

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP  
“SERVICE QUALITY” DI FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS  
DIPONEGORO MENGGUNAKAN METODE “STUDENT SATISFACTION INVENTORY”

Zainal Fanani R, Haryo Santoso, Ina Lusiana \*)

*Abstract*

*College is a service industry providing service activities of higher education, where quality of service and product have must be committed to customer satisfaction orientation. Diponegoro University as one of The State University which is located in Semarang Central Java become research object at this research about the quality of service education.*

*This research uses Student Satisfaction Inventory method which was developed by Noel Levitz. This method measure service quality based on eleven dimension, there are Academic Advising, Campus Climate, Campus Life, Campus Support Services, Concern for the Individual, Instructional Effectiveness, Recruitment and Financial Aid Effectiveness, Registration Effectiveness, Campus Safety and Security, Service Excellence, and Student Centeredness.*

*The research was done by survey of student satisfaction. The sample are student of Technical Faculty UNDIP which is taken proportionally from 8 study program of Engineering Faculty in UNDIP. There are two different score for each item on the survey, the importance score, and the satisfaction score. The assessment of quality service education based on the difference in the importance score and satisfaction score, so called with performance gap score.*

*The result shows that the highest importance score is campus supports service (4.65), the highest satisfaction score is campus climate (3.29) and the highest performance gap is campus support services (1.61). Value of total mean performance gap is 1.44. According to the guidelines provided by Noel Levitz, a performance gap between zero and 1.50 indicates that the institution (UNDIP) is almost meeting students expectation. From the perspective of engineering students, Electrical Engineering student feel most satisfied to service education given by UNDIP than student from other engineering majors. The other result of this research indicates that there are 14 variables from 66 variables has high priority to be improved.*

*Keywords: customer satisfaction orientation, importance score, Importance-Satisfaction Matrix, performance gap, satisfaction score and Student Satisfaction Inventory*

### Latar Belakang

Universitas Diponegoro (UNDIP) merupakan salah satu dari PTN di Indonesia sesuai dengan PP No.60/1999 yang mengemban amanat Tri Dharma yang mencakup penyelenggaraan pendidikan tinggi, pelaksanaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. UNDIP sebagai lembaga pendidikan tinggi yang bergerak dalam bidang jasa pada hakekatnya bertujuan memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas dan berorientasi pada pelanggan khususnya mahasiswa sebagai salah satu stakeholdernya. Dengan mengetahui kebutuhan pelanggan, maka kepuasan pelanggan akan tercapai. Sehingga pengukuran persepsi mahasiswa sebagai salah satu *stakeholder* mengenai kualitas pelayanan pendidikan tinggi yang diberikan pihak universitas, menjadi begitu penting dilakukan sebagai salah satu alat ukur dalam menilai dan memperbaiki kualitas pelayanan perguruan tinggi tersebut.

Pendidikan tinggi kini tengah dihadapkan pada persaingan yang tidak lagi antara PTN dan PTS dalam negeri saja melainkan juga Perguruan Tinggi Asing (PTA) yang diperbolehkan beroperasi di Indonesia. Salah satu alternatif untuk memenangkan persaingan tersebut dengan meningkatkan mutu pelayanan yang bisa dirasakan oleh pelanggan (mahasiswa). Sehingga UNDIP harus mampu bersaing dengan perguruan tinggi lain dan melakukan sesuatu hal dapat membuat pelanggan / pengguna jasa mempersepsikan, memandang dan merasakan bahwa produk/jasa yang diberikan oleh UNDIP kepada mereka lebih tinggi dibanding yang diberikan oleh pesaing. Untuk menyikapi hal ini perlu dilakukan penelitian salah satunya melalui survey kepuasan mahasiswa.

Dari hasil survey pendahuluan yang dilakukan yaitu penyebaran kuesioner pendahuluan terhadap 60 responden (mahasiswa FT UNDIP), diperoleh 50 responden (83.37%) menyatakan mengalami ketidak-puasan terhadap pelayanan pada pihak UNDIP, sedangkan sisanya 10 responden (16.67%) menyatakan tidak

---

\*) Staf Pengajar Jurusan T.Industri Fakultas Teknik Universitas Diponegoro

mempunyai keluhan terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan pihak UNDIP. Hasil kuesioner pen-

dahuluan berupa keluhan pelanggan secara lebih rinci dapat dilihat pada Tabel 1

Tabel 1. 1 Hasil Kuesioner Pendahuluan Berupa Keluhan Pelanggan

No	Keluhan	Jumlah	%
1.	Sarana dan prasarana kampus kurang memadai	28	83.37
2.	Pelayanan staf administrasi kurang memuaskan	11	
3.	Sistem pengajaran kurang efektif	5	
4.	Kurangnya koleksi buku/literatur di perpustakaan	6	
5.	Tidak ada	10	16.67
Total		60	100%

Berdasarkan kondisi diatas, maka peneliti akan melakukan pengukuran kualitas pelayanan pendidikan UNDIP yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (mahasiswa), salah satunya dengan menggunakan metode *Student Satisfaction Inventory* (SSI). Metode SSI menilai kualitas pelayanan berdasarkan 11 dimensi yaitu *Academic Advising Effectiveness, Campus Climate, Campus Life, Campus Support Services, Concern for the Individual, Instructional Effectiveness, Recruitment and Financial Aid Effectiveness, Registration Effectiveness, Safety and Security, Service Excellence, dan Student Centredness*

Metode SSI mengukur kepuasan mahasiswa atas adanya perbandingan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*satisfaction*) dari masing – masing dimensi kualitas pelayanan tersebut. Adanya perbedaan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan maka akan menghasilkan *performance gap*. Selanjutnya dilakukan analisis strategi untuk prioritas perbaikan variabel-variabel pada setiap dimensi kualitas pelayanan dengan menggunakan *Importance-Satisfaction Matrix*.

Berdasar latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: adanya ketidakpuasan pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa

terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan pihak UNDIP. Untuk itu diperlukan analisis lebih lanjut yang dapat mengidentifikasi ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan oleh UNDIP, sehingga dapat dilakukan usaha perbaikan oleh pihak UNDIP dan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan UNDIP dapat ditingkatkan.

#### Metodologi

Penelitian ini dilakukan dengan teknik survey menggunakan kuesioner. Identifikasi variabel penelitian yang akan digunakan diperoleh dari studi pustaka dan hasil wawancara dengan berbagai informan yaitu manajemen UNDIP, staf administrasi dan mahasiswa yang dilakukan pada bulan Juni 2006 - September 2006. Responden adalah mahasiswa Fakultas Teknik dari 8 program studi yang diteliti yaitu Teknik Sipil, Teknik Arsitektur, Teknik Kimia, Teknik Perencanaan Wilayah dan Kota, Teknik Mesin, Teknik Elektro, Teknik Industri, dan Teknik Lingkungan yang telah menjalankan kuliah minimal dua tahun (4 semester) yaitu dari angkatan 2004 sampai dengan 2001, dan dipilih dengan menggunakan metode sampling acak tersratifikasi yang terproporsi (*proportional stratified random sampling*). Variabel penelitian dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Variabel Penelitian

No	Variabel Penelitian
V1	Kemudahan menjangkau lokasi kampus
V2	Bangunan kampus terawat dengan baik
V3	Kemegahan penampilan gedung
V4	Kebersihan dan kenyamanan ruang kuliah
V5	Kondisi perlengkapan kuliah seperti audiovisual (LCD), OHP, meja, kursi, dan papan tulis berfungsi baik
V6	Kondisi peralatan dan perlengkapan laboratorium seperti mesin, komputer, software, dll berfungsi baik
V7	Kemodernan peralatan di laboratorium
V8	Kemudahan akses komputer untuk keperluan mahasiswa (tugas, browsing internet,dll)
V9	Kelengkapan buku/jurnal/literatur lainnya di perpustakaan yang menunjang perkuliahan
V10	Adanya katalog pencarian buku/jurnal/literatur lainnya (fasilitas penelusuran) di perpustakaan
V11	Kenyamanan ruang baca perpustakaan
V12	Kemudahan memperoleh informasi tentang lowongan kerja, magang, kerja praktek, dll
V13	Pengaturan jadwal kuliah dan ujian yang tersusun dengan baik (terjadwal dan tidak bentrok)
V14	Kejelasan informasi jadwal kuliah dan ujian
V15	Pengumuman hasil ujian yang tepat waktu
V16	Kemudahan memperoleh informasi seputar kehidupan kampus
V17	Kemudahan memperoleh informasi akademik mahasiswa (KHS,KRS, jadwal kuliah dan ujian,dll)
V18	Kemudahan memperoleh informasi beasiswa
V20	Kemudahan prosedur pendaftaran mahasiswa baru
V21	Kejelasan informasi registrasi (administratif dan akademik)
V22	Kemudahan melakukan proses registrasi (administrasi)
V23	Pelayanan administrasi yang tidak berbelit-belit
V24	Biaya kuliah terjangkau
V25	Keluasan dan ketertiban area parkir
V26	Keamanan kampus dari tindakan kriminalitas (pencurian, preman,dll)
V27	Adanya jumlah petugas keamanan yang mencukupi
V28	Tersedianya sarana ibadah yang memadai
V29	Tersedianya fasilitas olahraga
V30	Kebersihan dan kesiapan pakai fasilitas sanitasi toilet
V31	Kantin mahasiswa yang bersih dengan harga terjangkau
V32	Adanya dukungan terhadap kegiatan kerohanian mahasiswa
V33	Adanya dukungan terhadap kegiatan – kegiatan ilmiah seperti seminar, lomba karya ilmiah, dll
V34	Adanya dukungan terhadap kegiatan yang menampung kreativitas mahasiswa seperti pentas seni,urnamen olahraga,dll
V35	Ketersediaan unit-unit kegiatan yang mampu menampung minat dan bakat mahasiswa
V36	Kompetensi dosen dalam menguasai materi perkuliahan
V37	Kemampuan dosen ketika mengajar di kelas
V38	Kehadir dosen yang tepat waktu
V39	Kecukupan jumlah dosen
V40	Dosen memberikan penilaian yang objektif dan transparan
V41	Keramahan para dosen terhadap mahasiswa
V42	Kerapihan penampilan para dosen
V43	Dosen bersikap sahabat kepada mahasiswa
V44	Kemampuan dosen wali dalam membantu mahasiswa menyelesaikan masalah akademik/non akademik
V45	Kemampuan dosen wali dalam membantu mahasiswa merencanakan studi
V46	Adanya perhatian secara personal dari dosen wali terhadap masalah akademik yang dihadapi mahasiswa
V47	Kerapihan penampilan para staf/karyawan dalam melayani mahasiswa
V48	Keramahan para staf/karyawan dalam melayani mahasiswa
V49	Kesigapan staf /karyawan dalam melayani mahasiswa
V50	Staf/karyawan memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai dengan yang dijanjikan

V51	Pengetahuan dan kemampuan staf/karyawan dalam menjawab pertanyaan atau masalah
V52	Praktikum diadakan untuk membantu agar lebih memahami materi kuliah dan prakteknya
V53	Proses perkuliahan memberikan nilai tambah terhadap kemampuan bahasa Inggris
V54	Proses perkuliahan memberikan nilai tambah terhadap kemampuan menggunakan komputer
V55	Proses perkuliahan memberikan nilai tambah terhadap kepribadian (kedisiplinan, kemampuan berkomunikasi, berdiskusi, dll)
V56	Materi kuliah yang diterima bermutu dan mengikuti perkembangan IPTEK
V57	Kurikulum disusun dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan saat ini
V58	Adanya kebebasan untuk melakukan kegiatan kemahasiswaan dan aktivitas yang bersifat positif
V59	Keluhan mahasiswa selalu diperhatikan
V60	Hak-hak mahasiswa dihargai dalam kehidupan kampus
V61	Peraturan dan kedisiplinan berlaku secara adil untuk setiap mahasiswa
V62	Pihak kampus tidak membedakan mahasiswa dari ras, suku, etnis, status sosial, gender selama menjalani kehidupan di kampus
V63	Adanya kebanggaan sebagai mahasiswa UNDIP
V64	Adanya penghargaan bagi mahasiswa berprestasi
V65	Kebijakan pihak kampus mempertimbangkan kepentingan dan dampak bagi mahasiswa (tidak merugikan mahasiswa)
V66	Pihak kampus menghargai keberadaan mahasiswa selama menjalani kehidupan di kampus

### 1. Struktur kuesioner

Kuesioner yang akan diberikan kepada responden mahasiswa Fakultas Teknik UNDIP terdiri dari dua bagian yaitu bagian pertama mengenai data diri responden dan bagian kedua berisi penilaian responden mengenai layanan pendidikan di UNDIP yang berisi penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan terhadap layanan pendidikan yang diterimanya. Penelitian ini menggunakan instrumen yang telah dikembangkan oleh Noel Levits, terdiri dari 11 dimensi dengan 66 variabel penelitian. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert dengan 5 jenjang *range* nilai yaitu Sangat penting/Sangat puas = 5; Penting/Puas = 4; Netral = 3; Tidak penting / Tidak puas = 2; dan Sangat tidak penting/Sangat tidak puas = 1.

### 2. Penilaian kualitas pelayanan pendidikan

Penilaian kualitas pelayanan pendidikan UNDIP mengacu pada besarnya *performance gap* yaitu selisih antara tingkat kepentingan (*importance rating*) dan tingkat kepuasan (*satisfaction rating*) yang dibagi dalam 3 kategori penilaian yaitu (1) *performance gap* kurang dari 0 atau negatif menandakan institusi telah melebihi harapan pelanggan (mahasiswa); (2) *performance gap* antara 0 – 1,5 menandakan institusi hampir memenuhi harapan pelanggan (mahasiswa); dan (3) *performance gap* lebih besar dari 1,5 menandakan institusi belum memenuhi harapan pelanggan (mahasiswa).

$$\text{Nilai SSI (performance gap)} = \text{tingkat kepentingan } (\bar{I}_i) - \text{tingkat kepuasan } (\bar{S}_i)$$

Setelah diperoleh nilai SSI untuk setiap variabel, maka selanjutnya dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan yaitu :

$$TK_i = \frac{S_i}{I_i} \times 100\%$$

### 3. Pemetaan Hasil Penelitian

Pemetaan variabel-variabel pelayanan pada setiap dimensi dilakukan dengan menggunakan *importance-satisfaction matrix*. Pada *importance-satisfaction matrix*, dilakukan pemetaan menjadi empat kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu Kuadran I (*over acting*) sebagai daerah prioritas utama yang harus dibenahi karena tingkat kepentingan tinggi sedangkan tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah. Kuadran II (*maintain performance*) sebagai daerah yang perlu dipertahankan karena tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kepuasan juga tinggi. Kuadran III (*low priority*) sebagai prioritas rendah, karena tingkat kepentingan rendah dan tingkat kepuasan rendah. Kuadran IV (*main priority*) sebagai daerah berlebihan, tingkat kepentingan rendah dan tingkat kepuasan tinggi, jadi bukan menjadi prioritas untuk dibenahi.

## Hasil Dan Pembahasan

### 1. Profil Responden

Dari 350 responden yang menjadi subyek penelitian, menunjukkan bahwa karakteristik responden lebih banyak berjenis kelamin pria sebesar 68.29%. Sebagian besar dari mereka berusia 21-23 tahun sebesar 57.71 %. Sebagian besar didominasi oleh mahasiswa dari program studi Teknik Sipil sebanyak 26% dengan mahasiswa dari strata S1 dan angkatan 2004 masing-masing sebesar 71.43% dan 33.14%. Diketahui pula bahwa responden didominasi dari Jateng dan Luar Jateng sebanyak 33.43%. Sebagian besar responden menilai pelayanan pendidikan UNDIP adalah cukup sebesar 68.57%

### 2. Pengujian Kuesioner

Dalam penelitian ini jumlah kuesioner yang dapat diolah sama dengan jumlah kuesioner yang disebarluaskan sebanyak 350 kuesioner. Uji validitas dilakukan untuk menguji apakah setiap atribut berkorelasi kuat dengan variabel yang diwakilinya.

Diperoleh hasil bahwa seluruh variabel penelitian dinyatakan valid, sehingga dapat digunakan untuk pengolahan dan analisis. Selanjutnya, dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui konsistensi kuesioner selama proses pengolahan data. Teknik perhitungan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien *Alpha Cronbachs* ( $\alpha$ ) terhadap 66 variabel penelitian. Hasil perhitungan menunjukkan hasil alpha sebesar 0.9776 pada bagian tingkat kepentingan dan 0.9666 pada bagian tingkat kepuasan. Nilai alpha tersebut menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan handal (reliabel), karena memiliki nilai alpha yang lebih besar dari koefisien reliabilitas minimal yang harus dipenuhi dalam pengukuran yaitu 0.80.

### 3. Penilaian Pelayanan Pendidikan UNDIP

Dari hasil perhitungan nilai SSI menurut seluruh mahasiswa Teknik diperoleh nilai rata-rata tingkat kepentingan, rata-rata tingkat kepuasan, rata-rata *performance gap* dan rata-rata tingkat kesesuaian pada setiap dimensi yang dapat dilihat pada Tabel 3

Tabel 3. Rekapitulasi Perhitungan Nilai Rata-rata SSI Menurut Seluruh Mahasiswa Teknik

Dimensi	$\bar{I}_i$	$\bar{S}_i$	Performance gap	$TK_i(\%)$
<i>Academic Advising</i>	4.49	2.98	1.51	66.41
<i>Campus Climate</i>	4.47	3.29	1.19	73.37
<i>Campus Life</i>	4.51	2.98	1.52	66.19
<i>Campus Support Services</i>	4.65	3.03	1.61	65.38
<i>Concern For The Individual</i>	4.55	2.98	1.57	65.54
<i>Instructional Effectiveness</i>	4.64	3.15	1.48	68.03
<i>Recruitment and financial aid</i>	4.35	3.15	1.20	72.53
<i>Registration Effectiveness</i>	4.59	3.12	1.47	68.04
<i>Campus Safety and Security</i>	4.42	3.02	1.40	68.22
<i>Service Excellent</i>	4.38	3.08	1.30	70.63
<i>Student Centredness</i>	4.55	3.11	1.45	68.20
Rata-rata	4.51	3.08	1.43	68.41

Dari Tabel 3 diatas dapat diketahui bahwa dimensi dengan tingkat kepentingan tertinggi adalah *campus support services* (4.65). dimensi dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah *campus climate* (3.29). Nilai SSI (*performance gap*) tertinggi (1.61) terdapat pada dimensi *campus support services*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pihak UNDIP belum peka dalam mengetahui keinginan mahasiswa terhadap dimensi *campus support services*, sehingga dinilai sebagai kinerja pelayanan yang paling rendah.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa seluruh responden menilai kualitas pelayanan pendidikan UNDIP hampir dapat memenuhi harapan mahasiswanya secara baik, karena memiliki total nilai rata-rata *performance gap* sebesar 1.43 dimana nilai ini termasuk ke dalam kategori antara 0 – 1.5. Total nilai rata-rata tingkat kesesuaiannya kurang dari 100% yaitu sebesar 68.41%. Dengan kata lain pelayanan UNDIP telah mampu memenuhi 68.41 % harapan mahasiswa dan masih perlu melakukan perbaikan pada 31.59 % layanan lainnya.

Tabel 4. Perbandingan Nilai SSI Per Program Studi

No	Program Studi	Rata-rata Performance gap
1	T. Sipil	1.72
2	T. Arsitektur	1.69
3	T. Kimia	1.37
4	T. Mesin	1.27
5	T. Elektro	1.15
6	T. Perenc. Wil & Kota	1.58
7	T. Industri	1.16
8	T. Lingkungan	1.19

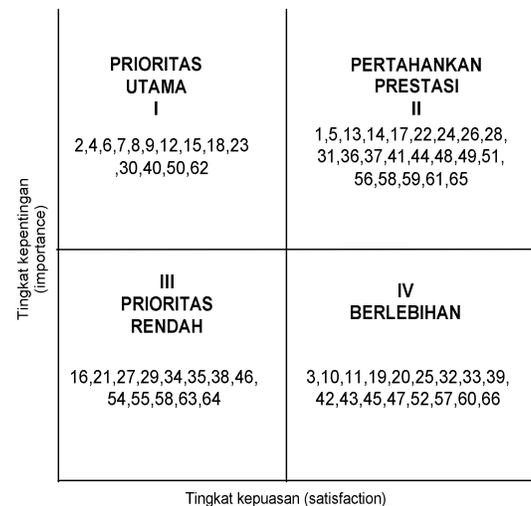
Nilai rata-rata *performance gap* terendah sebesar 1.15 yaitu menurut mahasiswa Teknik Elektro yang berarti kualitas pelayanan pendidikan UNDIP menurut mahasiswa Teknik Elektro dinilai hampir dapat memuaskan secara baik, sedangkan nilai rata-rata *performance gap* tertinggi sebesar 1.72 yaitu menurut mahasiswa Teknik Sipil yang berarti kualitas pelayanan pendidikan UNDIP menurut mahasiswa Teknik Sipil dinilai belum dapat memuaskan secara baik. Jadi dapat disimpulkan mahasiswa Teknik Elektro paling puas terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan UNDIP dibandingkan dengan mahasiswa Teknik lainnya.

4. Pemetaan variabel menggunakan *importance-satisfaction matrix*

Data yang sudah diolah kemudian dikelompokkan pada empat kuadran pada diagram *importance-satisfaction matrix* untuk masing-masing dimensi. Untuk menentukan letak diagram, dicari rata-rata dari rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari setiap dimensi. Diagram disusun berdasarkan garis horizontal yang digambarkan oleh rata-rata dari rata-rata X dan garis vertikal oleh garis rata-rata dari rata-rata Y. Keadaan ini diperoleh dari data yang terdapat pada Tabel 3. Penilaian mahasiswa atas setiap variabel dalam setiap dimensi kemudian ditata dalam diagram yang sudah disusun, hal ini untuk mempermudah para pengambil keputusan di UNDIP dalam mengkonsentrasikan usaha perbaikan mutu

pelayanan pada mahasiswa, yang digambarkan pada Gambar

Hasil pemetaan variabel-variabel dalam *importance-satisfaction matrix* untuk masing-masing dimensi dapat dilihat pada Tabel 5, dan seluruh variabel yang dipetakan dapat dilihat pada diagram *importance-satisfaction matrix* pada Gambar 1



Gambar 1. Diagram Importance-Satisfaction Matrix

Tabel 5. Hasil Pemetaan Variabel dalam *Importance-Satisfaction Matrix*

Dimensi	Kuadran I	Kuadran II	Kuadran III	Kuadran IV
Academic Advising		44	46	45
Campus Climate		62	58,63	
Campus Life	2,4,30	1,5,28,31,61	16,29,34,35	3,32,33
Campus Support Services	6,7,8,9,12			10,11
Concern For The Individual		59		43,60
Instructional Effectiveness	15,40,53	13,14,17,36,37,56	38,54,55	39,52,57
Recruitment and financial aid	18			19,20
Registration Efectiveness	23	22,24	21	
Campus Safety and Security		26	27	25
Service Excellent	50	41,48,49,51		42,47
Student Centredness		65	64	66

Dari diagram di atas terdapat 14 variabel yang perlu mendapatkan perhatian serius dari pimpinan UNDIP (I), 22 variabel yang perlu dipertahankan (II), 13 variabel yang sebenarnya tidak perlu menjadi perhatian besar dan 17 variabel yang ternyata dipehatikan secara berlebihan (IV). Strategi perbaikan diberikan untuk variabel kritis yaitu variabel-variabel yang berada pada kuadran I, karena variabel-variabel

tersebut memiliki tingkat kepuasan dibawah rata-rata, tetapi tingkat kepentingannya cukup tinggi strategi perbaikan dilakukan dengan membuat rangking prioritas perbaikan terhadap 7 variabel dengan nilai *performance gap* terbesar yaitu var 30 (2.18), var 50 (1.97), var 9 (1.88), var 6 (1.85), var 40 (1.84), var 23 (1.82), dan var 7 (1.80). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 6

Tabel 6. Urutan Nilai *Performance Gap* Untuk Setiap Variabel Pada Kuadran I

No	Definisi	Variabel	<i>Performance gap</i>
1	Kebersihan dan kesiapan pakai fasilitas sanitasi toilet	Var 30	2.18
2	Staf/karyawan memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai dengan yang dijanjikan	Var 50	1.97
3	Kelengkapan buku/jurnal/literatur lainnya di perpustakaan yang menunjang perkuliahan	Var 9	1.88
4	Kondisi peralatan dan perlengkapan laboratorium seperti mesin, komputer, hardware, software, dll yang baik (tidak rusak)	Var 6	1.85
5	Dosen memberikan penilaian yang objektif dan transparan	Var 40	1.84
6	Pelayanan administrasi yang tidak bertele-tele	Var 23	1.82
7	Kemodernan peralatan di laboratorium	Var 7	1.80
8	Kemudahan akses komputer untuk keperluan mahasiswa (tugas, browsing internet,dll)	Var 8	1.77
9	Kebersihan dan kenyamanan ruang kuliah	Var 4	1.73
10	Kemudahan memperoleh informasi tentang lowongan kerja, magang, kerja praktek, dan sebagainya	Var 12	1.69
11	Bangunan kampus terawat dengan baik	Var 2	1.64
12	Proses perkuliahan memberikan nilai tambah terhadap kemampuan bahasa inggris	Var 53	1.63
13	Pengumuman hasil ujian yang tepat waktu	Var 15	1.60
14	Kemudahan memperoleh informasi beasiswa	Var 18	1.44

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi diatas dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Nilai rata-rata tingkat kepentingan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan UNDIP yang tertinggi adalah dimensi *campus support services* sebesar 4.65 (skala 5);
2. Nilai rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan UNDIP yang tertinggi adalah dimensi *campus climate* sebesar 3.29 (skala 5);
3. Kualitas pelayanan pendidikan UNDIP dilihat dari nilai *performance gap* yaitu selisih antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan menurut seluruh mahasiswa fakultas Teknik dinilai cukup dapat memuaskan mahasiswa, dalam arti pihak UNDIP hampir dapat memenuhi semua harapan mahasiswa secara baik;
4. Berdasarkan analisa perbandingan nilai SSI per program studi menunjukkan bahwa mahasiswa Teknik Elektro paling puas terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan UNDIP dibandingkan dengan mahasiswa Teknik lainnya, sedangkan nilai tingkat kepuasan terendah adalah pada mahasiswa Teknik Sipil;
5. Terdapat 14 variabel yang menjadi prioritas utama yang perlu mendapatkan perhatian serius dari pimpinan UNDIP, 22 variabel yang perlu dipertahankan, 13 variabel yang penanganannya merupakan prioritas rendah dan 17 variabel yang diperhatikan secara berlebihan;
6. Strategi perbaikan dilakukan dengan membuat ranking prioritas perbaikan yaitu 7 variabel dengan nilai *performance gap* terbesar yaitu var 30 (2.18), var 50 (1.97), var 9 (1.88), var 6 (1.85), var 40 (1.84), var 23 (1.82), dan var 7 (1.80)

## Daftar Pustaka

1. Alma, H. Buchari .2003. *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*. CV. Alfabeta: Bandung.
2. Cypress College (2001). *Marketing Communications Analysis-SSI/ASPS Summary of Cypress College*. <http://www.cypresscollege.edu>. Diakses tanggal 29 Mei 2006
3. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 1999 Tentang Pendidikan Tinggi*.
4. Eastern Oregon University. 2003. *Student Satisfaction Inventory*. The Office of Student Affairs of Eastern Oregon University. <http://www.eor.ac.id>. Diakses tanggal 2 Juli 2006
5. Fulkerson, Anne. 2005. *Student Satisfaction Trends: An Analysis of the Noel-Levitz Student Satisfaction Inventory Scales, 2001, 2003, & 2005*. Research Associate Office of Institutional Research The University of Toledo.
6. Pellett, Tracy L. Minnesota State University. 2005. *Noel-Levitz Campus Survey Results Executive Summary January*. <http://www.msu.edu>. Diakses tanggal 2 Juli 2006
7. Purnomo, Pujiwati. 2004. *Citra UNDIP Sebagai Lembaga Pendidikan Tinggi Dalam Pandangan Civitas Akademika, Staf Administrasi dan Alumni UNDIP*. Program Pasca Sarjana Manajemen UNDIP
8. Rahayu, Fatik dan Murtanto. 2005. *Dimensi Kualitas Jasa Pendidikan*. Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa, Vol.1 No.1 Maret
9. Ranguti, Freedy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
10. Ratnawati P. 2001. *Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendidikan*. Balitbang DEPDIKNAS. <http://www.depdiKNAS.go.id>. Diakses tanggal 25 Agustus 2006.
11. Santoso, Singgih. 2001. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. PT Elex Media Komputindo : Jakarta
12. Santoso, Singgih dan Fandy Tjiptono. 2004. *Riset Pemasaran*. PT Elex Media Komputindo : Jakarta
13. Soehendro, Bambang. *Pengelolaan Perguruan Tinggi Dalam Menuju Peningkatan Kualitas Yang Berkelanjutan*. Dirjen Pendidikan Tinggi Depdikbud Dipresentasikan pada Seminar on Management of Higher Education: *ANTICIPATING THE YEAR 2020*, Jakarta, 27-28 Nopember 1996
14. Sugiyono. 1999. *Statistika Untuk Penelitian*. CV. Alfabeta: Bandung
15. The Office of Institutional Research and Planning 2005. *The results of the Noel Levitz Student Satisfaction Inventory*. Presentation slide at the Faculty Development Institute on May,10.
16. Tirtarahardja, Umar S.L. La Sulo. 2005. *Pengantar Pendidikan*. PT. Rineka Cipta: Jakarta
17. Tjiptono, Fandy 2004. *Manajemen Jasa*. Andi Offset: Yogyakarta

18. Umar, Husein. 2004. *Metode Riset Bisnis*. PT Gramedia Pustaka Utama : Jakarta
19. Universitas Diponegoro. 2005. *Buku Pedoman Universitas Diponegoro*. Semarang <http://www.noellevitz.com>