

Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelaksanaan Proses Pembelajaran Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus : AMIK Medan Business Polytechnic)

Ratna Wati Simbolon¹, Sariadin Siallagan², Erni Dewi Munte³, Berlin Barus⁴

^{1,2,3,4}AMIK Medan Business Polytechnic

Jl. Jamin Ginting No. 285-287, Padang Bulan, Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara, Indonesia - 20155

¹ratna.si1an2@gmail.com, ²samalagan2017@gmail.com, ³ernidewimunte@gmail.com, ⁴berlin@amikmbp.ac.id

DOI: xx.xxxx/j.ccs.xxxx.xx.xxx

Abstrak

Kepuasan mahasiswa adalah tingkat perasaan mahasiswa setelah mendapatkan pelayanan dari suatu kepentingannya. Perasaan tersebut timbul karena mahasiswa membandingkan harapan mengenai jasa yang akan diperoleh dengan kenyataan yang ada. Kepuasan itu sifatnya subjektif dan penilaian tetap tergantung kepada mahasiswa yang memperoleh pelayanan itu. Dengan demikian dibutuhkan rumusan untuk mengukur tingkat kepuasan tersebut lalu di analisa dan di ambil keputusan mengenai tingkat kepuasan yang diperoleh. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dari mahasiswa aktif, dimana kuesioner disebar dalam bentuk google formulir disebabkan pembelajaran masih dilakukan secara daring oleh karena pandemi covid-19. Dalam penelitian ini, tujuan yang dilakukan adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelaksanaan proses pembelajaran yang dilakukan oleh perguruan tinggi AMIK Medan Business Polytechnic dengan metode Importance Performance Analysis (IPA), yaitu menggunakan atribut Wujud (Tangibles), Keandalan (reability), Ketanggapan (responsiveness), Kepastian (Assurance), Empati (Empathy). Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah hasil rata-rata tingkat kesesuaian antara kinerja (Performance) dan kepentingan (Importance) sebesar 95% dan itu berarti kriteria tingkat kesesuaian sudah sangat sesuai. Namun oleh karena nilai tingkat kesesuaian masih kurang dari 100% maka masih perlu dilakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan di kampus AMIK Medan Business Polytechnic.

Kata Kunci: Kepuasan; Pengukuran; Pelayanan; Pembelajaran; Metode IPA.

1. Pendahuluan

Sebuah perguruan tinggi merupakan salah satu lembaga yang menyelenggarakan pendidikan yang menjadi bagian integral dari masyarakat. Pengertian masyarakat disini adalah sekelompok makhluk hidup yang terjalin erat karena sistem tertentu serta mengarah pada kehidupan kolektif. Sistem pendidikan makhluk hidup (manusia) sudah terjadi di industri pendidikan sejak usia 4 tahun, maka dengan kata lain di usia tersebut manusia sudah menjalani kehidupan kolektif dan menerima pelayanan dari industri pendidikan. Pihak yang menerima pelayanan disebut dengan pelanggan. Pelanggan suatu perguruan tinggi meliputi stakeholder yang terlibat langsung maupun tidak langsung, yaitu meliputi dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, alumni, orangtua mahasiswa, pemerintah, dan masyarakat di lingkungan perguruan tinggi.

Mahasiswa merupakan stakeholder yang secara langsung mendapatkan pelayanan dari pihak perguruan tinggi selama aktif mengikuti proses perkuliahannya. Apabila mahasiswa memperoleh pelayanan yang baik, maka mahasiswa tersebut secara tidak langsung akan menyampaikan kualitas pelayanan yang mereka terima kepada stakeholder lainnya.

Kepuasan mahasiswa terkait kualitas pelayanan merupakan salah satu upaya peningkatan kepercayaan masyarakat kepada perguruan tinggi selain meningkatkan kualitas dosen, peningkatan sarana dan prasarana. Tolak ukur daya saing perguruan tinggi adalah kepuasan mahasiswa dan apabila mahasiswa sudah memperoleh apa yang diharapkan,

maka mahasiswa tersebut pasti merasa puas, hal ini mengakibatkan jaminan kualitas menjadi prioritas utama perguruan tinggi.

Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisa pengukuran tingkat kepuasan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA)
2. Aplikasi yang digunakan untuk mengolah data adalah Microsoft Excel
3. Responden dalam Penelitian ini adalah mahasiswa aktif AMIK Medan Business Polytechnic pada TA. 2021/2022 semester ganjil.

Dalam penelitian ini, tujuan yang dilakukan adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelaksanaan proses pembelajaran yang dilakukan oleh perguruan tinggi AMIK Medan Business Polytechnic dengan metode Importance Performance Analysis, yaitu menggunakan atribut Wujud (Tangible), Keandalan (realibility), Ketanggapan (responsiveness), Kepastian (Assurance), Empati (Empathy).

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan salah satu metode untuk menganalisa tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan (harapan) mahasiswa dalam hal pelaksanaan proses pembelajaran, sehingga diketahui hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki dan dipertahankan.

2. Landasan Teori

Pada bagian ini, peneliti akan menguraikan mengenai pengukuran, kepuasan pelayanan, kualitas, kepuasan mahasiswa, dan teori perihal Importance Performance Analysis.

2.1. Pengukuran

Pengukuran merupakan kegiatan yang dilakukan secara sistematis agar memperoleh data dengan menggunakan skala tertentu serta mempertimbangkan beberapa aspek untuk menelusuri tujuan strategis tertentu. Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi hasil dari sebuah pengukuran, dapat menjadikannya permulaan untuk memahami kesenjangan yang ada pada objek penelitian.

2.2. Kepuasan Pelayanan

Kualitas (mutu) dalam pelayanan adalah semua hal yang memfokuskan pada layanan-layanan yang memenuhi kebutuhan para mahasiswa disertai pada ketepatan bagaimana cara penyampaian sehingga tercipta kesesuaian yang seimbang dengan kepentingan (harapan) mahasiswa. Strategi perguruan tinggi untuk terus tumbuh dalam meraih keunggulan yang berkesinambungan adalah mengaplikasikan kualitas sebagai sifat dari penampilan layanan dengan kinerja yang dilakukan. Dengan demikian kepuasan

yang dicapai perguruan tinggi merupakan hasil dari pelayanan yang sudah diberikan.

2.3. Kualitas

Kualitas merupakan kesesuaian sesuatu terhadap persyaratan beberapa orang, atau dengan kata lain nilai bagi beberapa orang yang telah berkembang dan berhubungan dengan penilaian manusia, biaya, dan manfaat. Pendapat lain disebutkan bahwa kualitas merupakan kesesuaian dengan persyaratan atau standar yang telah ditentukan yaitu mencakup performa, keandalan, kemudahan dalam penggunaan, sehingga diperoleh kebermanfaatan dan dapat dilakukan upaya perubahan terus menerus.

Menurut Supranto (2001) dalam kualitas layanan ada beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan yaitu : (1) Wujud (Tangible) merupakan fasilitas baik berupa sarana maupun prasarana dalam memberikan pelayanan kepada pengguna; (2) Keandalan (realibility) merupakan tingkat kemampuan perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang diterapkan; (3) Ketanggapan (responsiveness) merupakan kesediaan perguruan tinggi dalam membantu konsumen serta memberikan usaha pelayanan yang cepat dan tanggap; (4) Kepastian (Assurance) merupakan tingkat pengetahuan atau kesopansantunan yang harus dimiliki karyawan disamping kemampuan mereka mendapatkan kepercayaan dan memberikan rasa percaya diri kepada pihak mahasiswa; dan (5) Empati (Empathy) adalah adanya perhatian khusus yang diberikan kepada setiap mahasiswa secara individual, hal ini dapat dilakukan dengan adanya komunikasi yang lancar dan adanya keinginan untuk mengerti apa yang diinginkan mahasiswa.

2.4. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa didefinisikan sebagai wujud perasaan mahasiswa setelah membandingkan dengan harapannya. Sikap positif mahasiswa dalam menerima pelayanan merupakan wujud dari kepuasan mahasiswa itu sendiri karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterima.

2.5. Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan sebuah metode untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain. Menurut John Martila and John C. James yang dikutip oleh Supranto (2006), metode Importance Performance

Analysis (IPA) digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain. Menurut Martilla dan James yang dikutip dalam Tjiptono (2011), dalam teknik ini responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan (perceived performance) pada masing-masing atribut tersebut.

Metode IPA digunakan oleh perguruan tinggi untuk mengukur kepuasan mahasiswanya. Perguruan Tinggi membandingkan antara harapan mahasiswa dengan kinerja yang telah dilakukannya. Apabila tingkat harapannya lebih tinggi dari pada kinerja perguruan tinggi berarti mahasiswa tersebut belum mencapai kepuasan, begitu pula sebaliknya. IPA sendiri merupakan teknik analisis untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh perguruan tinggi dalam memenuhi kepuasan para mahasiswa serta mengetahui perbedaan antara persepsi aktual dan harapan ideal mahasiswa, dimana metode tersebut didasarkan pada asumsi mengetahui tingkat kesesuaian antara persepsi yang dirasakan dan diharapkan oleh mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan.

Metode Importance Performance Analysis (IPA) merupakan salah satu cara yang digunakan untuk melihat kualitas pelayanan. Metode ini menggunakan analisis kuadran yang terbagi ke dalam indeks kepentingan (importance) dan kepuasan (performance). Nilai kepentingan digambarkan pada sumbu vertikal dan nilai kepuasan digambarkan pada sumbu horizontal menggunakan nilai rata-rata yang ditemukan pada dimensi kepentingan dan kepuasan sebagai pusat dari perpotongan garis. Diagram IPA terbagi menjadi 4 kuadran yaitu kuadran I berarti prioritas utama, kuadran II berarti prioritas prestasi, kuadran III berarti prioritas rendah, dan kuadran IV berarti prioritas berlebihan.

Y	Kepentingan	
	Sangat penting dan tidak puas Prioritas Utama I	Sangat penting dan sangat puas Prioritas Prestasi II
Y	Kurang penting dan kurang puas Prioritas Rendah III	Kurang penting dan sangat puas Prioritas Berlebihan IV
	X	
		X Pelaksanaan (kinerja/kepuasan)

Gbr 1. Matriks Importance Performance Analysis

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

a. Prioritas Utama (Concentrate Here)

Kuadran utama atau kuadran satu menunjukkan atribut yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan, karena atribut pada bagian ini dianggap sangat penting namun masih dianggap kurang memuaskan oleh mahasiswa. Perlu adanya perbaikan yang dilakukan perguruan tinggi untuk meningkatkan performa.

b. Prioritas Prestasi (Keep Up The Good Work)

Kuadran ini menunjukkan atribut yang perlu dipertahankan, karena dianggap atribut yang sangat penting dan memuaskan mahasiswa. Atribut pada kuadran ini merupakan kekuatan dan pilar perguruan tinggi dan harus menjadi keunggulan untuk dipertahankan.

c. Prioritas Rendah (Low Priority)

Kuadran ini menunjukkan atribut yang kurang memuaskan mahasiswa, namun hal tersebut tidak dianggap penting sehingga tidak perlu memberikan perhatian yang lebih. Pihak Manajemen Perguruan Tinggi tetap perlu melakukan evaluasi karena juga berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, tetapi tidak menjadi prioritas utama dalam perbaikan.

d. Prioritas Berlebihan (Possibly Overkill)

Kuadran ini menunjukkan atribut yang tidak begitu penting, namun kinerjanya terlalu berlebihan. Atribut pada kuadran ini dapat sedikit dikurangi perhatiannya untuk memaksimalkan atribut yang berada di kuadran satu. Pada kuadran ini juga perlu dibenahi, namun bukan menjadi prioritas yang utama.

3. Metode Penelitian

3.1. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan di perguruan tinggi Akademi Manajemen Informatika dan Komputer (AMIK) Medan Business Polytechnic, Medan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sugiyono (2012) mengemukakan bahwa dikatakan metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Metode kuantitatif digunakan apabila masalah merupakan penyimpangan antara yang seharusnya dengan yang terjadi, antara aturan dengan pelaksanaan, antara teori dengan praktik, antara rencana dengan pelaksanaan.

3.2. Populasi dan Sampel

Metode pengambilan sampel dalam kajian kuantitatif penelitian ini adalah dengan metode non probability dengan Sampling Purposive. Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner untuk memperoleh data yang berasal dari responden penelitian. Responden pada penelitian ini adalah mahasiswa AMIK Medan Business Polytechnic. Jumlah mahasiswa aktif pada Tahun Akademik 2021/2022 semester ganjil sebanyak 316 orang. Untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus slovin:

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

$$n = \frac{316}{1 + 316(0,05)^2}$$

$$n = 177$$

4. Analisis Data

Sebelum dianalisa menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), terlebih dahulu uji validitas dan uji reliabilitas.

4.1. Uji Validitas

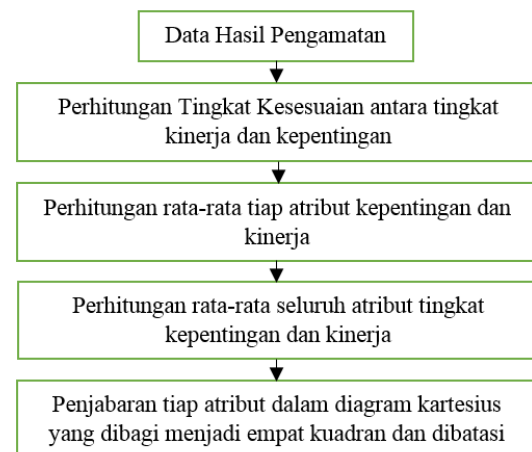
Uji validitas dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (corrected item total correlation) dengan r tabelnya. Apabila nilai r hitung $> r$ tabel dan nilai r positif, maka butir atau pertanyaan tersebut dikatakan valid. Proses penghitungan validitas dilakukan menggunakan Microsoft Excel.

4.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan pengukuran untuk mengetahui apakah hasil dari kuesioner tersebut sama atau tidak apabila dilakukan berulang-ulang. Pengukuran menggunakan teknik Cronbach Alpha pada Microsoft Excel. Menurut Ghazali (2005), Instrumen dapat dikatakan handal (reliable) bila mempunyai koefisien Cronbach alpha $> 0,6$.

4.3. Analisis Importance Performance Analysis

Penelitian ini menghasilkan analisis dengan metode Importance Performance Analysis untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di AMIK Medan Business Polytechnic.



Gbr 2. Diagram alir metode Importance Performance Analysis

Pengukuran tingkat kepentingan dilakukan dengan cara pengukuran dari harapan mahasiswa, sedangkan pengukuran tingkat kinerja diukur dari keadaan yang dirasakan oleh mahasiswa. Tahapan pengukuran menggunakan metode IPA dapat dilihat pada Gbr 2.

Pengukuran tingkat kepuasan untuk mengetahui seberapa besar mahasiswa merasa puas terhadap kinerja perguruan tinggi, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan mahasiswa terhadap jasa yang mereka berikan. Rumus yang digunakan adalah:

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} * 100\%$$

Dimana:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor rata-rata penilaian kinerja

Yi = Skor rata-rata penilaian harapan responden

Kriteria tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan nilai tingkat kesesuaian, dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1.

Kriteria Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Tingkat Kesesuaian	
Kriteria Tingkat Kesesuaian	Nilai Tingkat Kesesuaian (%)
Sangat Sesuai	80 - 100
Sesuai	70 - 79
Cukup Sesuai	60 - 69
Kurang Sesuai	50 - 59
Tidak Sesuai	40 - 49

Perhitungan rata-rata tiap atribut kepentingan (Y) dan kinerja (X), dengan rumus:

$$X = \frac{\sum Xi}{n}, Y = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana:

\bar{X} = Skor rata tingkat kinerja

\bar{Y} = Skor rata tingkat kepentingan (harapan)

ΣX_i = Jumlah skor tingkat kinerja

ΣY_i = Jumlah skor tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

Perhitungan rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan dan kinerja, dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{k}, \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{k}$$

Dimana;

k = banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

Penjabaran tiap atribut X , Y dalam diagram kartesius yang dibagi menjadi empat kuadran dan dibatasi X , Y , seperti terlihat pada gbr 1.

5. Hasil dan Pembahasan

5.1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa AMIK Medan Business Polytechnic yang terdiri dari 2 (dua) program studi yaitu Manajemen Informatika dan Teknik Informatika. Karakteristik responden pada penelitian ini meliputi jenis kelamin dan program studi. Dari total responden sebanyak 177 orang, jenis kelamin perempuan sebanyak 93 orang atau 53% dan laki-laki sebanyak 84 orang atau 47%.

Tabel 2.

Distribusi Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Perempuan	93
Laki-laki	84
Total	177

Berdasarkan program studi, jumlah responden dari Manajemen Informatika sebanyak 63 orang atau 36%, dan dari Teknik Informatika sebanyak 114 orang atau 64%.

Tabel 3.

Distribusi Program Studi

Program Studi	Jumlah
Manajemen Informatika	63
Teknik Informatika	114
Total	177

5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan serta dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Validitas sebuah alat ukur diketahui dengan cara mengorelasikan skor masing-masing item dengan total skor masing-masing item.

Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap hasil kuesioner dengan jumlah sampel (n) sebanyak 177 orang. Nilai $df = (n-2)$ sebesar 175. Menggunakan r tabel dan taraf signifikansi sebesar 0,05, maka diperoleh r tabel dengan df 175 yaitu 0,148. Dari kuesioner, terdapat 22 item pertanyaan untuk 177 responden. Menggunakan Microsoft Excel bahwa uji validitas dilakukan dengan fungsi CORREL dan seluruh item dinyatakan valid. Uji reliabilitas juga dilakukan dengan Microsoft Excel dan diperoleh bahwa nilai Cronbach alpha > 0,98 sehingga disimpulkan bahwa hasil kuesioner reliabel atau konsisten.

5.3. Analisis Tingkat Kesesuaian Importance Performance Analysis

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan (harapan). Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan proses pelaksanaan pembelajaran.

Tabel 4.

Tingkat kesesuaian IPA

Item Pertanyaan	Kinerja (X_i)	Harapan (Y_i)	Skor Kepuasan	Tki
1	753	780	-27	97%
2	727	773	-46	94%
3	751	782	-31	96%
4	711	770	-59	92%
5	746	764	-18	98%
6	772	797	-25	97%
7	759	779	-20	97%
8	750	784	-34	96%
9	721	763	-42	94%
10	739	758	-19	97%
11	728	770	-42	95%
12	754	783	-29	96%
13	751	784	-33	96%
14	743	773	-30	96%
15	753	791	-38	95%
16	733	787	-54	93%
17	728	788	-60	92%
18	747	785	-38	95%
19	742	782	-40	95%
20	740	788	-48	94%
21	766	781	-15	98%
22	752	788	-36	95%

Total	16366	17150	95%
Rata-rata	92,46	96,89	
Skor rata-rata	4,20	4,40	

Sumber: Data Diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4 diatas, maka dapat diketahui bahwa semua atribut memiliki skor kepuasan negatif yang berarti bahwa setiap atribut tersebut belum memenuhi harapan mahasiswa. Dari data tersebut maka perlu analisis lebih lanjut untuk menentukan skala prioritas dalam usaha perbaikan dari setiap atribut yang ada. Adapun cara untuk menentukan skala prioritas pembenahan yang ada adalah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

- a) Tingkat Kesesuaian Total (TKi Total) antara Kinerja dan Kepentingan

$$TKi = \frac{16366}{17150} * 100\%$$

$$TKi = 95\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian total antara kinerja dan kepentingan adalah 95%, artinya bahwa kriteria tingkat kesesuaian sudah sangat sesuai.

- b) Skor rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan

$$X = \frac{\sum Xi}{n}, Y = \frac{\sum Yi}{n}$$

$$X = \frac{16366}{177} = 92,46$$

$$Y = \frac{17150}{177} = 96,89$$

Dari hasil perhitungan dapat diketahui bahwa rata-rata tingkat kinerja (X) – Performance adalah 92,46 dan rata-rata tingkat harapan (Y) – Importance adalah 96,89. Dengan demikian, skor rata-rata tingkat kinerja dan harapan adalah:

$$X = \frac{\sum_{i=1}^N Xi}{k} = \frac{92,46}{22} = 4,20$$

$$Y = \frac{\sum_{i=1}^N Yi}{k} = \frac{96,89}{22} = 4,40$$

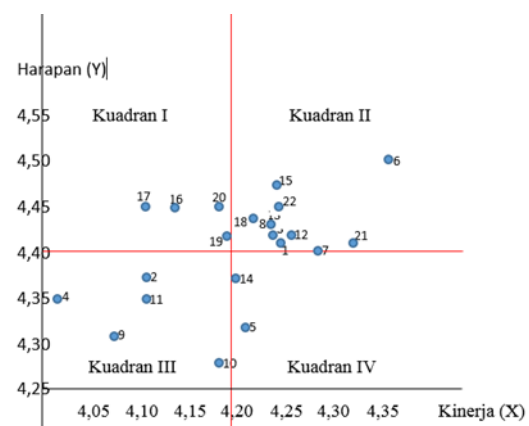
- c) Diagram Importance Performance Analysis

Diagram IPA dibuat untuk mengetahui prioritas perbaikan terhadap kualitas pelayanan dilihat dari kenyataan dan harapan responden untuk setiap indikator. Pengelompokan indikator-indikator

dalam kuesioner melalui diagram Importance Performance Analysis (IPA) terbagi ke dalam empat kuadran. Keempat kuadran ini berguna untuk mengetahui prioritas perbaikan terhadap kualitas pelayanan dilihat dari kenyataan dan harapan responden untuk setiap indikator masing-masing variabel penelitian.

Berdasarkan hasil analisis diatas, proses selanjutnya adalah pembuatan diagram kartesius. Sumbu X diagram kartesius merupakan rata-rata kinerja sedangkan sumbu Y adalah rata-rata tingkat kepentingan.

Dalam diagram Importance Performance Analysis pada gbr 3, terlihat bahwa seluruh atribut memenuhi keempat kuadran yang ada.



Gbr 3. Diagram *Importance Performance Analysis*

Dari plotting atribut dapat diketahui atribut mana saja yang termasuk ke dalam masing-masing kuadran yaitu:

Kuadran I (Prioritas Utama):

Pada kuadran satu menjelaskan kinerja pihak perguruan tinggi rendah namun tingkat harapan mahasiswa tinggi. Hal ini menunjukkan atribut yang diprioritaskan harus dilakukan perbaikan, karena atribut pada bagian ini dianggap sangat penting namun masih dianggap kurang memuaskan oleh mahasiswa. Perlu adanya perbaikan yang dilakukan oleh pihak perguruan tinggi untuk menjaga loyalitas mahasiswa. Atribut yang termasuk kuadran satu adalah:

- Atribut 16 (Pemenuhan tatap muka 16 kali pertemuan/semester)
- Atribut 17 (Transparansi dalam pemberian nilai)
- Atribut 19 (Tenaga kependidikan/laboran melayani mahasiswa sesuai hari kerja)
- Atribut 20 (Objektivitas dalam penilaian)

Kuadran II (Prioritas Prestasi):

Pada kuadran dua menjelaskan kinerja pihak kampus tinggi dan harapan mahasiswa terhadap kinerja kampus juga tinggi. Hal ini menunjukkan atribut perlu dipertahankan, karena pada bagian ini dianggap sangat penting dan dianggap memuaskan oleh mahasiswa. Atribut yang berada di kuadran ini adalah kekuatan dan pilar kampus, dan atribut tersebut harus menjadi keunggulan dan harus dipertahankan. Atribut yang termasuk dalam kuadran dua adalah:

- Atribut 1 (Kemudahan akses fasilitas layanan berbasis sistem informasi (portal dan Website AMIK MBP))
- Atribut 3 (Penguasaan dosen pada materi kuliah)
- Atribut 6 (Penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar)
- Atribut 8 (Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dengan akurat dan memuaskan)
- Atribut 12 (Dosen bersedia menerima saran dan masukan dari mahasiswa dalam proses perkuliahan dan pembimbingan)
- Atribut 13 (Kemampuan menciptakan suasana belajar yang kondusif untuk memotivasi mahasiswa)
- Atribut 15 (Pelaksanaan UTS/UAS sesuai kalender akademik)
- Atribut 18 (Keramahan tenaga kependidikan untuk melayani)
- Atribut 21 (Dosen dan mahasiswa bersama-sama membuat kontrak perkuliahan di awal pertemuan semester)
- Atribut 22 (Komunikasi tenaga kependidikan dalam pelayanan)

Kuadran III (Prioritas Rendah):

Pada kuadran tiga menjelaskan kinerja pihak kampus rendah dan harapan mahasiswa juga rendah. Hal ini menunjukkan atribut yang kurang memuaskan mahasiswa, namun pada kuadran ini hal tersebut tidak dianggap penting sehingga tidak perlu memberikan perhatian yang lebih. Pihak Manajemen perlu melakukan evaluasi karena juga berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, tetapi tidak menjadi prioritas utama dalam perbaikan. Atribut yang termasuk dalam kuadran tiga adalah:

- Atribut 2 (Ketersediaan dan kualitas laboratorium/bengkel/perpustakaan/jaringan/ruang kelas, dll dalam menunjang kegiatan akademik)
- Atribut 4 (Penyampaian dosen dalam materi perkuliahan)
- Atribut 9 (Ketepatan waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan)
- Atribut 10 (Ketepatan waktu pengembalian tugas kepada mahasiswa oleh Dosen)
- Atribut 11 (Kesediaan Dosen memberikan ujian susulan)

- Atribut 14 (Kemudahan layanan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memecahkan masalah akademis)

Kuadran IV (Prioritas Berlebihan):

Pada kuadran empat menjelaskan kinerja pihak kampus tinggi dan harapan mahasiswa rendah. Hal ini menunjukkan atribut yang tidak begitu penting, namun kinerjanya terlalu berlebihan. Atribut pada kuadran ini dapat sedikit dikurangi perhatiannya untuk memaksimalkan atribut yang berada di kuadran satu. Pada kuadran ini juga perlu dibenahi, namun bukan menjadi prioritas yang utama. Atribut yang termasuk dalam kuadran empat adalah:

- Atribut 5 (Tugas struktur dan mandiri sesuai dengan bobot sks dan tujuan perkuliahan)
- Atribut 7 (Kesesuaian tugas dan soal ujian dengan tujuan pembelajaran)

6. Kesimpulan dan Saran

Dari uraian diatas, maka dapat diberi kesimpulan dari pembahasan yang dan saran bermanfaat bagi para pembaca.

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang telah dilakukan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diperoleh hasil rata-rata tingkat kesesuaian antara kinerja (*Performance*) dan kepentingan (*Importance*) sebesar 95% dan itu berarti kriteria tingkat kesesuaian sudah sangat sesuai. Namun oleh karena nilai tingkat kesesuaian kurang dari 100% maka masih perlu dilakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan di kampus AMIK Medan Business Polytechnic. Atribut yang perlu dilakukan perbaikan dilihat dari hasil analisis pada diagram IPA yaitu mengenai pemenuhan tatap muka 16 kali pertemuan/semester, transparansi dalam pemberian nilai, tenaga kependidikan/laboran melayani mahasiswa sesuai hari kerja, dan Obyektivitas dalam penilaian.

6.2. Saran

Dari kesimpulan yang diperoleh, maka saran dari peneliti adalah pihak perguruan tinggi masih perlu melakukan perbaikan dalam hal pelaksanaan proses pembelajaran, supaya mahasiswa sebagai pihak yang secara langsung menerima pelayanan, dapat menyampaikan kepuasan mereka kepada *stakeholder* lainnya sehingga perguruan tinggi tersebut akan semakin maju diwaktu yang akan datang.

Ucapan Terima Kasih

Diakhir naskah ini, peneliti mengucapkan rasa terima kasih kepada banyak pihak yang telah membantu penyelesaian penelitian dan jurnal ini, yaitu terutama kepada Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberi kesehatan dan ridho dalam penyelesaian penelitian dan jurnal ini, mahasiswa kami yang bersedia sebagai sampel untuk mengisi kuesioner, tim penelitian yang bekerja untuk mengolah data, dan pengelola jurnal AMIK Medan Business Polytechnic yang bersedia menerima dan mempublikasi naskah ini.

Referensi

- [1] P. Kotler, Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol. Jakarta, 1997.
- [2] Erwin Daniel Sitanggang et al 2019 J. Phys.: Conf. Ser. 1235 012061.
- [3] Sari, A. P. (2019). Pengukuran Keberhasilan Penerapan Sistem Institutional Repository di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Menggunakan Human Organization Technology (HOT) Fit Model. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- [4] Subiyakto, A., Ahlan, A. R., Kartiwi, M., Putra, S. J., & Durachman, Y. (2016, Oktober). The User Satisfaction Perspectives of the Information System Projects. Indonesian Journal of Elektrical and Computer Science, 4(1), 215-223.
- [5] Adelin, Fatmariyani, 2013, Web Portal Jurnal Ilmiah Online Kopertis Wilayah II Palembang, seperti yang diamatkan dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas) No.20 Tahun 2003, Vol. 2 No. 2 Mei 2013.
- [6] Tiako, P. F. (2009). Software Applications: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications. Hershey & Net York: IGI Global.
- [7] Irawan, B., Kurnia, R. A., Sitanggang, E. D., & Sembiring, M. (2021). The College Academic Service Decision Support System Uses Service Quality and Importance-Performance Analysis Methods. INFOKUM, 10(1), 74-85. Retrieved from <http://infor.seaninstitute.org/index.php/infokum/article/view/219>
- [8] Tjiptono, F. (2004). Manajemen Jasa. Andi Yogyakarta.
- [9] Supranto J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Bineka Cipta. Jakarta.
- [10] Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Rineka Cipta. Jakarta.
- [11] Tjiptono, F. 2011. Service, Quality & Satisfaction Edisi 3. ANDI. Yogyakarta.
- [12] Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Alfabeta. Bandung.
- [13] Ghazali, 2005. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang. Semarang.