



**ANALISA TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TEKNIK INFORMATIKA
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK MENGGUNAKAN METODE SERVICE
QUALITY (STUDI KASUS : FAKULTAS TEKNIK - UNIVERSITAS ISLAM
KUANTAN SINGINGI)**

Ernila

Program Studi Teknik Informatika,
Fakultas Teknik,
Universitas Islam Kuantan Singingi, Indonesia
Jl. Gatot Subroto KM. 7 Kebun Nenas, Desa Jake, Kab. Kuantan Singingi

ABSTRAK

Setiap mahasiswa tentunya ingin mendapatkan pelayanan akademik yang optimal dan sesuai dengan harapan mahasiswa. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengukuran kualitas layanan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan atau tidaknya mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang diberikan oleh pihak prodi Teknik Informatika. Pengolahan data menggunakan metode Service Quality. Service Quality dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang nyata diterima dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan. Jika gap positif (persepsi besar dari harapan) maka layanan dikatakan sangat berkualitas dan sangat memuaskan. Jika gap nol (persepsi samadengan harapan) maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan. Jika gap negatif (persepsi kecil dari harapan) maka layanan dikatakan tidak berkualitas dan tidak memuaskan. Dari hasil perhitungan nilai Servqual (gap), didapat gap negative karena nilai persepsi lebih kecil dari pada nilai harapan maka pelayanan akademik dianggap tidak berkualitas dan tidak memuaskan.

Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan Akademik, Service Quality.

1. PENDAHULUAN

Setiap perguruan tinggi perlu memperhatikan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik karena hal tersebut dapat dijadikan sebagai evaluasi dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas kinerja pelayanan akademik dimasa yang akan datang. Universitas Islam Kuantan Singingi (UNIKS) merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di Kuantan Singingi yang setiap tahunnya membuka penerimaan mahasiswa baru. Sejalan dengan hal tersebut, banyak juga alumni-alumni yang sudah dihasilkan. Universitas Islam Kuantan Singingi (UNIKS) sebagai perguruan tinggi diharapkan mampu memberikan pelayanan akademik yang berkualitas sehingga mampu mencetak mahasiswa dan alumni yang terampil.

Meningkatkan kualitas pelayanan akademik merupakan hal yang penting dalam lembaga pendidikan. Hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan mahasiswa terhadap perbaikan kualitas layanan akademik mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pelayanan akademik dianggap berkualitas apabila pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa dengan layanan yang diberikan dan sesuai dengan apa yang diharapkan mahasiswa. Pelayanan akademik itu sendiri seperti, sarana pendidikan, alat perkuliahan, kehandalan dosen, sikap tanggap dari pihak akademik, perlakuan dan pemahaman terhadap mahasiswa.



Mahasiswa merupakan unsur utama sebagai pengguna jasa pendidikan yang akan menilai apakah pelayanan akademik yang mereka terima sudah sesuai dengan yang mereka harapkan yaitu timbal balik dari biaya yang sudah dikeluarkan. Penilaian akan suatu layanan akademik didasarkan pada persepsi individu. Persepsi adalah proses yang digunakan individu mengolah dan menafsirkan kesan indera mereka dalam rangka memberikan makna kepada lingkungan mereka.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Teknik Pengumpulan Data

Perancangan teknik pengumpulan data menunjukkan bagaimana langkah yang diambil untuk mengumpulkan data yang akan digunakan dalam penelitian.

1. Wawancara

Metode wawancara adalah cara pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab langsung dengan pihak perusahaan tentang sistem pelayan yang ada serta data yang kita perlukan.

2. Pengamatan / Observasi

Pengamatan adalah metode pengumpulan data dengan cara mengadakan langsung dilapangan guna menentukan serta membuat daftar pertanyaan yang akan kita berikan kepada para mahasiswa untuk diisi.

3. Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan dengan cara membuat daftar pertanyaan yang kemudian kita berikan kepada para mahasiswa pengguna jasa sistem akademik untuk diisi sesuai dengan penilaian mereka terhadap hal-hal yang kita ungkapkan.

4. Studi Pustaka

Studi Pustaka adalah metode pengumpulan data dari buku-buku referensi yang terkait dengan permasalahan yang sedang kita bahas untuk memperoleh metode pemecahan masalah yang sesuai.

2.2 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian dapat di lihat sebagai berikut:



Gambar 1. Rancangan Penelitian



3 HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisa Sistem yang sedang berjalan

Analisa sistem merupakan kegiatan menguraikan suatu sistem informasi yang utuh dan nyata ke dalam komponen yang bertujuan untuk mengidentifikasi serta mengevaluasi masalah-masalah yang muncul, sehingga mengarah kepada solusi untuk perbaikan maupun pengembangan ke arah yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan. Sistem yang sedang berjalan di prodi Teknik Informatika tentang survei tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayan akademik belum ada, baik secara manual maupun tersistem.

3.2 Analisa Sistem yang diusulkan

Dari hasil analisa sistem yang telah dijelaskan, maka penulis mengusulkan merancang suatu sistem survei tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayan akademik agar mahasiswa mudah menilai tentang pelayanan akademik yang diberikan oleh pihak prodi dan juga bermanfaat bagi pihak prodi untuk lebih meningkatkan kualitas pelayan akademik.

Didalam perancangan sistem ini penulis akan membangun sebuah sistem survei tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayan akademik, didalam aplikasi tersebut tersedia tentang data mahasiswa, data ka.prodi, data admin, petunjuk pengisian quesioner, isi quesioner, laporan data quesioner.

3.3 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi. Survei sampel merupakan suatu prosedur dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat dan ciri yang dikehendaki dari populasi. Berikut adalah rumus untuk mencari sampel :

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

Keterangan :

n = responden (sampel)

N = populasi

d = derajat kesalahan (10 %)

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen variabel penelitian diperoleh melalui jawaban responden dengan memberikan tanda pada setiap kategori pertanyaan yang disusun berdasarkan skala *Likert* dengan lima (5) poin. Setiap jawaban responden akan diberi skor dan jumlah skor yang menunjukkan tinggi rendahnya masing-masing variabel yang diukur. Adapun skor yang akan diberikan pada setiap jawaban responden yaitu :

- 1 = Tidak memuaskan
- 2 = Kurang memuaskan
- 3 = Cukup memuaskan
- 4 = Memuaskan
- 5 = Sangat memuaskan

Skala *Likert* ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh penelitian, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Penelitian atribut-atribut yang menonjol dari variabel yang akan diukur diberi penilaian dengan cara menjawab dan memilih satu jawaban dari lima (5) alternatif yang ada.



3.5 Atribut Penilaian

Adapun Aribut penilaian kepuasan terhadap pelayan akademik yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Aspek *Tangibles* (Sarana pendidikan dan alat perkuliahan).
 1. Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.
 2. Laboratorium yang memadai (komputer dan lain-lain).
- b. Aspek *Reliability* (Kehandalan dosen).
 1. Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen.
 2. Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan.
 3. Dosen datang tepat waktu.
 4. Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya.
- c. Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap).
 1. Teknik Informatika menyediakan dosen pembimbing akademik (PA) bagi mahasiswa.
 2. Teknik Informatika menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu.
 3. Teknik Informatika membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik.
 4. Teknik Informatika memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit.
 5. Teknik Informatika memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan.
- d. Aspek *Assurance* (Perlakuan pada mahasiswa).
 1. Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Teknik Informatika melalui dosen PA (Pembimbing Akademik).
 2. Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa.
 3. Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran.
 4. Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan Teknik Informatika dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.
- e. Aspek *Emphaty* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa).
 1. Kepedulian Teknik Informatika dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa.
 2. Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa.
 3. Teknik Informatika memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik atau dosen bimbingan konseling.
 4. Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah.
 5. Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa.
 6. Teknik Informatika berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa .

3.6 Pengolahan Data

Data yang didapat dari kuesioner penilaian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik merupakan data kualitatif, yang nantinya akan diolah dengan menggunakan metode *Service Quality*. Data yang diperoleh dari kuesioner kemudian dilakukan penilaian, penilaian yang dihitung yaitu nilai persepsi dan nilai harapan.

1. Perhitungan nilai persepsi mahasiswa terhadap playanan akademik dapat dihitung dengan menggunakan rumus dibawah ini :

$$xi = (TM \times 1) + (KM \times 2) + (CM \times 3) + (M \times 4) + (SM \times 5)$$



Keterangan :

- xi = Jumlah bobot nilai jawaban persepsi variabel ke -i
- TM = jumlah orang yang memilih jawaban tidak memuaskan
- KM = jumlah orang yang memilih jawaban kurang memuaskan
- CM = jumlah orang yang memilih jawaban cukup memuaskan
- M = jumlah orang yang memilih jawaban memuaskan
- SM = jumlah orang yang memilih jawaban sangat memuaskan

Berdasarkan dari data persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik, maka nilai persepsi dapat dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 xi &= (5 \times 1) + (10 \times 2) + (3 \times 3) + (3 \times 4) + (0 \times 5) \\
 &= 5 + 20 + 9 + 12 + 0 \\
 &= 46
 \end{aligned}$$

2. Nilai rata-rata persepsi dapat dihitung dengan rumus:

$$xi = \frac{\sum xi}{n}$$

Keterangan

- xi = rata-rata jawaban responden untuk nilai persepsi atribut ke-i
- $\sum x$ = jumlah bobot jawaban pernyataan persepsi atribut ke-i
- n = jumlah responden

Berdasarkan dari nilai persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik, maka rata-rata persepsi dapat dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 xi &= \frac{\sum 46}{21} \\
 &= 2.190
 \end{aligned}$$

Tabel 1. Nilai/Bobot Persepsi

No	Npm	Nama Mahasiswa	Jumlah Persepsi	Rata-rata persepsi
1	150210002	Affry Setiawan	50	2.380
2	150210114	Trio Saputra	36	1.714
3	150210106	Sri Rahayu	50	2.238
4	150210107	Sulespiana Yohani	73	3.476
5	160210084	Uttira Suhari	41	1.952
6	150210018	Dahlia	47	2.238
7	150210038	Herpan Triadi	54	2.571
8	140210044	Hasmika Lisma	46	2.190
9	140210036	Gusnita Sari	51	2.428
10	140210025	Dika Adiana Putri	46	2.190
11	140210011	Anisa Aqirati	51	2.428
12	140210047	Hendri Ramadhan	54	2.571
13	140210116	Welva Yuriani	49	2.333
14	140210022	Dian Aprinasari	51	2.428
15	140210018	Dasri Wahyuni	52	2.476
16	140210092	Riski Wulandari	50	2.380
17	160210085	Vera Wati	78	3.666
18	160210046	Mei Monica Utari	44	2.095
19	160210039	Luli Prapanca Sari	69	3.285



20	160210044	Mardius	49	2.333
21	160210068	Ranni Kartika Aprilia	89	4.047
22	160210032	Jepris Okta	50	2.380
23	140210051	Iges Supriadi	61	2.904
24	140210125	Zuleha	60	2.857
25	140210027	Ega Lusiana	53	2.523
26	140210001	Ahmad Sodikun	57	2.714
27	140210009	Ari Hamdan	45	2.142
28	150210030	Erma Wati	67	3.190
29	140210050	Igem	48	2.285
30	160210072	Rika Puji Lestari	72	3.428
31	160210079	Rosi Dermawati	58	2.761
32	160210017	Eva Lenta	61	2.904
33	140210030	Ernila	46	2.190
34	140210021	Dewi Laraswati	46	2.190
35	150210105	Sonya Lerisa	45	2.142
36	140210007	Anisa Isti Ida Subranti	50	2.380
37	140210049	Hesti Finarti	44	2.095
38	140210109	Edo Susanto	45	2.142
39	150210045	Iron Agus Suprianto	67	3.190
40	150210049	Jekko Armando	51	2.428
41	150210040	Ika Yudarsih	51	2.428
42	150210035	Fauzandra	57	2.714
43	150210028	Elismawati	50	2.380
44	140210118	Wirna Apriliani	53	2.523
45	150210048	Islamiah	48	2.285
46	160210002	Adyana Fitri	52	2.476
47	150210050	Lasmiasi	59	2.809
48	150210078	Rahmad Albar	57	2.714
49	150210093	Ristin Nur Azirah	54	2.571
50	150210064	Mulyanti	57	2.714

3. Perhitungan nilai harapan mahasiswa terhadap playanan akademik dapat dihitung dengan menggunakan rumus dibawah ini :

$$y_i = (TM \times 1) + (KM \times 2) + (CM \times 3) + (M \times 4) + (SM \times 5)$$

Keterangan :

y_i = Jumlah bobot jawaban harapan variabel ke -i

TM = jumlah orang yang memilih jawaban tidak memuaskan

KM = jumlah orang yang memilih jawaban kurang memuaskan

CM = jumlah orang yang memilih jawaban cukup memuaskan

M = jumlah orang yang memilih jawaban memuaskan

SM = jumlah orang yang memilih jawaban sangat memuaskan

Berdasarkan dari data persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik, maka nilai persepsi dapat dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned} x_i &= (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (4 \times 4) + (17 \times 5) \\ &= 0 + 0 + 0 + 16 + 85 \\ &= 101 \end{aligned}$$



4. Nilai rata-rata harapan dapat dihitung dengan rumus:

$$xi = \frac{\sum xi}{n}$$

Keterangan

xi = rata-rata jawaban responden untuk nilai harapan atribut ke-i

$\sum x$ = jumlah bobot jawaban pernyataan harapan atribut ke-i

n = jumlah responden

Berdasarkan dari nilai harapan mahasiswa terhadap pelayanan akademik, maka rata-rata harapan dapat dihitung sebagai berikut :

$$xi = \frac{\sum 101}{21} = 4.809$$

Tabel 2. Nilai/Bobot Harapan

No	Npm	Nama mahasiswa	Jumlah harapan	Rata-rata harapan
1	150210002	Affry Setiawan	105	5
2	150210114	Trio Saputra	105	5
3	150210106	Sri Rahayu	105	5
4	150210107	Sulespiana Yohani	78	3.714
5	160210084	Uttira Suhari	105	5
6	150210018	Dahlia	103	4.904
7	150210038	Herpan Triadi	101	4.809
8	140210044	Hasmika Lisma	105	5
9	140210036	Gusnita Sari	99	4.714
10	140210025	Dika Adiana Putri	101	4.809
11	140210011	Anisa Aqirati	100	4.761
12	140210047	Hendri Ramadhan	100	4.761
13	140210116	Welva Yuriani	98	4.666
14	140210022	Dian Aprinasari	95	4.523
15	140210018	Dasri Wahyuni	105	5
16	140210092	Riski Wulandari	92	4.380
17	160210085	Vera Wati	105	5
18	160210046	Mei Monica Utari	105	5
19	160210039	Luli Prapanca Sari	102	4.857
20	160210044	Mardius	99	4.714
21	160210068	Ranni Kartika Aprilia	94	4.476
22	160210032	Jepris Okta	98	4.666
23	140210051	Iges Supriadi	102	4.857
24	140210125	Zuleha	99	4.714
25	140210027	Ega Lusiana	105	5
26	140210001	Ahmad Sodikun	99	4.714
27	140210009	Ari Hamdan	105	5
28	150210030	Erma Wati	97	4.619
29	140210050	Igem	98	4.666
30	160210072	Rika Puji Lestari	98	4.666
31	160210079	Rosi Dermawati	105	5
32	160210017	Eva Lenta	96	4.571



33	140210030	Ernila	96	4.571
34	140210021	Dewi Laraswati	99	4.714
35	150210105	Sonya Lerisa	104	4.952
36	140210007	Anisa Isti Ida Subranti	104	4.952
37	140210049	Hesti Finarti	101	4.809
38	140210109	Edo Susanto	105	5
39	150210045	Iron Agus Suprianto	86	4.095
40	150210049	Jekko Armando	69	3.285
41	150210040	Ika Yudarsih	94	4.476
42	150210035	Fauzandra	100	4.716
43	150210028	Elismawati	105	5
44	140210118	Wirna Apriliani	105	5
45	150210048	Islamiah	105	5
46	160210002	Adyana Fitri	105	5
47	150210050	Lasmiasi	105	5
48	150210078	Rahmad Albar	105	5
49	150210093	Ristin Nur Azirah	105	5
50	150210064	Mulyanti	105	5

5. Nilai Gap (tingkat kesenjangan antara persepsi dan harapan) dihitung dengan rumus :

$$SQ_i = x_i - y_i \dots \dots \dots)$$

Keterangan :

SQ_i = Nilai Gap atribut ke -i

x_i = nilai rata-rata persepsi atribut ke -i

y_i = nilai rata-rata harapan atribut ke -i

Berdasarkan dari nilai persepsi dan harapan mahasiswa terhadap pelayanan akademik, maka nilai Gap dapat dihitung sebagai berikut :

$$SQ_i = 2.190 - 4.809 \\ = -2.61$$

Penjelasan Gap:

1. Jika gap positif (persepsi > harapan) maka layanan dikatakan sangat berkualitas dan sangat memuaskan.
2. Jika gap nol (persepsi = harapan) maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.
3. Jika gap negatif (persepsi < harapan) maka layanan dikatakan tidak berkualitas dan tidak memuaskan.

Tabel 3. Nilai Gap

No	Npm	Nama Mahasiswa	Rata-rata persepsi	Rata-rata harapan	Gap
1	150210002	Affry Setiawan	2.380	5	-2.61
2	150210114	Trio Saputra	1.714	5	-3.28
3	150210106	Sri Rahayu	2.238	5	-2.76
4	150210107	Sulespiana Yohani	3.476	3.714	-0.23
5	160210084	Uttira Suhari	1.952	5	-3.04
6	150210018	Dahlia	2.238	4.904	-2.66
7	150210038	Herpan Triadi	2.571	4.809	-2.23



8	140210044	Hasmika Lisma	2.190	5	-2.80
9	140210036	Gusnita Sari	2.428	4.714	-2.28
10	140210025	Dika Adiana Putri	2.190	4.809	-2.61
11	140210011	Anisa Aqirati	2.428	4.761	-2.33
12	140210047	Hendri Ramadhan	2.571	4.761	-2.19
13	140210116	Welva Yuriani	2.333	4.666	-2.33
14	140210022	Dian Aprinasari	2.428	4.523	-2.09
15	140210018	Dasri Wahyuni	2.476	5	-2.52
16	140210092	Riski Wulandari	2.380	4.380	-2.00
17	160210085	Vera Wati	3.666	5	-1.33
18	160210046	Mei Monica Utari	2.095	5	-2.90
19	160210039	Luli Prapanca Sari	3.285	4.857	-1.57
20	160210044	Mardius	2.333	4.714	-2.38
21	160210068	Ranni Kartika Aprilia	4.047	4.476	-0.42
22	160210032	Jepris Okta	2.380	4.666	-2.28
23	140210051	Iges Supriadi	2.904	4.857	-1.95
24	140210125	Zuleha	2.857	4.714	-1.85
25	140210027	Ega Lusiana	2.523	5	-2.47
26	140210001	Ahmad Sodikun	2.714	4.714	-2
27	140210009	Ari Hamdan	2.142	5	-2.85
28	150210030	Erma Wati	3.190	4.619	-2.42
29	140210050	Igem	2.285	4.666	-2.38
30	160210072	Rika Puji Lestari	3.428	4.666	-1.23
31	160210079	Rosi Dermawati	2.761	5	-2.23
32	160210017	Eva Lenta	2.904	4.571	-1.66
33	140210030	Ernila	2.190	4.571	-2.38
34	140210021	Dewi Laraswati	2.190	4.714	-2.52
35	150210105	Sonya Lerisa	2.142	4.952	-2.80
36	140210007	Anisa Isti Ida Subranti	2.380	4.952	-2.57
37	140210049	Hesti Finarti	2.095	4.809	-2.71
38	140210109	Edo Susanto	2.142	5	-2.85
39	150210045	Iron Agus Suprianto	3.190	4.095	-0.90
40	150210049	Jekko Armando	2.428	3.285	-0.85
41	150210040	Ika Yudarsih	2.428	4.476	-2.04
42	150210035	Fauzandra	2.714	4.716	-2.04
43	150210028	Elismawati	2.380	5	-2.61
44	140210118	Wirna Apriliani	2.523	5	-2.47
45	150210048	Islamiah	2.285	5	-2.71
46	160210002	Adyana Fitri	2.476	5	-2.52
47	150210050	Lasmia	2.809	5	-2.19
48	150210078	Rahmad Albar	2.714	5	-2.28
49	150210093	Ristin Nur Azirah	2.571	5	-2.42
50	150210064	Mulyanti	2.714	5	-2.28



Dari hasil perhitungan nilai gap, didapat gap negative karena nilai persepsi lebih besar dari pada nilai harapan maka pelayanan akademik dianggap tidak berkualitas dan tidak memuaskan.

3.7 Tampilan Interface

Adapun tampilan interface dari penelitian ini dapat penulis uraikan sebagai berikut :

1. Tampilan isi qusioner

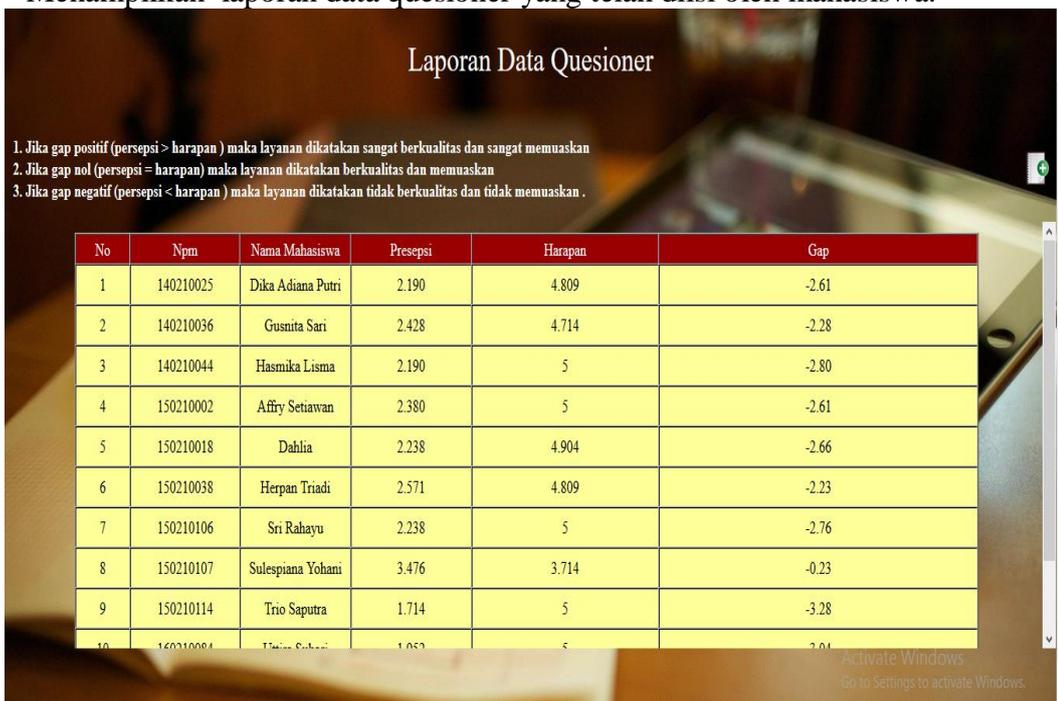
Menampilkan isi qusioner yang akan diisi oleh mahasiswa.



Gambar 2. Isi qusioner

2. Laporan data qusioner mahasiswa

Menampilkan laporan data qusioner yang telah diisi oleh mahasiswa.



Gambar 3. Laporan data qusioner mahasiswa



3. Tampilan laporan data questioner Ka.Prodi
Menampilkan laporan data questioner yang telah diisi oleh mahasiswa.

Laporan Data Questioner

1. Jika gap positif (persepsi > harapan) maka layanan dikatakan sangat berkualitas dan sangat memuaskan
2. Jika gap nol (persepsi = harapan) maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan
3. Jika gap negatif (persepsi < harapan) maka layanan dikatakan tidak berkualitas dan tidak memuaskan .

No	Npm	Nama Mahasiswa	Presepsi	Harapan	Gap
1	140210025	Dika Adiana Putri	2.190	4.809	-2.61
2	140210036	Gusnita Sari	2.428	4.714	-2.28
3	140210044	Hasmika Lisma	2.190	5	-2.80
4	150210002	Affry Setiawan	2.380	5	-2.61
5	150210018	Dahlia	2.238	4.904	-2.66
6	150210038	Herpan Triadi	2.571	4.809	-2.23
7	150210106	Sri Rahayu	2.238	5	-2.76
8	150210107	Sulespiana Yohani	3.476	3.714	-0.23
9	150210114	Trio Saputra	1.714	5	-3.28
10	150210084	Dika Subhan	1.052	5	-3.94

Gambar 4. Laporan data questioner Ka.Prodi

4 PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari uraian yang telah disampaikan pada bab-bab sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan adanya aplikasi survei tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayan akademik, pihak prodi lebih mudah mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan.
2. Dari hasil perhitungan nilai gap , didapat gap negative karena nilai persepsi lebih kecil dari pada nilai harapan maka pelayanan akademik dianggap tidak berkualitas dan tidak memuaskan.

4.2. Saran

Penulis menyadari bahwa didalam penulisan masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan waktu dan kemampuan penulis dalam mengerjakannya, kekurangan tersebut adalah penghitungan hasil questioner masih secara keseluruhan bukan peraspek . maka dari itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan dan bisa dikembangkan lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Hariady Turnip., Mariat Situmorang., Rosman Siregar. 2014. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Dengan Metode Fuzzy Service Quality. Departemen Matematika FMIPA USU.Saintia Matematika Vol. 2, No. 2.
- Hesti Sholikhah, Syahroni Wahyu Iriananda. 2017. Analisis Kepuasan Pelanggan Travel Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality. Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Widyagama Malang. Journal of Information Technology and Computer Science (JOINTECS)



- Irma Fanita, SE., Khairul Amri, SE., Munawir, SE. M.M. 2013. Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Akademi Manajemen Informatika dan Komputer Indonesia (AMIKI) Banda Aceh. Universitas Serambi Mekah. Jurnal Ekinomi Manajemen Dan Bisnis, Volume I Nomor 1.
- Jasri, J. (2018). Menentukan Jenis Penyakit Menggunakan Metode Mamdani dengan Golongan Obat yang Sesuai. Jurnal Teknologi dan Open Source, 1(1), 33-45.
- Jasri, J., & Nazli, R. (2018). Penerapan Metode Mamdani Untuk Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Golongan Obat Sesuai Dengan Penyakit Diabetes. Jurnal Teknologi Dan Open Source, 1(2), 67-74.
- Nanny Fajar Kartika, Suprayogi. 2017. Implementasi Fuzzy – Service Quality Terhadap Tingkat Layanan Mahasiswa. Universitas Dian Nuswantoro Semarang. Jurnal Ilmiah Sispotenika, Vol. 7, No. 1.
- Rina Firliana., Patmi Kasih., Heni Siti Sulastri. 2016. Sistem Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (Serqual). Sistem Informasi Universitas Nusantara PGRI Kediri. ISSN : 2302-3805.