

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK FAKULTAS X UNIVERSITAS XYZ

Umi Marfuah^{1*}, Renty Anugerah Mahaji Puteri²

^{1,2}Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Jakarta

Jl. Cempaka Putih Tengah 27 Jakarta Pusat 10510

*Email : umi.marfuah1@yahoo.co.id

ABSTRAK

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan sebuah kegiatan yang seharusnya dilakukan secara berkala untuk mengetahui berapa tingkat pelayanan yang telah kita berikan. Jika pelayanan buruk maka kita wajib untuk dapat meningkatkan pelayanan. Beberapa pelayanan yang diberikan disalah satu Perguruan Tinggi adalah pelayanan keuangan, pelayanan akademik, pelayanan perpustakaan dan pelayanan lainnya. Pada penelitian kali ini akan berfokus kepada pelayanan akademik pada sebuah Universitas Swasta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif dimana data diambil melalui penyebaran kuesioner yang dibagikan kepada mahasiswa aktif pada sebuah Universitas Swasta. Perhitungan kuisisionernya dibantu menggunakan software SPSS. Hasil yang didapat adalah tingkat kepuasan pelayanan akademik mempunyai nilai rata – rata 3,16 yang artinya bahwa pertanyaan no.1 rata rata 2,85 memberikan gambaran bahwa mahasiswa kurang puas atas pelayanan dibidang ketepatan waktu pelayanan, pertanyaan no.2 rata – rata 3,16 memberikan gambaran bahwa mahasiswa cukup puas akan pelayanan keramahan pelayanan, pertanyaan no.3 rata – rata 3,08 gambaran bahwa mahasiswa cukup puas akan pelayanan yang responsif terhadap keluhan mahasiswa, pertanyaan no.4 rata – rata 2,76 memberikan gambaran mahasiswa kurang puas akan pelayanan responsif terhadap masalah akademik, pertanyaan no. 5 rata – rata 3,21 memberikan gambaran bahwa mahasiswa cukup puas terhadap pengetahuan terhadap layanan akademik, pertanyaan no. 6 rata – rata 3,12 memberikan gambaran bahwa mahasiswa cukup puas terhadap bagaimana komunikasi terhadap mahasiswa. pertanyaan no. 7 rata – rata 3,15 memberikan gambaran bahwa mahasiswa cukup puas terhadap perhatian terhadap mahasiswa, pertanyaan no. 8 rata – rata 4.

Kata kunci: kuesioner, statistik deskriptif, SPSS

ABSTRACT

Customer satisfaction measurement is an activity that should be done periodically to see how the level of service that we provide. If service is bad then we are required to improve the service. Some of the services provided at one of the Universities is financial services, academic services, library services and other services. In this research will focus on academic services at a XYZ university. The method used in this research is descriptive statistics where data retrieved through questionnaires distributed to students active in a XYZ University. questionnaire aided calculation using SPSS software. The result is the satisfaction level of academic services has a value - average of 3.16, which means that the question no.1 average of 2.85 suggests that students are less satisfied with the timeliness of services in the field of services, the question no.2 average - average 3.16 suggests that students are quite satisfied will the hospitality service of services, the question no.3 average - average 3.08 illustrates that students are quite satisfied to be services that are responsive to student complaints, questions no.4 average - average 2.76 gives an overview of students less satisfied with the services responsive to academic problems, no question. 5 average - average of 3.21 suggests that the students were quite satisfied with the services of academic knowledge, no question. 6 average - average of 3.12 suggests that students quite satisfied with how the communication of the student. no question. 7 Average - Average 3.15 suggests that students quite satisfied with the attention to students, no question. 8 average - average 4.

Keywords : descriptive statistics , Questionnaire, SPSS

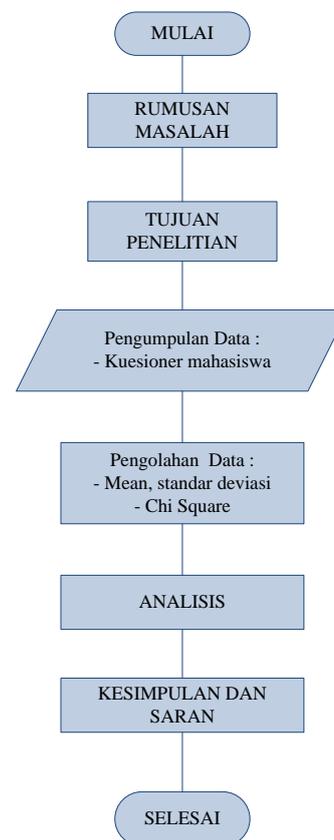
PENDAHULUAN

Keberhasilan penyelenggaraan perguruan tinggi yang baik sangat ditentukan oleh keterlibatan dan sinergi seluruh civitas akademika yaitu karyawan, dosen, mahasiswa, alumni dan pihak swasta. Dalam penyelenggaraan perguruan tinggi , mahasiswa merupakan salah satu aktor penting yang memegang kendali proses berlangsungnya perguruan tinggi. Keterlibatan karyawan dan dosen dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan perguruan tinggi sangat ditentukan antara lain oleh dalam hal pelayanan. Salah satu pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa antara lain adalah pelayanan akademik pelayanan keuangan, pelayanan perpustakaan, dan masih ada lagi lainnya. Selama ini pihak Fakultas pada Universitas XYZ belum mengetahui seberapa baiknya atau buruknya pelayanan akademik yang telah diberikan kepada mahasiswa. Fakultas pada Universitas XYZ belum pernah melakukan pengukuran tentang pelayanan akademik Fakultas pada Universitas XYZ. Hal ini penting untuk diketahui agar dapat memberikan masukan kepada pihak pimpinan Fakultas pada Universitas XYZ seberapa baiknya atau buruknya pelayanan akademik, sehingga dapat memberika sebuah usulan atau perbaikna dalam meningkatkan pelayanan khususnya dibagian akademik. Dengan begitu tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran pelayanan akademik Fakultas pada Universitas XYZ dan mengetahui tingkat pelayanan akademik Fakultas pada Universitas XYZ.

METODE

Dalam penelitian ini data yang dibutuhkan adalah data primer dan data sekunder. Kebutuhan data tersebut antara lain : Data sekunder dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh dari sumber lain, misalnya dengan menyalin atau mengutip data dalam bentuk yang sudah jadi. Data sekunder tersebut diperoleh dari referensi dan informasi yang didokumentasikan oleh Fakultas pada Universitas XYZ. Data sekunder yang diperlukan antara lain : data jumlah karyawan, dosen dan mahasiswa aktif. Selain itu juga dokumentasi diperlukan sebagai data

pendukung / pelengkap dari data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya berupa tanggapan atau pendapat responden mengenai suatu permasalahan yang diajukan dalam penelitian. Dalam hal ini data yang diambil berupa kuisisioner tentang tingkat pelayanan akademik Fakultas pada Universitas XYZ. Pertanyaan dalam kuesioner tersebut berupa pertanyaan tertutup, dimana pertanyaan tertutup berisi pertanyaan yang harus dijawab oleh responden dengan alternatif/pilihan jawaban yang sudah disediakan. Kuesioner ditujukan kepada mahasiswa aktif dilingkungan Fakultas pada Universitas XYZ.



Gambar Diagram Alir Penelitian
Io

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian diperoleh berdasarkan pengolahan data yang telah dibuat. Pengolahan data primer dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan akademik Fakultas pada Universitas XYZ.

Hasil kuisioner untuk setiap responden adalah sebagai berikut seperti tertuang pada hasil yang telah diolah menggunakan SPSS untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan akademik Fakultas pada Universitas XYZ. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa kuisioner. Dimana responden dari kuisioner ini adalah sampel dari seluruh civitas akademika Fakultas pada Universitas XYZ yang berjumlah 1021. Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus slovin. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus slovin maka diperoleh total sampel yang harus diambil adalah 101 responden dimana secara khusus responden tersebut adalah mahasiswa (laki-laki dan perempuan) dan aktif secara KRS pada periode Genap 2015/2016 karena kami mengambil sample adalah mahasiswa yang sedang mengisi KRS untuk semester Ganjil 2016/2017.

Metode penarikan sampel yang digunakan dalam menentukan sampel adalah simple random sampling. Data jumlah kuisioner yang tersebar, jumlah kuisioner yang dapat diolah dan jumlah kuisioner yang tidak kembali dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1. Data Jumlah kuisioner

Keterangan	Jumlah
Jumlah kuisioner yang kembali dan dapat dioleh	101
Jumlah kuisioner yang kembali namun tidak dapat diolah	0
Jumlah kuisioner yang tidak kembali	0
Total jumlah kuisioner yang disebarakan	101

Hasil penelitian diperoleh berdasarkan pengolahan data yang telah dibuat. Pengolahan data primer dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan akademik Fakultas pada Universitas XYZ. Hasil kuisioner untuk setiap responden adalah sebagai berikut seperti tertuang pada hasil yang telah diolah menggunakan SPSS untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan akademik Fakultas pada Universitas XYZ. Daftar pertanyaan untuk pertanyaan 1 s/d 5 adalah :

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Keramahan pelayanan

3. Responsif terhadap keluhan mahasiswa
4. Responsif terhadap masalah akademik
5. Pengetahuan terhadap layanan akademik

Hasil pengolahan data pertanyaan 1 s/d 5 menggunakan SPSS sebagai berikut :

- N atau jumlah data yang valid (sah untuk diproses) untuk masing – masing pertanyaan adalah sebanyak 101 data,dimana 101 data tersebut menandakan bahwa jumlah responden Fakultas pada Universitas XYZ adalah sebanyak 101 orang. Sedangkan data yang hilang (missing) adalah nol. Disini berarti semua data siap untuk diproses.
- Mean atau rata – rata dari responden dalam menjawab pertanyaan 1 adalah 2,85 , pertanyaan 2 adalah 3,16, pertanyaan 3 adalah 3,08, pertanyaan 4 adalah 2,76, pertanyaan 5 adalah 3,21.
- Mode dari responden dalam menjawab pertanyaan no 1 adalah 3, pertanyaan no 2 adalah 4, pertanyaan no 3 adalah 4 pertanyaan 4 adalah 2, pertanyaan no 5 adalah 4.
- Standar deviasi untuk pertanyaan no1 adalah 1,081, pertanyaan no 2. adalah 1,046, pertanyaan no 3 adalah 1,083, pertanyaan no 4 adalah 1,041, pertanyaan no.5 adalah 1,023.
- Variance merupakan kelipatan dari standar deviasi, dimana untuk pertanyaan no 1 1,168, pertanyaan no.2 adalah 1,095, pertanyaan no.3 adalah 1,174, pertanyaan no.4 adalah 1,083, pertanyaan no.5 dan 6 adalah 1,046.
- Sum adalah jumlah dari jawaban responden

Daftar pertanyaan 6 s/d 8 antara lain :

1. Komunikasi terhadap mahasiswa
2. Perhatian terhadap mahasiswa
3. SIKAD

Hasil pengolahan data pertanyaan 1 s/d 5 menggunakan SPSS sebagai berikut :

- N atau jumlah data yang valid (sah untuk diproses) untuk masing – masing pertanyaan adalah sebanyak 101 data,dimana 101 data tersebut menandakan bahwa jumlah responden Fakultas pada Universitas XYZ adalah

sebanyak 101 orang. Sedangkan data yang hilang (missing) adalah nol. Disini berarti semua data siap untuk diproses.

- Mean atau rata – rata dari responden dalam menjawab pertanyaan 6 adalah 3,12 , pertanyaan 7 adalah 3,15 , pertanyaan 8 adalah 3,46.
- Mode dari responden dalam menjawab pertanyaan 6 adalah 3, pertanyaan 7 adalah 3 , pertanyaan 8 adalah 4.
- Standar deviasi untuk pertanyaan 6 adalah 1,042, pertanyaan 7 adalah 1,004 , pertanyaan 8 adalah 1,179.
- Variance merupakan kelipatan dari standar deviasi, dimana untuk pertanyaan 6 adalah 1,086, pertanyaan 7 adalah 1,008, pertanyaan 8 adalah 1,390 .
- Sum adalah jumlah dari jawaban responden

Berikut hasil pengolahan data per masing-masing pertanyaan 1 s/d 8.

Tabel 2. Hasil Pengolahan data pertanyaan no.1

Pertanyaan 1
Ketepatan waktu pelayanan

		Freque ncy	Per cen t	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Vali d	Tidak Memuaskan	13	12,9	12,9	12,9
	Kurang Memuaskan	22	21,8	21,8	34,7
	Cukup Memuaskan	39	38,6	38,6	73,3
	Memuaskan	21	20,8	20,8	94,1
	Sangat Memuaskan	6	5,9	5,9	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

- Tidak memuaskan ada 13 orang
- Kurang memuaskan ada 22 orang
- Cukup memuaskan ada 39 orang
- Memuaskan ada 21 orang
- Sangat memuaskan ada 6 orang

Tabel 3. Hasil Pengolahan data pertanyaan no.2
Keramahan pelayanan

		Freque ncy	Perce nt	Valid Percent	Cumulat ive Percent
Va lid	Tidak Memuaskan	10	9,9	9,9	12,9
	Kurang Memuaskan	13	12,9	12,9	34,7
	Cukup Memuaskan	34	33,7	33,7	73,3
	Memuaskan	39	38,6	38,6	94,1
	Sangat Memuaskan	5	5,0	5,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

- Tidak memuaskan ada 10 orang
- Kurang memuaskan ada 13 orang
- Cukup memuaskan ada 34 orang
- Memuaskan ada 39 orang
- Sangat memuaskan ada 5 orang

Tabel 4. Hasil Pengolahan data pertanyaan no.3

Pertanyaan 3
Responsif terhadap keluhan mahasiswa

		Freque ncy	Perce nt	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Va lid	Tidak Memuaskan	11	10,9	10,9	10,9
	Kurang Memuaskan	18	17,8	17,8	28,7
	Cukup Memuaskan	28	27,7	27,7	56,4
	Memuaskan	40	39,6	39,6	96,0
	Sangat Memuaskan	4	4,0	4,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

- Tidak memuaskan ada 11 orang
- Kurang memuaskan ada 18 orang
- Cukup memuaskan ada 28 orang
- Memuaskan ada 40 orang
- Sangat memuaskan ada 4 orang

Tabel 5. Hasil Pengolahan data pertanyaan
no.4

Pertanyaan 4
Responsif terhadap keluhan mahasiswa

		Frequency	Perc ent	Valid Percent	Cumulat ive Percent
Valid	Tidak Memuaskan	11	10,9	10,9	10,9
	Kurang Memuaskan	33	32,7	32,7	43,6
	Cukup Memuaskan	29	28,7	28,7	72,3
	Memuaskan	25	24,8	24,8	97,0
	Sangat Memuaskan	3	3,0	3,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

- a. Tidak memuaskan ada 11 orang
- b. Kurang memuaskan ada 33 orang
- c. Cukup memuaskan ada 29 orang
- d. Memuaskan ada 25 orang
- e. Sangat memuaskan ada 3 orang

Tabel 6. Hasil Pengolahan data pertanyaan
no.5

Pertanyaan 5
Pengetahuan terhadap layanan akademik

		Frequency	Perc ent	Valid Percent	Cumulat ive Percent
Valid	Tidak Memuaskan	9	8,9	8,9	8,9
	Kurang Memuaskan	13	12,9	12,9	21,8
	Cukup Memuaskan	31	30,7	30,7	52,5
	Memuaskan	44	43,6	43,6	96,0
	Sangat Memuaskan	4	4,0	4,0	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

- a. Tidak memuaskan ada 9 orang
- b. Kurang memuaskan ada 13 orang
- c. Cukup memuaskan ada 31 orang
- d. Memuaskan ada 44 orang
- e. Sangat memuaskan ada 4 orang

Tabel 7. Hasil Pengolahan data pertanyaan
no.6

Pertanyaan 6
Komunikasi terhadap mahasiswa

		Frequency	Perc ent	Valid Percent	Cumulat ive Percent
Valid	Tidak Memuaskan	9	20,2	-11,2	9
	Kurang Memuaskan	15	20,2	-5,2	15
	Cukup Memuaskan	39	20,2	18,8	39
	Memuaskan	31	20,2	10,8	31
	Sangat Memuaskan	7	20,2	-13,2	7
	Total	101	100,0	100,0	

- a. Tidak memuaskan ada 9 orang
- b. Kurang memuaskan ada 15 orang
- c. Cukup memuaskan ada 39 orang
- d. Memuaskan ada 31 orang
- e. Sangat memuaskan ada 7 orang

Tabel 8. Hasil Pengolahan data pertanyaan
no.7

Pertanyaan 7
Perhatian terhadap mahasiswa

		Frequency	Perc ent	Valid Percent	Cumulat ive Percent
Valid	Tidak Memuaskan	6	20,2	-14,2	6
	Kurang Memuaskan	18	20,2	-2,2	18
	Cukup Memuaskan	40	20,2	19,8	40
	Memuaskan	29	20,2	8,8	29
	Sangat Memuaskan	8	20,2	-12,2	8
	Total	101	100,0	100,0	

- a. Tidak memuaskan ada 6 orang
- b. Kurang memuaskan ada 18 orang
- c. Cukup memuaskan ada 40 orang
- d. Memuaskan ada 29 orang
- e. Sangat memuaskan ada 8 orang

Tabel 9. Hasil Pengolahan data pertanyaan
no.8

Pertanyaan 8
SIKAD

		Frequency	Perc ent	Valid Percent	Cumulat ive Percent
Valid	Tidak Memuaskan	8	7,9	7,9	7,9
	Kurang Memuaskan	13	12,9	12,9	20,8

Cukup Memuaskan	25	24,8	24,8	45,5
Memuaskan	35	34,7	34,7	80,2
Sangat Memuaskan	20	19,8	19,8	100,0
Total	101	100,0	100,0	

- Tidak memuaskan ada 8 orang
- Kurang memuaskan ada 13 orang
- Cukup memuaskan ada 25 orang
- Memuaskan ada 35 orang
- Sangat memuaskan ada 20 orang

HIPOTESIS CHI SQUARE

Uji chi square untuk satu sampel digunakan untuk menguji apakah data sebuah sampel yang diambil menunjang hipotesis yang menyatakan bahwa populasi asal sampel tersebut mengikuti suatu distribusi yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, uji ini disebut juga uji kebaikan suai atau keselarasan (goodness of fit test), karena untuk menguji apakah sebuah sampel selaras dengan salah satu distribusi teoritis seperti distribusi normal.

Dalam hal ini pengujian dilakukan dengan cara perhitungan SPSS. Perhitungan dengan SPSS dilakukan dengan memasukkan data kedalam SPSS yang kemudian diakhiri dengan melakukan analisis dan terlihat output SPSS sebagai berikut :

Hipotesis

Ho : Sampel yang ditarik dari populasi mengikuti distribusi seragam. Atau 5 pilihan tingkat pemahaman yang ada dipilih oleh responden secara merata

H1 : Sampel bukan berasal dari populasi yang mengikuti distribusi seragam atau setidaknya responden lebih memilih suatu jawaban

Derajat bebas = $6 - 1 = 5$

$\alpha = 5\%$

Keputusan :

- Berdasarkan perhitungan Chi Square. Hasil output Chi Square SPSS menunjukkan bahwa Chi Square hitung untuk pertanyaan 1 30,238, pertanyaan no 2 sebesar 46,079, pertanyaan no 3. Sebesar 39,842, pertanyaan no 4 sebesar 31,921, pertanyaan no 5 sebesar 55,58, pertanyaan no 6 sebesar 39,446, pertanyaan no 7 sebesar 40,832 dan

pertanyaan no 8 sebesar 21,921. sedangkan hasil Chi square tabel adalah 11.070. Hasil output chi square hitung tersebut jika dibandingkan dengan chi square tabel diperoleh chi square hitung lebih besar dari pada chi square tabel.

Jika Chi Square Hitung > Chi Square tabel maka Ho ditolak

- Berdasarkan Probabilitas

Terlihat bahwa pada kolom Asymp. Sig/Asymtotic Significance adalah 0,00 atau probabilitas dibawah 0,05 maka Ho ditolak.

Kesimpulan :

Dari kedua analisis diatas, dapat diambil kesimpulan yang sama yaitu Ho ditolak, atau dapat dikatakan bahwa distribusi populasi ternyata tidak seragam dengan kata lain bahwa responden merasa cukup puas atas pelayanan akademik Fakultas pada Universitas XYZ.

PEMBAHASAN

Pembahasan rekapitulasi Hasil SPSS ini diuraikan bahwa untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan akademik Fakultas pada Universitas XYZ diperlukan kuisisioner tingkat kepuasan. Kuisisioner ini terdiri dari 7 pertanyaan yang diberikan kepada 101 responden seluruh mahasiswa Fakultas pada Universitas XYZ. Penentuan jumlah responden sebanyak 101 ini diambil berdasarkan rumus slovin, dimana jumlah 101 responden ini diharapkan dapat mewakili seluruh mahasiswa yang ada.

Hasil rekapitulasi kuisisioner menyatakan bahwa seluruh data yaitu sebanyak 101 adalah valid dan missing data nol. Valid suatu data menunjukkan bahwa data yang diperoleh tidak ada cacat dalam artian tidak ada responden yang mengisi kuisisioner secara salah misal satu pertanyaan jawaban ada 2, atau beberapa pertanyaan tidak terisi dan lain – lain. Sedangkan missing data nol menunjukkan bahwa tidak ada pertanyaan yang tidak terisi. Kondisi data tersebut menunjukkan bahwa semua data siap untuk diproses.

Mean menunjukkan bahwa jawaban responden secara rata – rata ditunjukkan dalam harga meannya. Rata – rata jawaban responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 10 Rata– rata jawaban responden

No	Pertanyaan	Mean
1	Bagaimana ketepatan waktu pelayanan?	2,85
2	Bagaimana keramahan pelayanan?	3,16
3	Bagaimana responsif terhadap keluhan mahasiswa?	3,08
4	Bagaimana responsif terhadap masalah akademik?	2,76
5	Bagaimana pengetahuan terhadap layanan akademik?	3,21
6	Bagaimana komunikasi terhadap mahasiswa?	3,12
7	Bagaimana perhatian terhadap mahasiswa?	3,15
8	Bagaimana dengan SIKAD?	4
	Jumlah	25,33
	Rata - rata	3,16

Nilai rata – rata pada tabel diatas menunjukkan tingkat kepuasan pelayanan akademik Fakultas pada Universitas XYZ. Berdasarkan nilai rata - rata tingkat kepuasan pelayanan dari masing – masing pertanyaan, yaitu untuk pertanyaan no.1 rata rata 2,85 memberikan gambaran bahwa mahasiswa kurang puas atas pelayanan dibidang ketepatan waktu pelayanan, pertanyaan no.2 rata – rata 3,16 memberikan gambaran bahwa mahasiswa cukup puas akan pelayanan keramahan pelayanan, pertanyaan no.3 rata – rata 3,08 gambaran bahwa mahasiswa cukup puas akan pelayanan yang responsif terhadap keluhan mahasiswa,

pertanyaan no.4 rata – rata 2,76 memberikan gambaran mahasiswa kurang puas akan pelayanan responsif terhadap masalah akademik, pertanyaan no. 5 rata – rata 3,21 memberikan gambaran bahwa mahasiswa cukup puas terhadap pengetahuan terhadap layanan akademik, pertanyaan no. 6 rata – rata 3,12 memberikan gambaran bahwa mahasiswa cukup puas terhadap bagaimana komunikasi terhadap mahasiswa. pertanyaan no. 7 rata – rata 3,15 memberikan gambaran bahwa mahasiswa cukup puas terhadap perhatian terhadap mahasiswa, pertanyaan no. 8 rata – rata 4 memberikan gambaran bahwa mahasiswa puas terhadap bagaimana kondisi dan akses SIKAD. Tingkat kepuasan pelayanan akademik ini berada pada tingkat cukup memuaskan dan belum mencapai puas atau sangat memuaskan.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang dapat diambil yaitu :

1. Gambaran tingkat kepuasan pelayanan akademik berdasarkan nilai rata - rata tingkat kepuasan pelayanan dari masing – masing pertanyaan, yaitu untuk pertanyaan no.1 rata rata 2,85 memberikan gambaran bahwa mahasiswa kurang puas atas pelayanan dibidang ketepatan waktu pelayanan, pertanyaan no.2 rata – rata 3,16 memberikan gambaran bahwa mahasiswa cukup puas akan pelayanan keramahan pelayanan, pertanyaan no.3 rata – rata 3,08 gambaran bahwa mahasiswa cukup puas akan pelayanan yang responsif terhadap keluhan mahasiswa, pertanyaan no.4 rata – rata 2,76 memberikan gambaran mahasiswa kurang puas akan pelayanan responsif terhadap masalah akademik, pertanyaan no. 5 rata – rata 3,21 memberikan gambaran bahwa mahasiswa cukup puas terhadap pengetahuan terhadap layanan akademik, pertanyaan no. 6 rata – rata 3,12 memberikan gambaran bahwa mahasiswa cukup puas terhadap bagaimana komunikasi terhadap mahasiswa. pertanyaan no. 7 rata – rata 3,15 memberikan gambaran bahwa mahasiswa cukup puas terhadap perhatian terhadap

2. mahasiswa, pertanyaan no. 8 rata – rata 4 memberikan gambaran bahwa mahasiswa puas terhadap bagaimana kondisi dan akses SIKAD. Tingkat kepuasan pelayanan akademik ini berada pada tingkat cukup memuaskan dan belum mencapai puas atau sangat memuaskan.
3. Tingkat kepuasan pelayanan akademik Fakultas pada Universitas XYZ mempunyai nilai rata – rata 3,16 yang artinya bahwa mahasiswa pertanyaan no.1 rata rata 2,85 memberikan gambaran bahwa mahasiswa kurang puas atas pelayanan dibidang ketepatan waktu pelayanan, pertanyaan no.2 rata – rata 3,16 memberikan gambaran bahwa mahasiswa cukup puas akan pelayanan keramahan pelayanan, pertanyaan no.3 rata – rata 3,08 gambaran bahwa mahasiswa cukup puas akan pelayanan yang responsif terhadap keluhan mahasiswa, pertanyaan no.4 rata – rata 2,76 memberikan gambaran mahasiswa kurang puas akan pelayanan responsif terhadap masalah akademik, pertanyaan no. 5 rata – rata 3,21 memberikan gambaran bahwa mahasiswa cukup puas terhadap pengetahuan terhadap layanan akademik, pertanyaan no. 6 rata – rata 3,12 memberikan gambaran bahwa mahasiswa cukup puas terhadap

bagaimana komunikasi terhadap mahasiswa. pertanyaan no. 7 rata – rata 3,15 memberikan gambaran bahwa mahasiswa cukup puas terhadap perhatian terhadap mahasiswa, pertanyaan no. 8 rata – rata 4.

Adapun saran yang dapat diberikan antara lain :

1. Menambah personil atau staf akademik.
2. Membagi tugas masing-masing personil dengan dilengkapi loket untuk tugas masing-masing, misal loket pelayanan KRS, loket pelayanan SIKAD, loket pelayanan pendaftaran sidang, dll

DAFTAR PUSTAKA

- J. Supranto. 2009. Statistik Edisi 7 Jilid 2. Jakarta : Erlangga.
- Kotler Philip, dan A.B. Susanto, terjemahan Ancella Anitawati Hermawan. :2008 Manajemen Pemasaran di Indonesia. Jakarta : Salemba Empat.
- Pasaribu, Amudi. 1981. Pengantar Statistik. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*. Indeks : Jakarta
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen. Edisi Revisi*. Andy: Yogyakarta