

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN
AKADEMIK METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
(STUDI KASUS FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI)**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Linda Arya Cahyana
1900018034

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN**

2023

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN
AKADEMIK METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
(STUDI KASUS FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI)**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Linda Arya Cahyana
1900018034

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK
METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
(STUDI KASUS FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI)**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

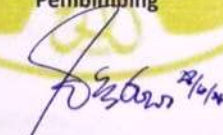
Linda Arya Cahyana
1900018034



Program Studi S1 Informatika
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Ahmad Dahlan

Telah disetujui oleh:

Pembimbing


Eko Aribowo, S.T., M.Kom.

197002062005011001

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK
METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
(STUDI KASUS FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI)**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Linda Arya Cahyana
1900018034

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 29 September 2023
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Ketua : Eko Aribowo, S.T., M.Kom.

Penguji 1 : Jefree Fahana, S.T., M.Kom.

Penguji 2 : Lisna Zahrotun, S.T., M.Cs.

Yogyakarta, 2023
Dekan Fakultas Teknologi Industri
Universitas Ahmad Dahlan

Ir. Sunardi, S.T., M.T., Ph.D.
197405212000021110862028

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN
SURAT PERNYATAAN


Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Linda Arya Cahyana
NIM : 1900018034
Prodi : Informatika
Judul TA/Skripsi : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
LAYANAN AKADEMIK METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
(STUDI KASUS FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI)

Dengan ini saya menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya/Kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 28 Oktober 2023

Mengetahui,
Dosen Pembimbing


Eko Aribowo, S.T., M.Kom.

197002062005011001

Yang menyatakan,


Linda Arya Cahyana

1900018034

Lampiran 2

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Linda Arya Cahyana
NIM : 1900018034 Email : linda1900018034@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Fakultas Teknologi Industri Program Studi : Informatika
Judul tugas akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus Fakultas Teknologi Industri)

Dengan ini saya menyerahkan hak *sepenuhnya* kepada Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut

Saya (~~mengijinkan~~/~~tidak mengijinkan~~)* karya tersebut diunggah ke dalam Repository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 12 November 2023



Linda Arya Cahyana

Mengetahui,
Pembimbing**



Tanda tangan & nama pembimbing

Ket:

*coret salah satu

**jika diijinkan TA dipublish maka ditandatangani dosen pembimbing dan mahasiswa

Pernyataan Tidak Plagiat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Linda Arya Cahyana

NIM : 1900018034

Email : linda1900018034@webmail.uad.ac.id

Program Studi : Informatika

Fakultas : Fakultas Teknologi Industri

Judul Tesis : Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus Fakultas Teknologi Industri)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah mendapatkan gelar keserjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian dan implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 12 November 2023



(Linda Arya Cahyana)

MOTTO

“ Jadilah Manusia yang kuat dan tidak mengalah dengan keadaan sebab ada orang tua yang harus kita banggakan dan buktikan kepada semua orang bahwa kamu layak untuk bahagia”

KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa. Yang telah melimpahkan hidayah dan karunianya serta memberi penulis kesempatan dalam menyelesaikan Laporan Skripsi. Laporan ini disusun untuk memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat Sarjana. Pada laporan ini penulis harap dapat memberikan banyak manfaat, bagi penulis maupun bagi pembaca. Di kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak terkait Laporan Skripsi yang telah memberi dukungan dan bimbingannya. Terimakasih ini penulis tujukan kepada :

1. Bapak Eko Aribowo, S.T., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
2. Bapak Jefree Fahana, S.T., M.Kom selaku Dosen Penguji Skripsi 1.
3. Ibu Lisna Zahrotu, S.T., M.Cs. selaku dosen penguji skripsi 2.
4. Ibu Miftahurrahma Rosyada, S. Kom., M.Eng. selaku Pembimbing Akademik.
5. Kedua orang tua saya yang saya sayangi, adiku yang saya cintai, dan keluarga saya yang telah memberikan doa dan dukungan sehingga laporan ini dapat terselesaikan
6. Segenap dosen Informatika Universitas Ahmad Dahlan, yang telah membagikan ilmunya sehingga laporan skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Sahabat – sahabat saya yang telah ada saat saya mengerjakan skripsi dan setia mendengarkan keluh kesa saya selam pengerjaan skripsi
8. Partner penulis Sdr. Khabibul Ma’rif yang selalu memberi dukungan kepada penulis selama pengerjaan skripsi berlangsung sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
9. Saya Linda Arya Cahyana atas segala kerja keras dan semangatnya yang tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Semoga saya selalu rendah hati, karena ini baru awal dari semuanya. Semoga dengan langkah awal yang baik ini akan dipermudah ke langkah kedepannya Aamiin Ya Rabbal’Alamin. Susunan laporan ini sudah dibuat dengan sebaik-baiknya, namun tentu masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu jika ada kritik dan saran apapun dengan senang hati penulis terima.

Susunan laporan ini sudah dibuat dengan sebaik-baiknya, namun tentu masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu jika ada kritik dan saran apapun dengan senang hati penulis terima.

Yogyakarta, 06 Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Batasan Masalah Penelitian.....	4
1.3. Rumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian	5
BAB II Tinjauan Pustaka.....	6
2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	6
2.2. Landasan Teori	11
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.4 Populasi	16
2.5 Sampel.....	17
2.6 Layanan Akademik.....	19
2.7 <i>Importance Peformancce Analysis</i>	20
2.8 Variabel Penelitian	22
2.9 Analisis Data	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	30
3.1 Metode Pengumpulan Data	30
3.2 Jenis Penelitian	32
3.3 Alat dan Bahan	33
3.4 Tahapan Penelitian	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Populasi dan Sampel	38
4.2 Deskripsi Data.....	39
4.3 Hasil Uji Persyaratan Instrumen	49
4.4 Hasil Analisis Data.....	54
4.5 Pembahasan	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kartesius.....	21
Gambar 2. 2 Diagram Kartesius.....	26
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan beberapa perbandingan terdahulu	9
Tabel 2. 2 InterPrestasi Nilai <i>r Korelasi</i> Product Moment.....	24
Tabel 2. 3 Kriteria Nilai Indexs Kepuasan Pelanggan	29
Tabel 3. 1 Penentuan Skor Tingkat Harapan	31
Tabel 3. 2 Penentuan Skor Tingkat Kinerja.....	31
Tabel 4. 1 Jumlah Mahasiswa Aktif FTI tahun akademik 2022-2023	38
Tabel 4. 2 Perhitungan sampel mahasiswa aktif FTI Tahun Akademik 2022/2023	39
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4. 4 Respon Responden Berdasarkan Angkatan	40
Tabel 4. 5 deskripsi jawaban responden berdasarkan tingkat harapan.....	41
Tabel 4. 6 deskripsi jawaban responden berdasarkan Kinerja.....	45
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan	49
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kinerja.....	52
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4. 10 Hasil rata-rata nilai Keseluruhan	56
Tabel 4. 11 Hold and Action	59
Tabel 4. 12 Hasil Skor rata-rata <i>Mean Importance Score (MIS)</i> atribut harapan	71
Tabel 4. 13 Hasil <i>Wiegth Factor (WF)</i>	74
Tabel 4. 14 <i>Weight Score (WSi)</i>	76
Tabel 4. 15 Kriteria nilai indeks kepuasan mahasiswa.....	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 1 Tabel pertanyaan.....	88
------------------------------------	----

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK
METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
(STUDI KASUS FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI)**

**Linda Arya Cahyana
1900018034**

ABSTRAK

Kepuasan Mahasiswa adalah sikap positif dari mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Jika Universitas dapat memberi dan berusaha mengetahui keinginan serta kebutuhan yang dibutuhkan oleh mahasiswa, mahasiswa akan merasa puas dengan layanan yang diberikan pihak universitas. Apabila mahasiswa merasa puas terhadap suatu produk atau jasa yang dipakai serta digunakan kemungkinan akan menggunakan produk atau jasa itu kembali. Mahasiswa yang puas terhadap layanan yang diberikan akan memberikan nilai positif bagi yang digunakan serta memberikan referensi yang baik atas Universitas tersebut.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance performance analysis* yang mana metode ini mempunyai empat kuadran untuk mengukur hubungan antara persepsi mahasiswa dan prioritas peningkatan kualitas layanan akademik. Selanjutnya Tahapan penelitian ini yaitu penentuan populasi dan sampel, olah data, menentukan karakteristik responden, uji instrumen validitas dan reliabilitas hasil analisis data dari IPA dan CSI.

sebagaimana hasil dari *Importance Performance Analysis* menunjukkan yang harus diprioritaskan oleh Fakultas Teknologi Industri Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta dengan baik, Tersedia prosedur layanan yang mudah dibaca, Dukungan terhadap pengembangan bidang penalaran, minat, dan bakat, Kemudahan akses informasi beasiswa, Kemudahan akses layanan bimbingan dan konseling, Laboran menguasai prosedur teknis terkait fasilitas laboratorium, Laboran tanggap dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada mahasiswa, Memiliki jam operasional yang pasti, Keramahan petugas BIMAWA, Laboran ramah dalam memberikan pelayanan, Sopan dan santun dalam memberikan pelayanan

Kata kunci: Kepuasan Mahasiswa, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index