

Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Dikampus XYZ dengan Metode *Service Quality (Serqual)*

Deni Ahmad Taufik¹, R.M Sugengriadi², Renita³

¹²³Program Studi Teknik Industri, Sekolah Tinggi Teknologi Texmaco, Indonesia

Email: deniat68@gmail.com

Received 26 Agustus 2025 | *Revised* 11 September 2025 | *Accepted* 25 September 2025

ABSTRAK

Perguruan tinggi adalah salah satu industri jasa yang berperan penting dalam mencetak sumber daya manusia berkualitas. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi dimensi kualitas layanan yang memiliki kesenjangan terbesar antara harapan dan persepsi mahasiswa, agar dapat dijadikan prioritas perbaikan. Metode penelitian menggunakan pendekatan *SERQUAL* yang meliputi 5 dimensi: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, serta *emphaty*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh mahasiswa di kampus XYZ dan dianalisis menggunakan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa berada dalam kategori "tidak puas" dengan rata-rata GAP skor sebesar -0,62, menandakan adanya kesenjangan negatif antara harapan dan persepsi pelayanan akademik yang diterima. Temuan ini menjadi dasar bagi kampus untuk meningkatkan kualitas pelayanan di dimensi yang paling bermasalah.

Kata kunci: Pendidikan, Analisis kepuasan, Tingkat kepuasan pelanggan, Metode *serqual*, SPSS

ABSTRACT

Higher education institutions are service industries that play an important role in producing high-quality human resources ready to face global competition. Service quality becomes a key factor in maintaining student satisfaction. This study aims to identify the service quality dimension with the largest gap between student expektations ang perceptions, so it can be prioritized for improvement. The research uses the SERQUAL approach, which consists of five dimensions. Tangibles reliability responsiveness assurance and empathy Data were collected by distributing questionnaires to all students satistification with academic service quality is in the "dissatisfied" category, with an average GAP score of -0,62. This negative score indicates a significant discrepancy between expectations and actual services received. These findings serve as a basis for improving service quality in the most problematic dimensions.

Keywords: Education, Satisfaction analysis, Customer satifaction level, Serqual method, SPSS

1. PENDAHULUAN

Perguruan tinggi sering belum jelas mendefinisikan siapa pelanggannya, sehingga sulit menentukan fokus pelayanan. Selama ini kualitas layanan dinilai pihak eksternal, padahal mahasiswa adalah pelanggan utama [1]. Perguruan tinggi sebagai lembaga penyedia layanan Pendidikan memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan akademik yang berkualitas demi tercapainya kepuasan mahasiswa. Tingkat kepuasan mahasiswa menjadi faktor krusial karena mempengaruhi citra kampus serta kesinambungan penerimaan mahasiswa baru. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengukur selisih antara ekspektasi dan realitas layanan adalah metode *SERQUAL* yang terdiri dari lima dimensi utama [2]. Kepuasan mahasiswa adalah respon psikologis terhadap hasil yang diharapkan, dipengaruhi oleh pengalaman dan pengetahuan yang telah disimpan dalam ingatan. Wujudnya tidak dapat dilihat secara langsung melainkan tampak melalui cara mahasiswa menilai dan merespon. Karena bersifat abstrak, tingkat kepuasan ini pun sangat bervariasi tergantung persepsi masing-masing individu [3]. *SERQUAL* adalah instrumen pengukuran berupa skala multi-item yang dirancang untuk menilai persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan melalui lima dimensi utama (*Zeithml*, 2004). Pertama, *tangibles*, yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan keberadaan fisiknya melalui fasilitas, sarana, prasarana, dan kondisi lingkungan. Kedua, *reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan Perusahaan untuk memberikan layanan termasuk ketepatan waktu, pelayanan seragam, sikap ramah, serta akurasi tinggi. Ketiga, *Responsiveness* yaitu kesiapan Perusahaan dalam membantu pelanggan melalui layanan yang cepat, tepat, dan pemberian informasi yang jelas. Keempat, *Assurance* atau jaminan, yaitu pengetahuan, sopan santun, rasa aman dan kepercayaan pelanggan. Kelima, *emphaty* atau empati, yaitu memberikan perhatian tulus dan pelayanan personal. Metode *serqual* ini berperan sebagai alat bantu untuk menilai dan mengukur kualitas layanan, sekaligus mendukung instansi atau Perusahaan dalam menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan. Tujuan utamanya adalah untuk mengidentifikasi dimensi layanan yang memiliki kesenjangan (*gap*) terbesar agar dapat dijadikan prioritas dalam perbaikan [4]. Persepsi adalah pemikiran yang terbentuk dari rangsangan yang diterima pancaindra akibat pengaruh lingkungan (Listiani, 2018) [5]. Menurut (*Hill*, 1992) dalam (R. Pratama, 2009), harapan pelanggan merupakan sesuatu yang dianggap konsumen perlu disediakan oleh penyedia layanan atau produsen [6]. Kinerja layanan yang dirasakan mahasiswa memengaruhi kepuasan, terutama jika melebihi harapan mereka. Penilaian kualitas layanan menggunakan gap 5 untuk melihat apakah kepuasan bernilai positif atau negatif. Menurut (Masram, 2007), *SERQUAL* adalah metode ukur kualitas layanan yang keunggulannya terletak pada instrumennya yang telah menjadi standar penilaian berbagai dimensi kualitas [7]. Menurut (Sugiyono, 2017), kuesioner adalah Teknik pengumpulan data dengan memberikan jumlah pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab [8]. Penelitian ini memakai metode kuantitatif, yakni pendekatan positivism untuk menguji hipotesis pada populasi atau sample (Sugiyono, 2017) [9].

2. METODE

2.1 Waktu Dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kampus XYZ terletak jalan. Cipeundeuy-Pabuaran, Kecamatan Cipeundeuy, Kabupaten Subang, Jawa Barat, kode pos 41262 pada pelayanan akademik.

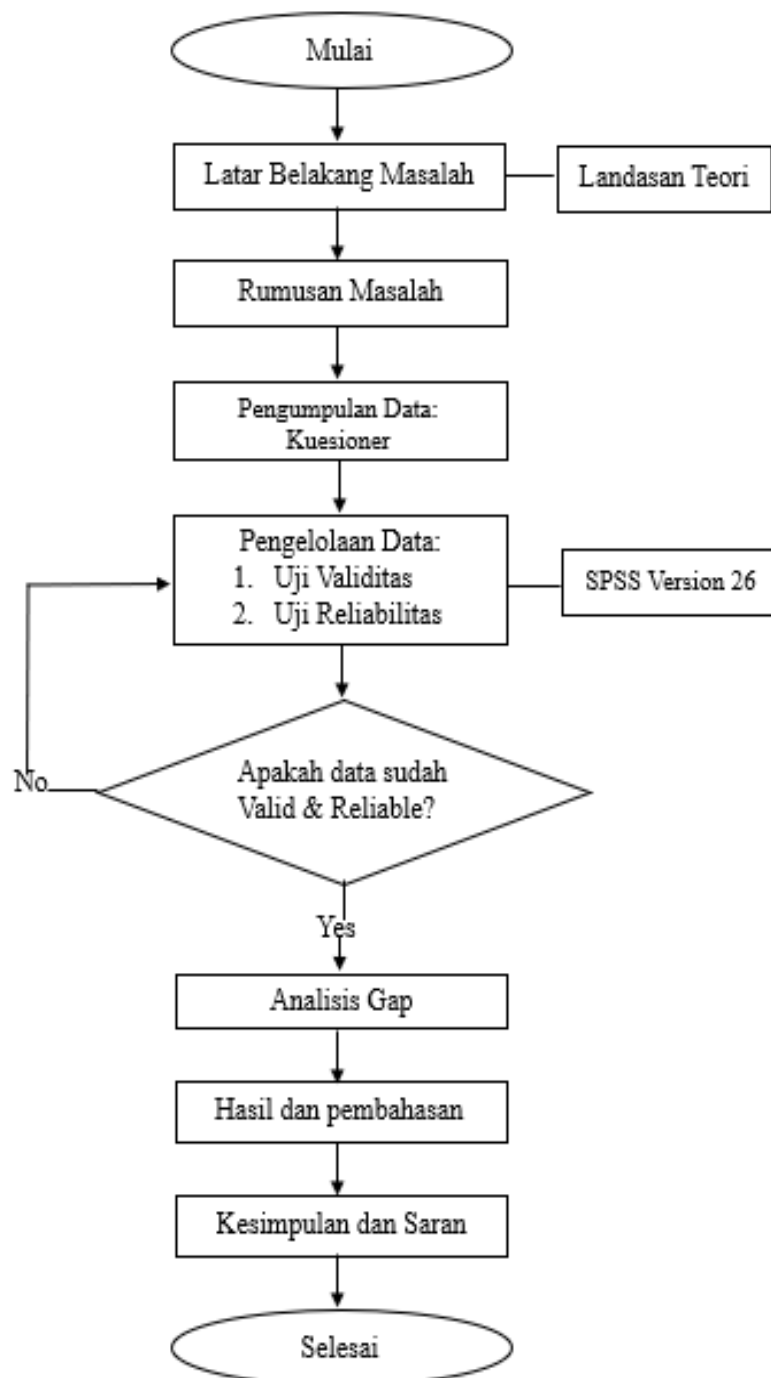
2.2 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menyebarkan kuesioner dengan skala likert 1-5 dengan metode *Service Quality* yang meliputi 5 dimensi yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Sample menggunakan rumus slovin (Sekaran, 2006) [10]. Persen kesalahan pengambilan sample terletak antara 5-10%.

Margin 10% dianggap cukup untuk jumlah populasi yang banyak, dan membutuhkan waktu yang lebih sedikit dan hemat biaya (Triana, M., Herman, H., Sinurat, B., & Silalahi, 2021) [11]

2.3 Metode Penelitian

Gambar 1 menyajikan *flowchart* alur penelitian :



Gambar 1: Flow Chart Penelitian

Sumber: Olah Data

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

Kampus XYZ merupakan Lembaga Pendidikan Tinggi yang bernaung di bawah Yayasan pusat pengembangan ilmu dan Teknologi yang bertujuan untuk meningkatkan sumber daya manusia dengan melaksanakan Pendidikan Teknik dan manajemen yang lulusnya memiliki kualitas keahlian dan pengetahuan yang sejalan dengan tuntutan kebutuhan dunia industri manufaktur dan jasa di Indonesia maupun internasional. Membuka 3 jurusan untuk jenjang Strata 1 (S1) yaitu Teknik Industri, Teknik mesin dan Teknik Elektro, serta membuka jurusan untuk jenjang Diploma tiga (D III) yaitu Teknik Informatika.

3.2 Analisis Gap

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif untuk memberikan gambaran mendetail tentang kepuasan terhadap layanan akademik. Perhitungan jumlah sample berdasarkan didapatkan berdasarkan rumus slovin (Sekaran, 2006). Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner yang terdiri dari 32 butir pertanyaan, disajikan kepada responden menggunakan skala lima likert (Sugiyono, 2018) [10]. Alat analisis menggunakan SPSS. SPSS merupakan suatu singkatan dari *Statistical Package for the social Sciences*, dengan memakai skala *Likert* seperti pada table. 3.1. SPSS merupakan bagian salah satu perangkat lunak yang populer dan banyak digunakan dalam analisa data (pallant, 2010) [12].

Tabel 3.1 Skala Likert

Harapan		Persepsi	
Sangat Tidak Penting (STP)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Penting (TP)	2	Tidak Setuju (TS)	2
Cukup Penting (CP)	3	Cukup Setuju (CS)	3
Penting (P)	4	Setuju (S)	4
Sangat Penting (SP)	5	Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: Olah data

Jumlah butir pertanyaan tersebut dikelompokkan sesuai *variabel* penelitian, yaitu: *tangibles* sebanyak 8 butir, *reliability* 7 butir, *responsiveness* 6 butir, *assurance* 6 butir, dan *emphaty* 5 butir pertanyaan (Parasuraman et al. 1998) [5]. Adapun pertanyaan sebagai berikut seperti pada Tabel.3.2 :

Tabel 3.2 Indikator Pernyataan

No.	Indikator
Tangibles	
1	Kondisi fisik ruangan kampus bersih dan rapi (ruang kuliah, lab, perpustakaan, kantin).
2	Fasilitas ruang kuliah yang memadai (<i>white board</i> , proyektor, pendingin ruangan).
3	Sarana perpustakaan yang memadai dan buku referensi <i>update</i> .
4	Kebersihan seluruh <i>toilet</i> .
5	Penyediaan fasilitas mushola yang bersih dan nyaman.
6	Kebersihan dan kenyamanan fasilitas umum (ruang kuliah, lab, perpustakaan, kantin).
7	Tempat parkir yang memadai.

No.	Indikator
8	Penyediaan laboratorium yang relevan untuk praktek keteknikan.
<i>Reliability</i>	
9	Dosen dan staff datang tepat waktu.
10	Kesesuaian materi kuliah dengan Satuan Acara Perkuliahan (SAP)
11	Keefektifan penyampaian materi.
12	Penilaian yang objektif terhadap semua mahasiswa.
13	Jumlah dosen yang memadai sesuai dengan bidang keahliannya.
14	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen.
15	Kesesuaian dosen dalam memberikan materi kuliah sesuai jadwal yang telah ditentukan.
<i>Responsiveness</i>	
16	Ketersediaan berbagai kegiatan pengembangan minat dan bakat mahasiswa.
17	Kampus membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik.
18	Ketersediaan informasi perkuliahan secara <i>offline</i> ataupun <i>online</i> .
19	Prosedur pelayanan administrasi yang mudah.
20	Pemberlakuan jadwal akademik yang sesuai.
21	Kemampuan staff akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan.
<i>Assurance</i>	
22	Staf akademik santun dalam memberikan pelayanan.
23	Kesesuaian dalam pemberian kartu hasil studi.
24	permasalahan dan keluhan mahasiswa ditangani dengan baik.
25	Jaminan kesesuaian fasilitas yang didapatkan sesuai dengan biaya yang dikeluarkan.
26	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.
27	ketersediaan bimbingan dan konseling bagi mahasiswa untuk perkembangan akademik.
<i>Emphaty</i>	
28	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa.
29	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah.
30	Pemantauan dan perhatian terhadap perkembangan dan kemajuan mahasiswa.
31	Kampus memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik atau dosen pembimbing konseling.
32	Kepedulian kampus dalam memahami kepentingan dan kesulitan.

Sumber: Olah data

3.3 Hasil

a. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk menilai apakah suatu alat penelitian itu sah atau tidak. Sebuah instrumen dianggap valid jika instrumen penelitian tersebut dapat dengan tepat mengungkapkan apa yang hendak diukur oleh instrumen itu [13].

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan sekaligus pada semua item pernyataan (Sugiyono, 2016), dan diartikan sebagai tingkat konsistensi hasil pengukuran saat digunakan pada objek yang sama. Suatu *variabel* dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach alpha* yang diperoleh melebihi 0,60 [14].

1. Responden Menurut jenis kelamin, Hasil penelitian menampilkan responden yang karakteristiknya diklarifikasikan ke dalam kategori, seperti yang ditunjukkan pada Tabel.3.3.

Tabel 3.3 Responden menurut Jenis Kelamin

NO.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	44	59%
2	Perempuan	31	41%
Total		75	100%

Sumber: Olah Data

2. Responden menurut Usia, Berdasarkan dari table.3.3, terlihat bahwa jumlah responden laki-laki melebihi jumlah responden perempuan. Jumlah responden laki-laki terdiri dari 44 orang, yang mencapai presentase 59%. Sementara itu, responden perempuan sebanyak 31 orang dengan tingkat presentase 41%.

Tabel 3.4 Rentang Usia Responden

NO	Usia	Jumlah	Persentase
1	18-19 Tahun	16	21%
2	20-21 Tahun	35	48%
3	22-23 Tahun	19	27%
4	24-25 Tahun	2	4%
Total		75	100%

Sumber: Olah Data

Dari tabel 3.4 menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia 20-21 tahun, sebanyak 35 orang (48%). Kelompok usia terbanyak berikutnya adalah 22-23 tahun (27%), kemudian 18-19 tahun (21%), dan yang paling sedikit berada pada usia 24-25 tahun dengan persentase (4%).

Tabel 3.5 Program Studi Responden

Program Studi	Jumlah	Presentase
Teknik industri	37	49%
Teknik Mesin	20	27%
Teknik Elektro	9	12%
Teknik informatika	9	12%
Total	75	100%

Sumber: Olah Data

Tabel.3.5 menunjukkan bahwa pada penelitian ini terdapat 4 Prodi. Dengan jumlah Teknik industri sebanyak 37 orang dengan tingkat *presentase* 49%. Teknik Mesin sebanyak 20 orang

dengan tingkat presentase 27%. Teknik Elektro 9 orang dengan tingkat presentase 12% dan Teknik Informatika sebanyak 12 orang dengan tingkat presentase 12%.

a. Uji Validitas

- Uji validitas persepsi pada tabel 3.6.

Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas *Variabel Xi*

<i>Variabel Xi</i>	r hitung	r table	keterangan
P1	0,774	0,2272	Valid
P2	0,725	0,2272	Valid
P3	0,811	0,2272	Valid
P4	0,786	0,2272	Valid
P5	0,780	0,2272	Valid
P6	0,808	0,2272	Valid
P7	0,594	0,2272	Valid
P8	0,869	0,2272	Valid
P9	0,636	0,2272	Valid
P10	0,706	0,2272	Valid
P11	0,787	0,2272	Valid
P12	0,823	0,2272	Valid
P13	0,741	0,2272	Valid
P14	0,827	0,2272	Valid
P15	0,742	0,2272	Valid
P16	0,831	0,2272	Valid
P17	0,828	0,2272	Valid
P18	0,679	0,2272	Valid
P19	0,725	0,2272	Valid
P20	0,850	0,2272	Valid
P21	0,794	0,2272	Valid
P22	0,753	0,2272	Valid
P23	0,665	0,2272	Valid
P24	0,813	0,2272	Valid
P25	0,796	0,2272	Valid
P26	0,819	0,2272	Valid
P27	0,847	0,2272	Valid
P28	0,888	0,2272	Valid
P29	0,826	0,2272	Valid
P30	0,887	0,2272	Valid
P31	0,727	0,2272	Valid
P32	0,794	0,2272	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2025

- Uji validitas Ekspektasi pada tabel 3.7.

Tabel 3.7 Uji Validitas Variabel Yi

<i>Variabel Yi</i>	r hitung	r table	keterangan
P1	0,590	0,2272	Valid
P2	0,620	0,2272	Valid

Variabel Yi	r hitung	r table	keterangan
P3	0,693	0,2272	Valid
P4	0,682	0,2272	Valid
P5	0,700	0,2272	Valid
P6	0,732	0,2272	Valid
P7	0,573	0,2272	Valid
P8	0,663	0,2272	Valid
P9	0,770	0,2272	Valid
P10	0,709	0,2272	Valid
P11	0,769	0,2272	Valid
P12	0,755	0,2272	Valid
P13	0,789	0,2272	Valid
P14	0,766	0,2272	Valid
P15	0,654	0,2272	Valid
P16	0,801	0,2272	Valid
P17	0,740	0,2272	Valid
P18	0,763	0,2272	Valid
P19	0,773	0,2272	Valid
P20	0,705	0,2272	Valid
P21	0,724	0,2272	Valid
P22	0,755	0,2272	Valid
P23	0,807	0,2272	Valid
P24	0,737	0,2272	Valid
P25	0,591	0,2272	Valid
P26	0,741	0,2272	Valid
P27	0,787	0,2272	Valid
P28	0,729	0,2272	Valid
P29	0,718	0,2272	Valid
P30	0,720	0,2272	Valid
P31	0,690	0,2272	Valid
P32	0,709	0,2272	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2025

b. Uji Reliabilitas

- Uji reliabilitas Variabel Xi pada Gambar 2.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.979	32

Gambar 2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Xi *Reliabilitas Statistics*

Sumber: Hasil SPSS 26 Data primer, 2025

Hasil uji realibilitas Variabel Xi adalah 0.979. Nilai ini lebih besar dari nilai yang telah ditentukan dalam kriteria yaitu 0,6. Maka variabel diatas dinyatakan reliable.

- Uji Reliabilitas Variabel Yi pada Gambar 3.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.969	32

Gambar 3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Yi *Reliabilitas Statistics*

Sumber: Hasil SPSS 26 Data primer, 2025

Hasil uji realibilitas Variabel Yi adalah 0.969. Nilai ini lebih besar dari nilai yang telah ditentukan dalam kriteria yaitu 0,6. Maka variabel diatas dinyatakan reliable.

Dalam analisis metode serqual, Adapun Langkah-langkahnya sebagai berikut (Oktober,2014) [10]:

- Menghitung skor prsepsi untuk setiap variabel (Xi) dan skor harapan untuk setiap variabel (Yi).
- Menjumlahkan seluruh skor persepsi (Xi) dan harapan (Yi) dari masing-masing variabel untuk semua responden, lalu menentukan rata-rata nilai (Xi) dan (Yi). Menghitung bobot Persepsi:

Rumus pembobotan (Sukmawati, 2008) [15].

$$Xi = (STP \times 1) + (TP \times 2) + (CP \times 3) + (P \times 4) + (SP \times 5) \quad (1)$$

Dengan:

Xi = jumlah bobot jawaban persepsi variabel ke – i

STPn = jumlah orang yang memilih jawaban sangat tidak penting

TSn = jumlah orang yang memilih jawaban tidak penting

CPn = jumlah orang yang memilih jawaban cukup penting

Pn = jumlah orang yang memilih jawaban penting

SPn = jumlah orang yang memilih jawaban yang sangat penting

Menghitung bobot ekspektasi (harapan)

Rumus pembobotan (Sukmawati, 2008):

$$Yi = (STS_n \times 1) + (TS_n \times 2) + (CS_n \times 3) + (S_n \times 4) + (SS \times 5) \quad (2)$$

Dengan:

Yi = jumlah bobot jawaban Ekspektasi variabel ke – i

STS_n = jumlah orang yang memilih jawaban sangat tidak setuju

TS_n = jumlah orang yang memilih jawaban tidak setuju

CS_n = jumlah orang yang memilih jawaban cukup setuju

S_n = jumlah orang yang memilih jawaban setuju

SS_n = jumlah orang yang memilih jawaban yang sangat setuju

Menghitung rata-rata:

$$\frac{\sum Xi}{n} X = \quad (3)$$

$$\frac{\sum Yi}{n} Y = \sum y_i \quad (4)$$

Dimana:

X = Skor rata-rata tingkat Persepsi

ΣXi = Nilai pembobotan persepsi

Y = Skor rata-rata tingkat Harapan
 $\sum Y_i$ = Nilai pembobotan Harapan
 N = jumlah responden

A. Menghitung *gap* (kesenjangan) antara skor rata-rata persepsi dengan skor rata-rata harapan.

$$NS_i = (X_i) - (Y_i) \quad (5)$$

Dimana:

NS_i = Skor rata-rata gap variabel ke-i
 X_i = Nilai rata-rata tingkat persepsi
 Y_i = Nilai rata-rata tingkat harapan

B. Menghitung rata-rata *gap* dari setiap variable

$$NS_i = \frac{\sum NS_i}{A_i} \quad (6)$$

Dimana:

NS_i = Nilai rata-rata *gap* per variabel ke-i
 $\sum NS_i$ = Jumlah skor gap
 A_i = banyaknya atribut tiap variabel ke-I

C. Menghitung rata-rata tingkat kepuasan = $\frac{\text{Total gap skor}}{\text{Jumlah item}}$ (7)

D. Kesimpulan dari perhitungan skor kepuasan tiap dimensi dengan ketentuan:

- SERQUAL berskor negatif (<0) mengidentifikasi adanya gap antara persepsi dan harapan pelanggan, sehingga dianggap "tidak puas".
- SERQUAL skor (>=0) menunjukkan bahwa persepsi sudah sesuai atau melampaui harapan pelanggan, sehingga dianggap "puas".

Tabel 3.8 Perhitungan nilai GAP

Pertanyaan	Persepsi		Harapan		Gap Skor	Rata-rata Gap
	Nilai Pembobotan	Nilai Rata-Rata Tingkat	Nilai Pembobotan	Nilai Rata-Rata Tingkat		
Tangibles (Sarana Pendidikan dan Alat Perkuliahan)						
P1	258	3,44	314	4,18	-0,74	-0,58
P2	272	3,62	323	4,30	-0,68	
P3	267	3,56	323	4,30	-0,74	
P4	240	3,2	286	3,81	-0,61	
P5	269	3,58	294	3,92	-0,33	
P6	275	3,66	330	4,4	-0,73	
P7	259	3,45	249	3,32	0,13	
P8	258	3,44	331	4,41	-0,97	
Reliability (Keandalan)						
P9	279	3,72	264	3,52	-0,74	-0,31
P10	280	3.73	324	4.32	-0.68	

Pertanyaan	Persepsi		Harapan		Gap Skor	Rata-rata Gap
	Nilai Pembobotan	Nilai Rata-Rata Tingkat	Nilai Pembobotan	Nilai Rata-Rata Tingkat		
P11	286	3,81	321	4,28	-0,74	
P12	313	4,17	303	4,04	-0,61	
P13	273	3,64	314	4,18	-0,33	
P14	270	3,6	315	4,2	-0,73	
P15	278	3,70	305	4,06	0,13	
Responsiveness (Daya Tanggap)						
P16	242	3,22	315	4,2	-0,97	-0,75
P17	254	3,38	324	4,32	-0,93	
P18	268	3,57	319	4,25	-0,68	
P19	269	3,58	309	4,12	-0,53	
P20	257	3,42	308	4,10	-0,68	
P21	266	3,54	320	4,26	-0,72	
Assurance (Jaminan Perlakuan Terhadap Mahasiswa)						
P22	273	3,64	304	4,05	-0,41	-0,63
P23	268	3,57	302	4,02	-0,45	
P24	256	3,41	322	4,29	-0,88	
P25	266	3,54	321	4,28	-0,73	
P26	276	3,68	328	4,37	-0,69	
P27	273	3,64	320	4,26	-0,62	
Emphaty (empati)						
P28	271	3,61	312	4,16	-0,54	-0,67
P29	238	3,17	308	4,10	-0,93	
P30	263	3,50	326	4,34	-0,84	
P31	264	3,52	306	4,08	-0,56	
P32	262	3,49	299	3,98	-0,49	
Rata-rata Tingkat kepuasan						-0,62

Sumber: Olah Data

Dari pengolahan data kuesioner berdasarkan 32 item atribut-atribut pernyataan. Keseluruhan gapnya bernilai negatif yang berarti masih belum sesuai dengan harapan pelanggan dengan rata-rata tingkat kepuasan -0,62. Hanya terdapat 3 yang bernilai positif, pada ke 5 dimensi tersebut. Dapat disimpulkan bahwa banyak dimensi yang bernilai negatif artinya nilai persepsi lebih kecil dibandingkan dengan nilai harapannya sehingga dapat dikatakan tidak puas.

Tabel 3.9 Urutan peringkat kinerja atribut-atribut pernyataan

Dimensi	Atribut No.	Gap Skor	Peringkat
Bukti fisik	1	-0,74	7
	2	-0,68	13
	3	-0,74	8
	4	-0,61	17
	5	-0,33	29
	6	-0,73	9
	7	0,13	30
	8	-0,97	1

Dimensi	Atribut No.	Gap Skor	Peringkat
Kehandalan	9	0,2	32
	10	-0,58	19
	11	-0,46	25
	12	0,13	31
	13	-0,54	22
	14	-0,6	18
	15	-0,36	28
Daya Tanggap	16	-0,97	2
	17	-0,93	3
	18	-0,68	14
	19	-0,53	23
	20	-0,68	15
	21	-0,72	11
Jaminan	22	-0,41	27
	23	-0,45	26
	24	-0,88	5
	25	-0,73	10
	26	-0,69	12
	27	-0,62	16
Empati	28	-0,54	21
	29	-0,93	4
	30	-0,84	6
	31	-0,56	20
	32	-0,49	24

Sumber: Olah Data

Berdasarkan tabel diatas dimensi dengan kepuasan terendah yaitu pada dimensi daya tanggap dan bukti fisik, terdapat GAP negatif tertinggi menandakan ketidakpuasan paling besar dari mahasiswa. Atribut paling buruk adalah pada fasilitas fisik (atribut 8) dan responsivitas staf (atribut 16 dan 17).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah di lakukan dimensi *Tangibles* rata-rata gap skor -0,58, dimensi *reliability* rata-rata gap skor -0,31, dimensi *responsiveness* dengan rata-rata gap skor -0,75, dimensi *Assurance* dengan rata-rata gap skor -0,63, dan dimensi *emphaty* rata-rata gap skor -0,67. Skor *serqual* nilai negatif menunjukkan kesenjangan antara persepsi dan harapan sehingga pelanggan "tidak puas". Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata GAP skor keseluruhan sebesar -0,62 yang berarti terjadi kesenjangan negatif, dimana layanan yang diterima mahasiswa belum sepenuhnya memenuhi harapan mahasiswa.

Usulan perbaikan dikampus XYZ adalah terkait yaitu pada dimensi *tangibles* pertanyaan 8 (Penyediaan laboratorium yang relevan untuk praktek keteknikan) dan dimensi *Responsiveness* pertanyaan 16 (Ketersediaan berbagai kegiatan pengembangan minat dan bakat mahasiswa) yang harus segera diperbaiki. Hasil Kesenjangan (gap) nya memiliki nilai terbesar negatif yaitu -0,97.

5.DAFTAR RUJUKAN

- [1] Sekolah, ilmu, T. Susianti and E. Prabumulih, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PRABUMULIH THE INFLUENCE OF THE ACADEMIC QUALITY OF SERVICE TOWARDS THE SATISFACTION OF STUDENTS AT THE HIGH SCHOOL OF ECONOMICS, PRABUMULIH".
- [2] L. Lukitasari, S. T. Farmasi, and B. Ringkasan, "PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA SEKOLAH TINGGI FARMASI BANDUNG," Online. [Online]. Available: <http://ejurnal.poliban.ac.id/index.php/intekna/issue/archive>
- [3] A. Bainus and J. Budi Rachman, "Editorial: Pandemi Penyakit Menular (Covid-19) Hubungan Internasional," *Intermestic: Journal of International Studies*, vol. 4, no. 2, p. 111, May 2020, doi: 10.24198/intermestic.v4n2.1.
- [4] L. Putu Rara Ayu Ratnaningrum, "ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DI SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA & KOMPUTER INDONESIA," *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management*, vol. 3, no. 1, 2023, doi: 10.53363/buss.v3i1.124.
- [5] R. Riduansyah, "Analisis Kualitas Pelayanan pada Layanan Tes Kesehatan di Klinik Mulawarman Health Center Universitas Mulawarman dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)," *JOURNAL OF INDUSTRIAL AND MANUFACTURE ENGINEERING*, vol. 4, no. 1, pp. 28–36, May 2020, doi: 10.31289/jime.v4i1.3011.
- [6] N. Widiati, A. Kusniawati, and M. Faruk, "PENGARUH EKSPEKTASI PELANGGAN DAN BAURAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (Suatu Studi pada Konsumen Telkomsel di Desa Sukahurip-Ciamis)." [Online]. Available: www.cnnindonesia.com
- [7] Neliana Bin Bolen, Petrus Tukan, and K. M. K. Kwen, "PERAN ORANG TUA KATOLIK SEBAGAI PENDIDIK IMAN ANAK DI STASI ST. PAULUS PUKAONE," *JAPB: Jurnal Agama, Pendidikan dan Budaya*, vol. 4, no. 2, pp. 91–97, Nov. 2023, doi: 10.56358/japb.v4i2.236.
- [8] Sugiyono, *METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- [9] A. Mariansyah and A. Syarif, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu," vol. 3, no. 2, 2020, [Online]. Available: www.investor.iddi
- [10] B. Irawan, R. A. Kurnia, E. D. Sitanggang, and S. Achmady, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT BERDASARKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL)," *JURNAL KEPERAWATAN DAN FISIOTERAPI (JKF)*, vol. 3, no. 1, pp. 58–64, Oct. 2020, doi: 10.35451/jkf.v3i1.522.

- [11] H. Fadillah, A. F. Hadining, and R. Puspa Sari, "ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ABC LAUNDRY DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)," 2020.
- [12] R. Sianturi, A. N. J. Siahian, V. M. B. Sianipar, Sitorus Sam Putra Sitorus, E. Situmorang, and J. T. Hardinata, "PENGENALAN DAN PEMANFAATAN SOFTWARE SPSS DALAM PEMBELAJARAN STATISTIKA UNTUK MENINGKATKAN LITERASI DATA DAN KETERAMPILAN ANALISIS SISWA DI ERA DIGITAL," 2025.
- [13] I. Mutmainah, I. A. Yulia, F. Marnilin, and A. Z. Mahfudi, "GAP Analysis Untuk Mengetahui Kinerja Implementasi Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka," *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, vol. 10, no. 1, pp. 19–34, Mar. 2022, doi: 10.37641/jimkes.v10i1.934.
- [14] M. Fuad *et al.*, "ANALISIS PENGARUH PANDEMI DAN PEMBELAJARAN SECARA DARING TERHADAP PRESTASI MELALUI VARIABEL INTERVENING KEADAAN EKONOMI MAHASISWA UNIVERSITAS SANGGA BUANA YPKP BANDUNG," *Bisnis dan Industri (EBI)*, vol. 02, no. 02, pp. 11–19, 2020, [Online]. Available: <http://jurnal.cic.ac.id/11>
- [15] R. Kusumadiningrum, "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGGAN PADA KANTIN ITN MALANG KAMPUS 1 MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY," *Jurnal Mahasiswa Teknik Industri*, vol. 3, no. 2, 2020.