. Adapun interpretasi dan implikasi dari kuadran yang terdapat dalam Diagram Cartesius tersebut dapat dijelaskan satu persatu sebagai berikut :

### 1. Kuadran A

Kuadran A menunjukkan indicator variabel yang mempengaruhi kepuasan Mahasiswa atas pelayanan yang diberikan Program Studi berada dalam kuadran ini penanganannya perlu diprioritaskan oleh Program Studi, karena keberadaan variabel-variabel inilah yang dinilai sangat penting oleh Mahasiswa, sedangkan tingkat kinerja yang diberikan Program Studi belum memuaskan. Hal ini menggambarkan bahwa pada indicator variabel ini kinerja/pelayanan yang diberikan program Studi adalah lebih rendah dari keinginan Mahasiswa sehingga Program Studi perlu dan harus meningkatkan kinerja indicator variabel ini agar optimal. indikator-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

1. Kelengkapan dan kesiapan media perkuliahan (in. variable Nomor 2)
2. Penyediaan dan kelengkapan fasilitas ruang baca (in.variable nomor 3)
3. Kelengkapan isi Buku Pedoman Karya Akhir (in.variable 5)
4. Obyektivitas penilaian Hasil

Belajar (in. Variabel 9)

5. Kemampuan Dosen Memberikan Bimbingan dan Konsultasi (in.variable 10)
6. Jenjang Pendidikan Para Dosen (in.Variabel 15)
7. Kemampuan dosen dan karyawan menjawab pertanyaan (in.variable 16)

### 2. Kuadran B

Kuadran B menunjukkan indikator-variabel yang mempengaruhi kepuasan Mahasiswa atas pelayanan yang diberikan Program studi berada dalam kuadran ini penanganannya perlu dipertahankan oleh Program Studi, karena pada umumnya tingkat kinerja telah sesuai dengan harapan /kepentingan Mahasiswa , sehingga dapat memuaskan Mahasiswa .

Namun demikian Program Studi belum mampu memuaskan Mahasiswanya terbukti belum adanya satu variabelpun yang masuk dalam kuadran ini, untuk itu Program Studi perlu meningkatkan kinerja berkaitan dengan indikator-variabel ini.

### 3. Kuadran C

Kuadran C menunjukkan bahwa indikator-variabel yang mempengaruhi kepuasan Mahasiswa atas pelayanan yang diberikan Program Studi berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi Mahasiswa, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja. Hal ini berarti kinerja dan harapan Mahasiswa pada suatu variabel berada pada tingkat rendah, sehingga Program Studi

dapat memberikan prioritas rendah terhadap indikator-variabel ini. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

1. Kenyamanan ruang kuliah (In.Variabel No 1)
2. Kelengkapan isi buku panduan (in.variable No 4)
3. Penampilan dan busana dosen & karyawan (in.variable 6)
4. Penawaran mata kuliah sesuai dengan kebutuhan dunia kerja (in.variable 7)
5. Ketepatan jadwal kuliah dan ujian (in.variable 8)
6. Proses belajar mengajar yang interaktif (in.variable 11)
7. Kesederhanaan dan kelancaran proses administrasi (in.variable 12)
8. Kemudahan dan kelancaran penggunaan fasilitas yang ada (in.variable 13)
9. Status program studi STP AMPTA (in.variable 14)
10. Kemudahan menghubungi dosen dan karyawan (in.variable 17)
11. Keramahmatan dosen dan karyawan (in.variable 18)
12. Pengenalan nama mahasiswa oleh dosen dan karyawan (in.variable 19)
13. Kemampuan dosen membimbing, memahami perilaku & kebutuhan mahasiswa (in.variable 20)

#### **4. Kuadran D**

Kuadran D menunjukkan bahwa indikator-variabel yang mempengaruhi kepuasan Mahasiswa atas pelayanan yang diberikan Program Studi dinilai berlebihan dalam kinerjanya, hal ini

terutama disebabkan karena Mahasiswa menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya variabel yang berada dalam kuadran ini sementara program studi memberikannya dengan sangat baik sekali sehingga mahasiswa sangat terpuaskan. Namun demikian juga belum ada satupun variabel yang masuk dalam kuadran ini.

## **V. Kesimpulan dan Implikasi**

### **A. Kesimpulan**

Nilai Gap Total atau kesenjangan yang terjadi antara ekspektasi dengan kepuasan pelanggan dalam penelitian ini sebesar -1,30 yang artinya kualitas layanan yang diberikan program studi berada dibawah ekspektasi mahasiswa sebesar -1,30. Gap kesenjangan tertinggi yang terjadi pada indikator variabel adalah pada Indikator variabel "penyediaan dan fasilitas ruang baca" dengan nilai gap -2,11. Kemudian berikutnya adalah indikator variabel "Kelengkapan dan Kesiapan media Perkuliahan" dengan Nilai Gap -2,04, Indikator Variabel "Kelengkapan isi Buku pedoman Karya akhir" dengan Nilai Gap -2,00 dan Indikator Variabel "Kenyamanan Ruang Kuliah" dengan Nilai Gap sebesar -1,92. Kesenjangan ini terjadi karena Program Studi belum mampu memberikan Kualitas Layanan sesuai dengan ekspektasi Mahasiswa. Dari data yang ada sementara sampai dengan saat ini belum terdapat indikator variabel yang berada diatas ekspektasi / harapan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan belum memuaskan mahasiswa. Pada tabel 8 juga disajikan Tingkat Harapan dan Tingkat Kepuasan setiap Indikator variabel yang digunakan dan menjadi

dasar dalam menentukan koordinat pada Diagram Cartesius atau Analisa Kuadran.

Sedangkan hasil analisa kuadran menunjukkan bahwa pada kuadran A terdapat indicator variable sebanyak 7 (tujuh) buah yaitu :kelengkapan dan kesiapan media perkuliahan, penyediaan dan kelengkapan fasilitas ruang baca, kelengkapan buku pedoman karya akhir, obyektivitas penilaian hasil belajar, kemampuan dosen memberikan bimbingan dan konsultasi, jenjang pendidikan para dosen dan yang terakhir kemampuan dosen dan karyawan menjawab pertanyaan.

## **B. Implikasi**

Hasil penelitian ini bisa digunakan oleh Ketua Jurusan dan stafnya untuk lebih meningkatkan lagi pelayanannya terhadap mahasiswa studi berjenjang diploma IV dan sekaligus sebagai bahan kajian untuk merencanakan program program dimasa yang akan datang.

Indikator variable yang direkomendasikan dalam penelitian ini agar lebih ditingkatkan lagi oleh Jurusan/program studi adalah meningkatkan kinerja dan pelayanan pada indicator variable di Dimensi A yaitu 1. kelengkapan dan kesiapan media perkuliahan, 2. penyediaan dan kelengkapan fasilitas ruang baca, 3. kelengkapan buku pedoman karya akhir, 4. obyektivitas penilaian hasil belajar, 5. kemampuan dosen memberikan bimbingan dan konsultasi, 6. jenjang pendidikan para dosen dan yang terakhir 7. kemampuan dosen dan karyawan menjawab pertanyaan.

## Daftar Pustaka

- Boyd, Harper W., *Marketing Management; A Strategic Decision-Making Approach*, McGraw-Hill/Irwin, Fourth Edition, 2002
- Kasali, Rhenald, *Membidik Pasar Indonesia : Segmentasi, Targeting, Positioning*, Jakarta : Gramedia, 1998.
- Kotler Philip, *Marketing Management*, Eleventh Edition, Prentice Hall International, 2003
- Rangkuti, Freddy, *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLNJP*, Jakarta : Gramedia, 2003.
- Santoso, Singgih, *Buku Latihan SPSS : Statistika Non Parametrik*, Jakarta : Gramedia. 2003
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : ANDI, 2002.
- Umar, Husein, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, 2000.
- Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, dan L. Bery, Leonard, *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*, New York : New York Press, 1990.

**IV. Analisis dan Pembahasan**  
**4.1. Profil Responden**

**Tabel 1**  
**Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative Percent
Valid Pria				
Wanita				
Total		100,0	100,0	100,0

Sumber : Data penelitian diolah

Dari tabel diatas terlihat bahwa sebagian besar responden Mahasiswa Program Studi ADH STP AMPTAi berjenis kelamin pria dengan persentase sebesar .....% atau

sebanyak..... orang, sedangkan mahawasiswa yang berjenis kelamin perempuan sebanyak..... orang atau sebesar .....%.

**Tabel 2**  
**Angkatan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Angkt. 200..				
Angkt. 200..				
Angkt. 200..				
Angkt. 200..				
Total		100,0	100,0	100,0

Sumber : Data penelitian diolah

Dari tabel diatas, dapat terlihat bahwa sebagian besar responden berasal dari angkatan ..... yaitu sebanyak ..... orang atau .....%, selanjutnya dari angkatan ..... sebanyak ..... orang atau sebanyak

.....%, angkatan .... Atau sebanyak....% dan angkatan ..... sebanyak .... Orang atau .....% serta angkatan..... sebanyak..... orang atau sebanyak.....%

**Tabel 3**  
**Kelas**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
Valid Regular				
Studi Lanjut				
Total		100,0	100,0	100,0

Sumber : Data penelitian diolah

Dari tabel diatas, sebagian besar responden berasal dari kelas regular yaitu sebanyak ..... orang atau

.....% sedangkan sisanya berasal dari kelas studi lanjut sebanyak ..... orang atau sebesar .....%.

**Tabel 4**  
**Pekerjaan**

	Freauency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PNS Swasta Wiraswasta Lainnya Total				100,0
		100,0	100,0	

Sumber : Data penelitian diolah

Berdasarkan kategori pekerjaan, sebagian besar Responden Mahasiswa Program Studi bekerja Swasta yaitu sebesar .....% atau sebanyak .....

orang, selanjutnya sebagai PNS sebesar ... .% dan Wiraswasta sebesar.....% dan lainnya sebesar.....%

**Tabel 5**  
**Sumber dana SPP**

	Freauency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kantor Pribadi lainnya Total				100,0
		100,0	100,0	

Sumber : Data penelitian diolah

Dari table 5 dapat terlihat bahwa sebagian besar pendanaan kuliah di Program Studi berasal dari dana ..... yaitu sebanyak ..... orang atau

.....%, kemudian sisanya yaitu masing-masing sebanyak ..... orang atau .....% mendapatkan pembiayaan SPP dari kantor dan lainnya.

**Tabel 6**  
**Descriptives – HARAPAN**

	N	Mean	Std. Diviation
1. Kenyamanan ruang kuliah			
2. Kelengkapan dan kesiapan media perkuliahan			
3. Penyediaan dan kelengkapan fasilitas ruang baca			
4. Kelengkapan isi buku panduan			
5. Kelengkapan isi buku pedoman karya akhir			
6. Penampilan dan busana dosen & karyawan			
7. Penawaran mata kuliah sesuai dengan kebutuhan dunia kerja			
8. Ketepatan jadwal kuliah dan Ujian			
9. Obyektifitas penilaian Hasil belajar			
10. Kemampuan dosen memberikan bimbingan dan konsultasi			
11. Proses belajar mengajar yang interaktif			
12. Kesederhanaan dan kelancaran proses administrasi			
13. Kemudahan dan kelancaran penggunaan fasilitas yang ada			
14. Status program studi ADH/MBP *) STP AMPTA			
15. Jenjang pendidikan para dosen			
16. Kemampuan dosen dan karyawan menjawab pertanyaan			
17. Kemudahan menghubungi dosen dan karyawan			
18. Keramahtamahan dosen dan karyawan			
19. Pengenalan nama mahasiswa oleh dosen dan karyawan			
20. Kemampuan dosen membimbing memahami perilaku & kebutuhan mahasiswa			

Sumber : Data penelitian diolah

**Tabel 7**  
**Descriptives - KEPUASAN**

	N	Mean	Std. Diviation
1. Kenyamanan ruang kuliah			
2. Kelengkapan dan kesiapan media perkuliahan			
3. Penyediaan dan kelengkapan fasilitas ruang baca			
4. Kelengkapan isi buku panduan			
5. Kelengkapan isi buku pedoman karya akhir			
6. Penampilan dan busana dosen & karyawan			
7. Penawaran mata kuliah sesuai dengan kebutuhan dunia kerja			
8. Ketepatan jadwal kuliah dan Ujian			
9. Obyektifitas penilaian Hasil belajar			
10. Kemampuan dosen memberikan bimbingan dan konsultasi			
11. Proses belajar mengajar yang interaktif			
12. Kesederhanaan dan kelancaran proses administrasi			
13. Kemudahan dan kelancaran penggunaan fasilitas yang ada			
14. Status program studi ADH/MBP *) STP AMPTA			
15. Jenjang pendidikan para dosen			
16. Kemampuan dosen dan karyawan menjawab pertanyaan			
17. Kemudahan menghubungi dosen dan karyawan			
18. Keramahmataman dosen dan karyawan			
19. Pengenalan nama mahasiswa oleh dosen dan karyawan			
20. Kemampuan dosen membimbing memahami perilaku & kebutuhan mahasiswa			

Sumber : Data penelitian diolah

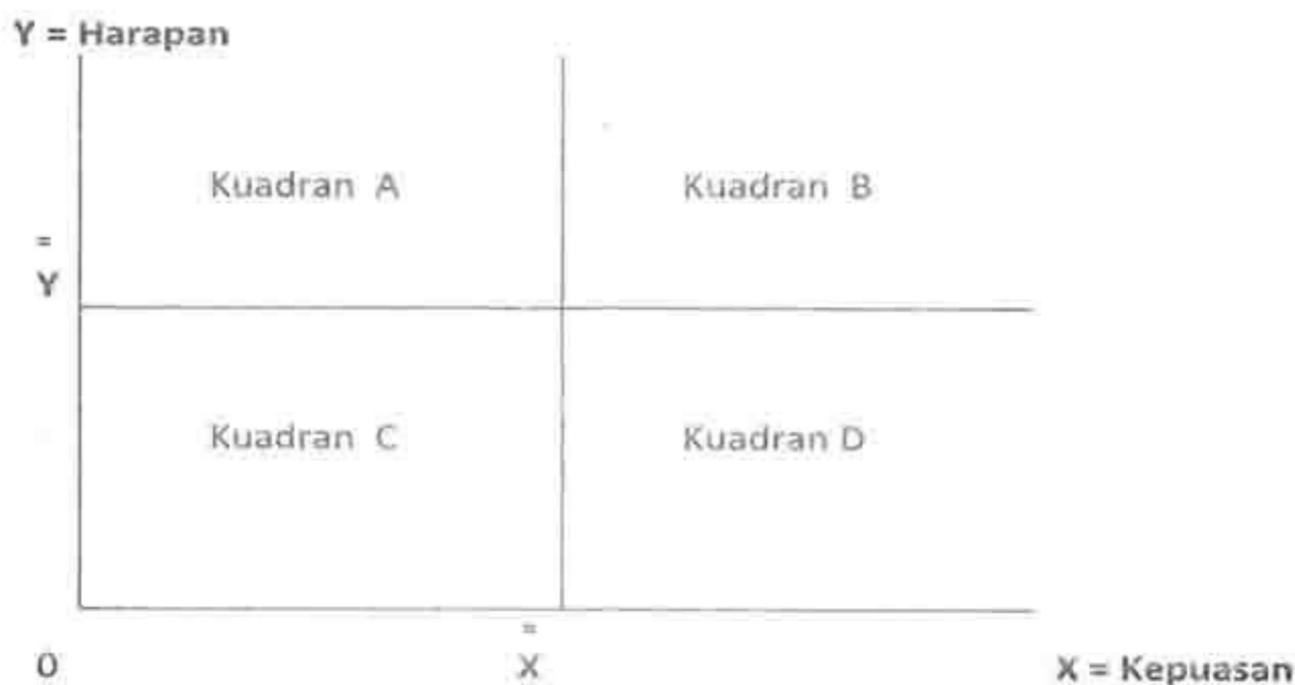
#### 4.2 Analisa Deskriptif

Dari Tabel 6 Deskriptif Harapan, terlihat bahwa variabel yang sangat diharapkan oleh para Mahasiswa yang merupakan variabel terpenting adalah Kemampuan dosen memberikan bimbingan dan konsultasi ” yaitu dengan nilai rata-rata ..... selanjutnya variabel yang sangat diharapkan adalah “Kenyamanan Ruang Kuliah ” dengan nilai rata-rata sebesar ..... Variabel selanjutnya yang terpenting yang diharapkan Mahasiswa adalah “ Kelengkapan dan Kesiediaan Media Perkuliahan (Tgb03)” dengan nilai rata-rata sebesar 5,577, dan “Status Program Studi MM Unsri (Asr19)” dengan nilai rata-rata sebesar 5,462. Sedangkan variabel harapan terendah yang kurang

diprioritaskan kepentingannya bagi Mahasiswa adalah “Penampilan dan busana Dosen dan Karyawan (BTgb08)” dan “Pengenalan nama Mahasiswa oleh Dosen dan Karyawan (BEmp26)” dengan nilai rata-rata masing-masing sebesar 4,654 dan 4,769. Berdasarkan Tabel 7 Deskriptif Kepuasan, terlihat bahwa variabel yang memiliki kepuasan tertinggi bagi Mahasiswa adalah “Status Program Studi Unsri (Asr19)” yaitu dengan nilai rata-rata 5,154. Selanjutnya variabel yang memiliki kepuasan tertinggi adalah “Kenyamanan Ruang Kuliah (Tgb02) dengan nilai rata-rata sebesar 5,115, kemudian variable “Reputasi dan Citra Program Studi MM Unsri di mata masyarakat (Asr20)” dengan nilai rata-rata sebesar 5,077. Sedangkan

variabel yang kinerjanya dianggap kurang memuaskan oleh Mahasiswa adalah variabel “Penyediaan dan kelengkapan fasilitas komputer (Tgb05)” yaitu dengan nilai rata-rata sebesar 4,231, variable “Kelengkapan

isi buku Pedoman Karya Akhir (Tgb07)” yaitu dengan nilai ratarata sebesar 4,385, dan variabel “Kelengkapan isi Buku Panduan (Tgb06)” yaitu dengan nilai rata-rata sebesar 4,462.



### 4.3 Analisa diagram cartesius

Dengan Diagram Cartesius, kita menghitung rata-rata dari penilaian kepentingan/ekspektasi yang merupakan dimensi-dimensi *ServQual* dan kinerja/persepsi dari tiap variabel atau atribut. Kemudian dicari rata-rata total dari penilaian harapan dan ekspektasi. Setelah itu data-data tersebut digambarkan pada bagan dengan empat kuadran seperti terlihat pada Gambar di atas

**Kuadran A :** Kinerja suatu variabel adalah lebih rendah dari keinginan konsumen sehingga kinerja organisasi harus ditingkatkan agar optimal.

**Kuadran B :** Kinerja dan keinginan konsumen pada suatu variabel berada pada tingkat tinggi dan sesuai, sehingga

organisasi cukup mempertahankan kinerja variabel tersebut.

**Kuadran C :** Kinerja dan keinginan konsumen pada suatu variabel berada pada tingkat rendah, sehingga organisasi belum perlu melakukan perbaikan.

**Kuadran D:** Kinerja organisasi berada dalam tingkat tinggi tetapi keinginan konsumen akan kinerja dari variabel tersebut hanya rendah, sehingga organisasi perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumberdaya organisasi.

### Tabel Variabel Penelitian

**Sumber : Data Penelitian Diolah**

Pada Tabel di atas.... dst

**Gambar**  
Diagram Cartesius

**Sumber : Data Penelitian Diolah**

Pada Gambar tersebut diatas, Diagram Cartesius terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksana variabel yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan / Mahasiswa atas pelayanan yang telah diberikan Program Studi Magister Manajemen Universitas Sriwijaya terbagi menjadi empat bagian atau kuadran. Adapun interpretasi dan implikasi dari kuadran yang terdapat dalam Diagram Cartesius tersebut dapat dijelaskan satu persatu sebagai berikut :

### **1. Kuadran A**

Kuadran A menunjukkan variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan Mahasiswa atas pelayanan yang diberikan Program Studi berada dalam kuadran ini penanganannya perlu diprioritaskan oleh Program Studi, karena keberadaan variabel-variabel inilah yang dinilai sangat penting oleh Mahasiswa, sedangkan tingkat kinerja yang diberikan Program Studi belum memuaskan. Hal ini menggambarkan bahwa pada variabel-variabel ini kinerja/pelayanan yang diberikan program Studi adalah lebih rendah dari keinginan Mahasiswa sehingga Program Studi perlu dan harus meningkatkan kinerja variabel-variabel ini agar optimal. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

### **2. Kuadran B**

Kuadran B menunjukkan variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan Mahasiswa atas pelayanan yang diberikan Program studi berada dalam kuadran ini penanganannya perlu

dipertahankan oleh Program Studi, karena pada umumnya tingkat kinerja telah sesuai dengan harapan/kepentingan Mahasiswa, sehingga dapat memuaskan Mahasiswa. Ini berarti Program Studi telah menunjukkan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan dan ekspektasi yang diharapkan Mahasiswa. Program Studi telah mampu memuaskan Mahasiswa nya pada variabel-variabel ini, untuk itu Program Studi perlu mempertahankan kinerja variabel-variabel ini. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

### 3. Kuadran C

Kuadran C menunjukkan bahwa variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan Mahasiswa atas pelayanan yang diberikan Program Studi Magister Manajemen berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi Mahasiswa, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja. Hal ini berarti kinerja dan harapan Mahasiswa pada suatu variabel berada pada tingkat rendah, sehingga Program Studi Magister Manajemen dapat memberikan prioritas rendah terhadap variabel-variabel ini. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

### 4. Kuadran D

Kuadran D menunjukkan bahwa variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan Mahasiswa atas pelayanan yang diberikan Program Studi Magister Manajemen berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam kinerjanya, hal ini terutama disebabkan karena Mahasiswa menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya variabel

tersebut, akan tetapi kinerja yang diberikan Pemerintah dilakukan dengan baik sekali, sehingga sangat memuaskan. Variabel ini menggambarkan kepuasan atas kinerja Program Studi Magister Manajemen berada dalam tingkat tinggi tetapi harapan Mahasiswa kepuasan atas kinerja dari variabel tersebut rendah. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

### V. Kesimpulan

Implikasi dari hasil Diagram Cartesius ini adalah Program Studi perlu **meningkatkan kinerja dan pelayanan pada Dimensi A** karena dimensi ini berada dibawah ekspektasi dan harapan Mahasiswa, dan **mempertahankan Dimensi B** karena Program Studi telah menunjukkan kualitas pelayanan yang memuaskan sesuai dengan kepentingan dan ekspektasi yang diharapkan oleh Mahasiswa. Program Studi perlu mempertimbangkan dimensi mana yang perlu ditingkatkan dan dimensi mana perlu dipertahankan agar dapat memberikan kinerja yang optimal demi meningkatkan efisiensi sumber daya organisasi yang diharapkan.

## Daftar Pustaka

Boyd, Harper W., Marketing Management; A Strategic Decision-Making Approach, McGraw-Hill/Irwin, Fourth Edition, 2002

Kasali, Rhenald, Membidik Pasar Indonesia : Segmentasi, Targeting, Positioning, Jakarta : Gramedia, 1998.

Kotler Philip, Marketing Management, Eleventh Edition, Prentice Hall International, 2003

Rangkuti, Freddy, *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLNJP*, Jakarta : Gramedia, 2003.

Santoso, Singgih, Buku Latihan SPSS : Statistik Non Parametrik, Jakarta : Gramedia. 2003

Tjiptono, Fandy, Manajemen Jasa, Yogyakarta : ANDI, 2002.

Umar, Husein, Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen, 2000.

Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, dan L. Bery, Leonard, *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*, New York : New York Press, 1990.