
KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN PADA STMA TRISAKTI DENGAN MENGGUNAKAN METODE EDUQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Oleh

Wahyuari¹, Syahrial Sidik², Alvernia Kurniartha³, Bunga Kalista⁴

^{1,2,3,4}Sekolah Tinggi Manajemen Asuransi Trisakti

E-mail: ¹wahyuarisoe@gmail.com, ²syahrialsdk@gmail.com, ³akurniartha@gmail.com,

⁴bungachalista29@gmail.com

Article History:

Received: 02-06-2025

Revised: 28-06-2025

Accepted: 05-07-2025

Keywords:

Service Quality, Eduqual,
Importance Performance
Analysis, Student
Satisfaction, STMA Trisakti

Abstract: *This study aims to analyze the quality of educational services at STMA Trisakti by integrating the EduQual and Importance Performance Analysis (IPA) methods. EduQual is used to measure service quality based on five main dimensions: learning outcomes, responsiveness, physical facilities, personal development, and academics. Meanwhile, IPA is applied to map the gap between actual performance and student expectations, as well as to determine service improvement priorities. Data was collected through a questionnaire from 119 active students representing various programs of study and educational levels. The analysis results indicate that all service dimensions have negative GAP values, indicating that performance has not fully met student expectations. The dimensions with the largest GAPS were physical facilities and academic service responsiveness. IPA analysis reinforced these findings, prioritizing academic service responsiveness indicators as the top priority for improvement. This study contributes theoretically to the development of a service quality evaluation model based on a combination of EduQual and IPA, and practically provides strategic recommendations to STMA Trisakti for improving service quality and student satisfaction sustainably.*

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan pendidikan merupakan aspek krusial dalam menentukan kepuasan mahasiswa serta keberlanjutan institusi pendidikan tinggi (Siddik et al., 2020; Putra, 2022; Titin, 2023). STMA Trisakti sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi berupaya meningkatkan kualitas layanan akademik dan non-akademik guna memenuhi harapan mahasiswa. Dalam konteks ini, metode EduQual digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik (Warnadi, 2019). Selain itu, metode Importance Performance Analysis (IPA) dapat mengidentifikasi atribut layanan yang perlu diperbaiki berdasarkan kesenjangan antara kinerja dan harapan mahasiswa (Santosa et al., 2020; Titin, 2023). Dengan kombinasi kedua

metode ini, STMA Trisakti dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan dan strategi peningkatannya.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi berkontribusi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas dan citra institusi (Riani et al., 2024; Nasution, 2022). Namun, masih terdapat gap penelitian dalam hal pemetaan prioritas peningkatan layanan menggunakan IPA, khususnya pada konteks pendidikan tinggi di Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini berusaha untuk mengisi gap tersebut dengan menerapkan EduQual dan IPA secara bersamaan untuk menganalisis kualitas pelayanan di STMA Trisakti.

Sebagai solusi, penelitian ini akan mengembangkan model evaluasi berbasis data yang memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih akurat dalam meningkatkan layanan pendidikan. Kontribusi praktis dari penelitian ini adalah penyediaan rekomendasi berbasis bukti bagi pengelola STMA Trisakti untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Sebagai contoh, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk memperbaiki fasilitas fisik, meningkatkan kualitas pengajaran, serta meningkatkan responsivitas layanan akademik dan administrasi.

Kualitas layanan pendidikan di STMA Trisakti melibatkan berbagai aspek, termasuk fasilitas fisik, interaksi akademik, serta dukungan administratif (Nasution, 2022). Namun, sering kali terjadi perbedaan antara harapan mahasiswa dan kenyataan yang mereka alami, yang menyebabkan ketidakpuasan terhadap layanan tertentu (Warnadi, 2019). Salah satu tantangan utama adalah bagaimana mengidentifikasi secara tepat area layanan yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan mahasiswa dan bagaimana mengalokasikan sumber daya secara optimal untuk peningkatannya (Santosa et al., 2020).

Penelitian sebelumnya banyak berfokus pada hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa, tetapi masih terbatas dalam mengidentifikasi dimensi layanan yang memerlukan perhatian lebih (Riani et al., 2024). Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan pendekatan berbasis IPA untuk memetakan prioritas peningkatan layanan pendidikan di STMA Trisakti. Dengan memahami dimensi layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, institusi dapat lebih efektif dalam merancang strategi perbaikan layanan. Kontribusi praktis dari penelitian ini adalah penyediaan data empiris untuk membantu STMA Trisakti dalam pengambilan keputusan strategis, sementara kontribusi teoritisnya adalah penguatan pemahaman mengenai penerapan IPA dalam evaluasi layanan pendidikan tinggi.

Penelitian ini menggunakan teori kualitas layanan dalam pendidikan yang diukur melalui metode EduQual dan Importance Performance Analysis (IPA). EduQual menekankan pentingnya lima dimensi layanan pendidikan, yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa (Warnadi, 2019). Sementara itu, IPA digunakan untuk membandingkan tingkat kinerja suatu layanan dengan tingkat harapan mahasiswa terhadap layanan tersebut, sehingga dapat membantu dalam menetapkan prioritas perbaikan (Santosa et al., 2020).

Keunggulan metode ini terletak pada kemampuannya dalam memberikan analisis yang lebih terarah dan berbasis data dalam mengevaluasi layanan pendidikan (Riani et al., 2024). Secara teoritis, penerapan kedua metode ini dapat memperkuat model pengukuran kualitas layanan pendidikan dengan pendekatan berbasis kinerja dan harapan. Namun, penelitian sebelumnya masih belum banyak mengkaji bagaimana kedua metode ini dapat digunakan

secara bersamaan untuk meningkatkan layanan pendidikan tinggi di Indonesia (Putra, 2022). Sebagai solusi, penelitian ini akan mengintegrasikan EduQual dan IPA untuk memberikan pendekatan yang lebih sistematis dalam analisis dan perbaikan kualitas pelayanan di STMA Trisakti. Dengan demikian, pendekatan ini diharapkan mampu memberikan kontribusi signifikan dalam peningkatan layanan pendidikan di institusi tersebut.

Meskipun penelitian tentang kualitas layanan pendidikan telah banyak dilakukan, masih terdapat gap dalam pemanfaatan pendekatan gabungan EduQual dan IPA dalam konteks pendidikan tinggi di Indonesia (Putra, 2022; Titin, 2023). Banyak penelitian sebelumnya hanya berfokus pada hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa tanpa mengidentifikasi prioritas perbaikan layanan yang diperlukan (Riani et al., 2024). Oleh karena itu, penelitian ini berusaha untuk mengisi celah tersebut dengan mengombinasikan kedua metode tersebut untuk menganalisis kualitas layanan pendidikan di STMA Trisakti secara lebih komprehensif.

Sebagai solusi, penelitian ini akan mengembangkan model pemetaan layanan yang berbasis pada harapan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan dan tingkat kinerja layanan tersebut bagi mereka. Model ini akan membantu STMA Trisakti dalam menetapkan prioritas perbaikan dan mengalokasikan sumber daya secara lebih efektif. Dengan pendekatan ini, diharapkan kualitas layanan pendidikan di STMA Trisakti dapat meningkat secara signifikan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja dan harapan mahasiswa terhadap institusi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pendidikan di STMA Trisakti dengan menggunakan metode EduQual dan IPA guna mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Novelty dari penelitian ini terletak pada penerapan gabungan kedua metode tersebut dalam konteks pendidikan tinggi di Indonesia, yang masih jarang dilakukan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, penelitian ini merumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan pendidikan di STMA Trisakti berdasarkan metode EduQual?
2. Apa saja aspek layanan pendidikan yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan berdasarkan metode Importance Performance Analysis (IPA)?
3. Strategi apa yang dapat diterapkan oleh pengelola STMA Trisakti untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan guna memenuhi harapan mahasiswa?

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis tingkat kualitas pelayanan pendidikan di STMA Trisakti berdasarkan metode EduQual.
2. Menggunakan metode IPA untuk menentukan prioritas peningkatan layanan pendidikan di STMA Trisakti.
3. Memberikan rekomendasi strategis bagi pengelola STMA Trisakti dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap beberapa aspek yang mencakup manfaat teoritis dan manfaat praktis yang diuraikan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini berkontribusi dalam pengembangan kajian terkait evaluasi kualitas layanan

pendidikan berbasis EduQual dan IPA, yang masih jarang diterapkan secara bersamaan di sektor pendidikan tinggi Indonesia. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi studi lanjutan dalam mengevaluasi kualitas layanan pendidikan menggunakan pendekatan multidimensional.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini akan memberikan rekomendasi bagi STMA Trisakti dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Hasil analisis IPA akan membantu pengelola institusi dalam menentukan aspek prioritas yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan mahasiswa dan citra akademik STMA Trisakti di masa depan.

Luaran yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Publikasi ilmiah dalam jurnal nasional terakreditasi atau prosiding seminar nasional terkait pelayanan publik.
2. Rekomendasi kebijakan peningkatan kualitas Pendidikan Pada STMA Trisakti yang dapat digunakan oleh pemangku kepentingan terkait.
3. Peningkatan pemahaman pengelola STMA Trisakti dan pegawai terkait tentang pentingnya Metode Eduqual dan Importance Performance Analysis (IPA) dalam evaluasi serta peningkatan kualitas pelayanan.

LANDASAN TEORI

Konteks Penelitian

Peningkatan kualitas layanan pendidikan menjadi isu krusial dalam dunia akademik, terutama di era persaingan global yang semakin ketat. Institusi pendidikan dituntut untuk memberikan layanan yang tidak hanya memenuhi standar akademik, tetapi juga meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa pendidikan. STMA Trisakti sebagai institusi pendidikan tinggi yang berfokus pada manajemen asuransi berupaya untuk terus meningkatkan kualitas layanannya. Dalam penelitian ini, metode EDUQUAL digunakan untuk mengukur berbagai dimensi kualitas pendidikan, sedangkan Importance Performance Analysis (IPA) diterapkan untuk menganalisis tingkat kinerja dan harapan layanan. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan rekomendasi strategis bagi STMA Trisakti dalam meningkatkan mutu pendidikan.

Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Sekolah Tinggi Manajemen Asuransi (STMA) Trisakti, sebuah institusi pendidikan tinggi yang berfokus pada bidang manajemen asuransi di Indonesia. STMA Trisakti memiliki peran strategis dalam menghasilkan lulusan yang kompeten dalam industri asuransi, baik di sektor publik maupun swasta. Sebagai institusi yang terus berkembang, STMA Trisakti berupaya meningkatkan kualitas layanan pendidikan guna memenuhi harapan mahasiswa dan pemangku kepentingan lainnya. Dengan menggunakan metode EDUQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA), penelitian ini menganalisis kualitas layanan pendidikan di STMA Trisakti untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan mahasiswa dan daya saing institusi.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan pendidikan merupakan aspek fundamental dalam menciptakan

kepuasan mahasiswa dan meningkatkan daya saing institusi pendidikan. Menurut Tjiptono (2018), kualitas layanan adalah kondisi yang erat kaitannya dengan produk, layanan, tim manusia, prosedur, dan lingkungan. Kualitas pelayanan ini dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Dalam konteks pendidikan tinggi, kualitas layanan tidak hanya berfokus pada aspek akademik, tetapi juga mencakup fasilitas, pelayanan administrasi, serta interaksi antara dosen dan mahasiswa.

Menurut Kotler dan Keller (2020), kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau layanan yang bergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, baik yang dinyatakan maupun yang tersirat. Dalam pendidikan tinggi, mahasiswa sebagai pelanggan memiliki ekspektasi terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh institusi, baik dari segi sarana-prasarana maupun kualitas pengajaran.

Indikator Kualitas Layanan

Indikator kualitas layanan pendidikan menjadi dasar dalam mengukur efektivitas layanan akademik di STMA Trisakti. Dalam penelitian ini, metode EDUQUAL digunakan untuk menilai kualitas layanan berdasarkan beberapa dimensi utama. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam model SERVQUAL, terdapat lima indikator utama yang relevan dalam konteks pendidikan tinggi:

- a. Bukti Fisik (Tangibles): Kualitas fasilitas, infrastruktur, dan lingkungan belajar di STMA Trisakti.
- b. Keandalan (Reliability): Konsistensi layanan akademik dan administrasi yang diberikan.
- c. Daya Tanggap (Responsiveness): Kecepatan dan kesiapan dosen serta staf dalam menangani kebutuhan mahasiswa.
- d. Jaminan (Assurance): Kompetensi tenaga pengajar, kredibilitas institusi, serta keamanan layanan pendidikan.
- e. Empati (Empathy): Kepedulian institusi terhadap kebutuhan dan kesejahteraan mahasiswa.

Metode EDUQUAL

Metode EDUQUAL adalah instrumen yang dikembangkan untuk mengukur kualitas layanan pendidikan, khususnya di perguruan tinggi, dengan mengadaptasi model SERVQUAL yang sebelumnya digunakan dalam sektor jasa. Menurut penelitian oleh Khan (2007), EDUQUAL terdiri dari lima dimensi utama:

- a. Hasil Belajar (Learning Outcomes): Mengukur pencapaian akademik mahasiswa.
- b. Ketanggapan (Responsiveness): Kemampuan institusi dalam merespons kebutuhan dan keluhan mahasiswa.
- c. Fasilitas Fisik (Physical Facilities): Ketersediaan dan kualitas sarana serta prasarana pendukung proses belajar mengajar.
- d. Pengembangan Kepribadian (Personality Development): Upaya institusi dalam mendukung pengembangan soft skills dan karakter mahasiswa.
- e. Akademik (Academics): Kualitas pengajaran dan kurikulum yang ditawarkan.

Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Metode Importance Performance Analysis (IPA) adalah alat evaluasi yang membandingkan tingkat harapan dan kinerja suatu layanan dari perspektif pelanggan. Dikembangkan oleh Martilla dan James (1977), IPA membantu mengidentifikasi area layanan yang memerlukan prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dalam konteks pendidikan, IPA digunakan untuk menilai kualitas layanan akademik dengan mengidentifikasi atribut yang dianggap penting oleh mahasiswa dan mengevaluasi kinerja institusi dalam memenuhi atribut tersebut. Sebagai contoh, penelitian di Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta menggunakan IPA untuk menganalisis kualitas layanan pendidikan. Hasilnya menunjukkan bahwa, berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati), kualitas layanan pendidikan sudah baik dalam memenuhi harapan mahasiswa. Namun, terdapat beberapa atribut yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan mahasiswa secara optimal.

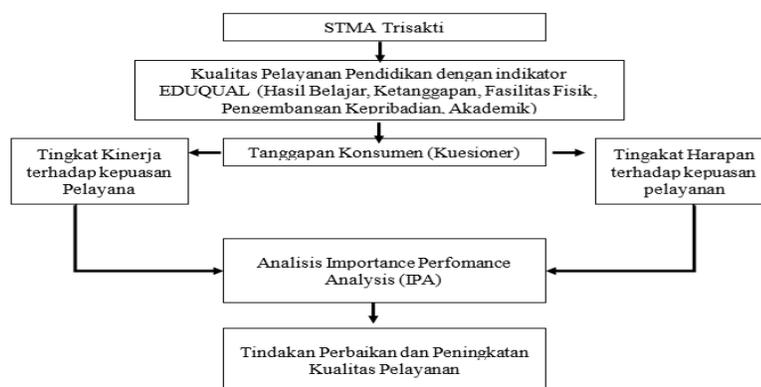
Dengan memahami konsep dan penerapan metode IPA, institusi pendidikan seperti STMA Trisakti dapat mengidentifikasi area layanan yang perlu ditingkatkan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dan memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka. .

Penelitian yang Relevan

Tabel 1 : Penelitian yang Relevan

No.	Penulis	Judul	Publikasi
1.	Silitonga, M. P. R., & Khoirunnisa, R. (2024)	Evaluasi Kualitas Pendidikan di Jurusan Teknik Mesin pada Masa Pasca Pandemi COVID-19 dengan Metode EDUQUAL Terintegrasi IPA dan QFD	EDUKATIF: Jurnal Ilmu Pendidikan, 6(1), 888-898.
2.	Yulianti, Y. (2016)	Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) di Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta	Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
3.	Mahapatra, S. S., & Khan, M. S. (2007)	A Framework for Analysing Quality in Education Settings	European Journal of Engineering Education, 32(2), 205-217.

Kerangka Pemikiran dan Metode



Gambar 1 : Kerangka Pemikiran dan metode

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif untuk mengukur kualitas layanan pendidikan di STMA Trisakti menggunakan EduQual dan Importance Performance Analysis (IPA). EduQual mengadaptasi model SERVQUAL dan

mencakup lima dimensi utama (Khan, 2007):

- Hasil Belajar: Mengukur pencapaian akademik mahasiswa.
- Ketanggapan: Kemampuan institusi merespons kebutuhan mahasiswa.
- Fasilitas Fisik: Ketersediaan sarana dan prasarana pembelajaran.
- Pengembangan Kepribadian: Dukungan terhadap soft skills mahasiswa.
- Akademik: Kualitas pengajaran dan kurikulum.

IPA digunakan untuk membandingkan kinerja dan harapan mahasiswa terhadap layanan pendidikan guna menentukan prioritas perbaikan

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif STMA Trisakti berjumlah 664 mahasiswa yang aktif terdaftar dalam tahun akademik 2024/2025 berjalan. Sampel penelitian diambil menggunakan teknik purposive sampling, dengan kriteria sebagai berikut:

- Mahasiswa aktif minimal semester 2 untuk memastikan pengalaman yang cukup terhadap layanan akademik.
- Mahasiswa yang pernah menggunakan layanan administrasi akademik dan fasilitas kampus.

Ukuran sampel ditentukan berdasarkan rumus Slovin untuk memperoleh jumlah responden yang representatif dengan tingkat kesalahan yang dapat diterima, diharapkan minimal 100 Mahasiswa

Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, yang dikembangkan berdasarkan metode EduQual dan Importance Performance Analysis (IPA). Kuesioner terdiri dari dua bagian utama:

- Bagian I: Data demografi responden, termasuk usia, program studi, dan semester.
- Bagian II: Pertanyaan terkait kinerja dan harapan mahasiswa terhadap kualitas layanan pendidikan, berdasarkan lima dimensi EduQual (Khan, 2007) yaitu Hasil Belajar, Ketanggapan, Fasilitas Fisik, Pengembangan Kepribadian, Akademik,

Jawaban menggunakan skala Likert 5 poin, mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Kuesioner disebarluaskan melalui Google Forms dan survei langsung kepada mahasiswa STMA Trisakti. Data yang diperoleh digunakan untuk menganalisis kualitas layanan dengan EduQual serta menentukan prioritas perbaikan menggunakan IPA. Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran objektif mengenai kualitas layanan pendidikan dan membantu institusi dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan pendidikan di STMA Trisakti menggunakan metode EduQual dan Importance Performance Analysis (IPA). Data yang diperoleh melalui kuesioner dianalisis melalui tahapan uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis IPA guna memastikan bahwa instrumen yang digunakan sesuai serta hasil yang diperoleh akurat dan dapat dipertanggungjawabkan (Sugiyono, 2020).

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang dimaksud. Validitas diuji menggunakan metode korelasi Pearson Product Moment, di mana setiap butir pertanyaan dibandingkan dengan total skor

variabelnya (Ghozali, 2018).

Suatu item dalam kuesioner dianggap valid apabila nilai koefisien korelasi (r hitung) > r tabel pada tingkat signifikansi 5% (0,05) (Sekaran & Bougie, 2016). Jika suatu butir pertanyaan tidak valid, maka harus dilakukan revisi atau penghapusan. Validitas yang baik memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar-benar mewakili realitas yang ingin diukur dalam penelitian ini.

Dalam konteks penelitian ini, validitas sangat penting untuk memastikan bahwa setiap indikator dalam metode EduQual dapat benar-benar mengukur kualitas layanan pendidikan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu hasil belajar, ketanggapan, fasilitas fisik, pengembangan kepribadian, dan akademik. Oleh karena itu, analisis validitas akan membantu memastikan bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner relevan dengan variabel yang diteliti. Fasilitas Fisik: Kualitas sarana dan prasarana kampus.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi jawaban responden terhadap kuesioner. Pengujian dilakukan dengan metode Cronbach's Alpha, yang mengukur sejauh mana instrumen dapat menghasilkan hasil yang konsisten dalam pengukuran berulang (Hair et al., 2019).

Kriteria reliabilitas suatu instrumen ditentukan berdasarkan nilai Cronbach's Alpha (α):

$\alpha \geq 0,7 \rightarrow$ Instrumen reliabel (dapat dipercaya dan digunakan secara konsisten).

$\alpha < 0,7 \rightarrow$ Instrumen kurang reliabel (perlu perbaikan atau penghapusan butir yang tidak konsisten) (Malhotra, 2019).

Jika nilai reliabilitas rendah, maka perlu dilakukan analisis ulang terhadap butir pertanyaan yang menyebabkan ketidakkonsistenan. Reliabilitas yang baik memastikan bahwa instrumen dapat digunakan secara berulang dalam penelitian serupa. Dalam penelitian ini, reliabilitas akan menguji sejauh mana dimensi EduQual dapat memberikan hasil yang stabil dan konsisten dalam menilai kualitas layanan pendidikan.

Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengevaluasi perbedaan antara harapan (importance) dan kinerja (performance) layanan pendidikan dari sudut pandang mahasiswa. Metode ini membantu dalam menentukan prioritas perbaikan layanan (Martilla & James, 1977).

Langkah-langkah analisis IPA dalam penelitian ini meliputi:

1. Menghitung rata-rata skor harapan dan kinerja untuk setiap indikator layanan (Tjiptono & Chandra, 2020).
2. Memetakan hasil dalam diagram kuadran IPA, yang terdiri dari empat kuadran utama:
 - a. Kuadran I (Prioritas Utama): Aspek layanan yang sangat penting tetapi memiliki kinerja rendah, sehingga harus segera diperbaiki.
 - b. Kuadran II (Pertahankan prestasi): Aspek yang memiliki harapan dan kinerja tinggi, sehingga perlu dijaga.
 - c. Kuadran III (Prioritas Rendah): Aspek yang memiliki harapan dan kinerja rendah, sehingga tidak terlalu mendesak untuk ditingkatkan.
 - d. Kuadran IV (Berlebihan): Aspek dengan kinerja tinggi tetapi kurang penting, sehingga dapat dievaluasi kembali (Santosa et al., 2020).

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

\bar{X} = Skor rata-rata persepsi/*performance*

\bar{Y} = Skor rata-rata harapan/*importance*



Gambar 2 : Pembagian Kuadran Importance Performance Analysis

Gambar 2 Hasil analisis IPA dalam penelitian ini akan digunakan untuk menentukan aspek mana dari layanan pendidikan di STMA Trisakti yang perlu diprioritaskan untuk peningkatan. Misalnya, jika mahasiswa menganggap responsivitas layanan akademik sangat penting tetapi menilai kinerjanya rendah, maka aspek ini akan masuk ke dalam Kuadran I, yang berarti harus segera diperbaiki.

Selain itu, metode IPA juga dapat membantu institusi dalam alokasi sumber daya yang lebih efektif. Dengan mengetahui aspek yang memiliki dampak terbesar terhadap kepuasan mahasiswa, STMA Trisakti dapat mengoptimalkan anggaran dan kebijakan untuk meningkatkan layanan yang paling membutuhkan perbaikan.

Melalui uji validitas, reliabilitas, dan analisis IPA, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemetaan kualitas layanan pendidikan yang komprehensif. Hasil analisis ini akan menjadi dasar bagi STMA Trisakti dalam menyusun strategi peningkatan layanan pendidikan guna meningkatkan kepuasan mahasiswa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Profil responden dalam penelitian ini menggambarkan karakteristik mahasiswa yang terdaftar di STMA Trisakti dan yang telah menerima layanan pendidikan dari lembaga tersebut. Data demografis yang dikumpulkan mencakup informasi mengenai jenjang pendidikan, program studi, dan jenis kelamin, yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai latar belakang responden. Hal ini juga diharapkan dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan pendidikan yang diterima. Pemahaman terhadap profil responden ini menjadi krusial karena dapat mempengaruhi cara mereka menilai aspek-aspek tertentu dari layanan pendidikan yang disediakan oleh institusi sebagai berikut:

Jenis Kelamin

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dirangkum dalam Tabel Tabel 3.

Tabel 2: Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentasi (%)
Pria	45	38%
Wanita	74	62%
	119	100%

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari total **119** responden, **45 responden (38%)** adalah laki-laki dan **74 responden (62%)** adalah perempuan. Proporsi perempuan yang lebih banyak ini mencerminkan adanya perbedaan jumlah yang cukup signifikan antara jenis kelamin. Perbedaan ini mungkin mempengaruhi persepsi terhadap kualitas pelayanan pendidikan, karena mahasiswa laki-laki dan perempuan bisa memiliki harapan dan pengalaman yang berbeda dalam layanan pendidikan yang diberikan oleh STMA Trisakti.

Jenjang Pendidikan

Sebagian besar responden dalam penelitian ini berasal dari berbagai jenjang pendidikan yang ada di STMA Trisakti. Perbedaan jenjang pendidikan ini dapat memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan yang mereka terima. Berikut adalah distribusi responden berdasarkan jenjang pendidikan yang mereka ikuti:

Tabel 3: Identitas Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Jenjang Pendidikan	Frekuensi	Persentasi (%)
Program Diploma Tiga (D3)	70	59%
Program Sarjana (S1)	35	29%
Program Magister (S2)	14	12%
	119	100%

Tabel di atas menunjukkan distribusi sampel responden berdasarkan jenjang pendidikan yang mereka tempuh di STMA Trisakti. Dari total **119** responden yang dijadikan sampel, mayoritas berada pada **Program Diploma Tiga (D3)** dengan **70 responden (59%)**, diikuti oleh **Program Sarjana (S1)** dengan **35 responden (29%)**, dan **Program Magister (S2)** dengan **14 responden (12%)**. Distribusi ini mencerminkan komposisi mahasiswa yang menjadi sampel dalam penelitian, yang diambil dari berbagai jenjang pendidikan di institusi tersebut. Sebagian besar responden berasal dari Program D3, yang menunjukkan bahwa program diploma lebih dominan di STMA Trisakti. Perbedaan proporsi ini penting untuk diperhatikan karena dapat mempengaruhi persepsi responden terhadap kualitas pelayanan pendidikan, mengingat mahasiswa dengan jenjang pendidikan yang berbeda mungkin memiliki ekspektasi yang berbeda pula terkait pengajaran, fasilitas, dan layanan yang diterima.

Program Studi

Sebelum memaparkan distribusi responden berdasarkan program studi, penting untuk dicatat bahwa variasi program studi di STMA Trisakti dapat mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan yang diterima. Setiap program studi memiliki karakteristik dan ekspektasi yang berbeda, yang pada gilirannya dapat memengaruhi penilaian terhadap kualitas pengajaran, fasilitas, dan layanan lainnya. Berikut adalah tabel yang menunjukkan distribusi responden berdasarkan program studi yang mereka pilih di STMA Trisakti:

Tabel 4: Identitas Responden Berdasarkan Program Studi

Program Studi	Frekuensi	Persentasi (%)
D3 Asuransi Jiwa	34	29%
D3 Asuransi Kerugian	37	31%
S1 Aktuaria	10	8%
S1 Manajemen	24	20%
S2 Manajemen	14	12%
	119	100%

Sebagian besar responden berasal dari **Program D3 Asuransi Kerugian** dan **D3 Asuransi Jiwa**, yang masing-masing mencakup **31%** dan **29%** dari total sampel. Program studi lainnya seperti **S1 Manajemen** dan **S2 Manajemen** juga cukup terwakili, dengan persentase masing-masing **20%** dan **12%**. Program studi **S1 Aktuaria** memiliki proporsi yang lebih kecil, yaitu **8%**. Perbedaan distribusi program studi ini dapat memberikan wawasan mengenai keberagaman pengalaman dan persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan pendidikan di STMA Trisakti.

Uji Validitas

Sebelum menganalisis hasil, uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini memiliki validitas yang baik. Uji ini bertujuan untuk mengonfirmasi apakah setiap indikator dapat mengukur variabel yang dimaksud dengan akurat. Berikut adalah hasil uji validitas untuk variabel **Harapan**:

Tabel 5: Hasil Uji Validitas Harapan

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Signifikan	Keterangan
Harapan	LO1	0.821	0.179	0.000	Valid
	LO2	0.816	0.179	0.000	Valid
	R1	0.820	0.179	0.000	Valid
	R2	0.901	0.179	0.000	Valid
	R3	0.871	0.179	0.000	Valid
	PF1	0.880	0.179	0.000	Valid
	PF2	0.840	0.179	0.000	Valid
	PF3	0.827	0.179	0.000	Valid
	PD1	0.882	0.179	0.000	Valid
	PD2	0.836	0.179	0.000	Valid
	PD3	0.812	0.179	0.000	Valid
	A1	0.882	0.179	0.000	Valid
	A2	0.877	0.179	0.000	Valid
	A3	0.858	0.179	0.000	Valid
	T1	0.913	0.179	0.000	Valid
	T2	0.895	0.179	0.000	Valid
	T3	0.895	0.179	0.000	Valid
	K1	0.901	0.179	0.000	Valid
	K2	0.888	0.179	0.000	Valid
	K3	0.908	0.179	0.000	Valid
	DT1	0.892	0.179	0.000	Valid
DT2	0.895	0.179	0.000	Valid	
DT3	0.894	0.179	0.000	Valid	

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Signifikan	Keterangan
	J1	0.912	0.179	0.000	Valid
	J2	0.911	0.179	0.000	Valid
	J3	0.919	0.179	0.000	Valid
	E1	0.913	0.179	0.000	Valid
	E2	0.840	0.179	0.000	Valid
	E3	0.849	0.179	0.000	Valid

L01, L02, R1, R2, R3, serta indikator-indikator lain dalam variabel **Harapan** seperti **PF1, PF2, PF3**, hingga **E3** semuanya memiliki **r hitung** yang jauh lebih besar dari **r tabel** (0.179) dan nilai signifikansi yang sangat kecil (0.000). Ini menunjukkan bahwa setiap indikator pada variabel **Harapan** sangat relevan dan memiliki kekuatan korelasi yang signifikan terhadap variabel yang diuji.

Secara keseluruhan, hasil uji validitas ini menegaskan bahwa instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel **Harapan** memiliki validitas yang sangat baik, sehingga dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut dalam penelitian ini.

Tabel 6: Hasil Uji Validitas Kinerja

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Signifikan	Keterangan
Kinerja	L01	0.598	0.179	0.000	Valid
	L02	0.638	0.179	0.000	Valid
	R1	0.741	0.179	0.000	Valid
	R2	0.735	0.179	0.000	Valid
	R3	0.800	0.179	0.000	Valid
	PF1	0.713	0.179	0.000	Valid
	PF2	0.783	0.179	0.000	Valid
	PF3	0.690	0.179	0.000	Valid
	PD1	0.719	0.179	0.000	Valid
	PD2	0.722	0.179	0.000	Valid
	PD3	0.621	0.179	0.000	Valid
	A1	0.800	0.179	0.000	Valid
	A2	0.692	0.179	0.000	Valid
	A3	0.753	0.179	0.000	Valid
	T1	0.801	0.179	0.000	Valid
	T2	0.750	0.179	0.000	Valid
	T3	0.748	0.179	0.000	Valid
	K1	0.787	0.179	0.000	Valid
	K2	0.819	0.179	0.000	Valid
	K3	0.784	0.179	0.000	Valid
	DT1	0.824	0.179	0.000	Valid
	DT2	0.759	0.179	0.000	Valid
	DT3	0.799	0.179	0.000	Valid
	J1	0.809	0.179	0.000	Valid
	J2	0.759	0.179	0.000	Valid
	J3	0.840	0.179	0.000	Valid
	E1	0.760	0.179	0.000	Valid
	E2	0.783	0.179	0.000	Valid
	E3	0.687	0.179	0.000	Valid

Tabel 3 menunjukkan hasil uji validitas kinerja yang dilakukan untuk mengukur kualitas pelayanan pendidikan di STMA Trisakti menggunakan indikator-indikator yang relevan. Dalam tabel ini, setiap indikator diuji dengan menggunakan nilai **r hitung** yang dibandingkan dengan nilai **r tabel**, serta diuji signifikansinya. Penilaian validitas ini bertujuan untuk memastikan bahwa indikator-indikator yang digunakan dapat mencerminkan variabel yang dimaksud dengan baik.

Berdasarkan hasil yang tercantum dalam tabel, **semua indikator memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel (0.179)**, dengan **nilai signifikansi (p-value) yang jauh lebih kecil dari 0.05**, yang menunjukkan bahwa semua indikator dalam variabel yang diuji adalah **valid**. Ini berarti bahwa setiap indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja dalam penelitian ini secara statistik dapat diandalkan untuk mewakili konstruk yang dimaksud.

Uji Reliabilitas

Sebelum melanjutkan analisis, penting untuk menguji reliabilitas instrumen yang digunakan dalam penelitian ini. Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dapat menghasilkan data yang konsisten dan stabil saat diulang. Salah satu cara yang digunakan untuk mengukur reliabilitas adalah dengan menghitung nilai **Cronbach's Alpha**, di mana nilai lebih besar dari 0.7 menunjukkan bahwa instrumen tersebut reliabel.

Tabel 7: berikut menunjukkan hasil uji reliabilitas untuk variabel **Harapan** dan **Kinerja**:

Variabel	Cronbranc'h Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Harapan	0.989	0.7	Reliabel
Kinerja	0.972	0.7	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas, kedua variabel yang diuji, yaitu **Harapan** dan **Kinerja**, menunjukkan nilai **Cronbach's Alpha** yang sangat tinggi, masing-masing 0.989 dan 0.972, yang jauh lebih besar dari ambang batas minimum 0.7. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur kedua variabel tersebut adalah **reliabel**, yaitu konsisten dan dapat diandalkan dalam mengukur kualitas pelayanan pendidikan di STMA Trisakti.

Analisis GAP Education Quality (Eduqual)

analisis GAP yang mengukur perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan mahasiswa terhadap dimensi kualitas pelayanan pendidikan di STMA Trisakti, berdasarkan metode EduQual. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi area di mana kinerja yang dirasakan belum memenuhi ekspektasi mahasiswa.

Tabel 8: Analisis GAP Education Quality (EduQual)

Dimensi EduQual	Nilai Rata-Rata		GAP
	K	H	
Hasil Belajar	3.98	4.34	-0.36
Katanggaan	3.78	4.22	-0.43
Fasilitas Fisik	3.68	4.15	-0.46
Pengembangan Pribadi	3.79	4.15	-0.36
Akademik	4.03	4.30	-0.27
Bukti Fisik	3.77	4.18	-0.41

Keandalan	3.94	4.22	-0.28
Daya Tanggap	3.85	4.15	-0.30
Jaminan	3.98	4.24	-0.26
Empati	3.90	4.17	-0.27

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan pendidikan mengalami GAP negatif, yang artinya **kinerja** (K) yang dirasakan lebih rendah daripada **harapan** (H) mahasiswa. Nilai GAP terbesar terdapat pada dimensi **Fasilitas Fisik** (-0.46), yang menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang disediakan tidak memenuhi harapan mahasiswa secara signifikan. Selain itu, dimensi **Katanggap** (-0.43) dan **Bukti Fisik** (-0.41) juga menunjukkan perbedaan besar antara harapan dan kinerja, yang mengindikasikan bahwa mahasiswa merasa kinerja di area tersebut kurang optimal.

Di sisi lain, **Jaminan** (-0.26) menunjukkan GAP terkecil, yang berarti perbedaan antara harapan dan kinerja dalam dimensi ini relatif kecil.

Secara keseluruhan, analisis ini mengindikasikan bahwa ada beberapa dimensi yang membutuhkan perbaikan untuk lebih memenuhi harapan mahasiswa, khususnya dalam hal **Fasilitas Fisik** dan **Katanggap**. Perbaikan di area tersebut dapat membantu meningkatkan kepuasan mahasiswa dan kualitas pelayanan pendidikan secara keseluruhan.

Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA)

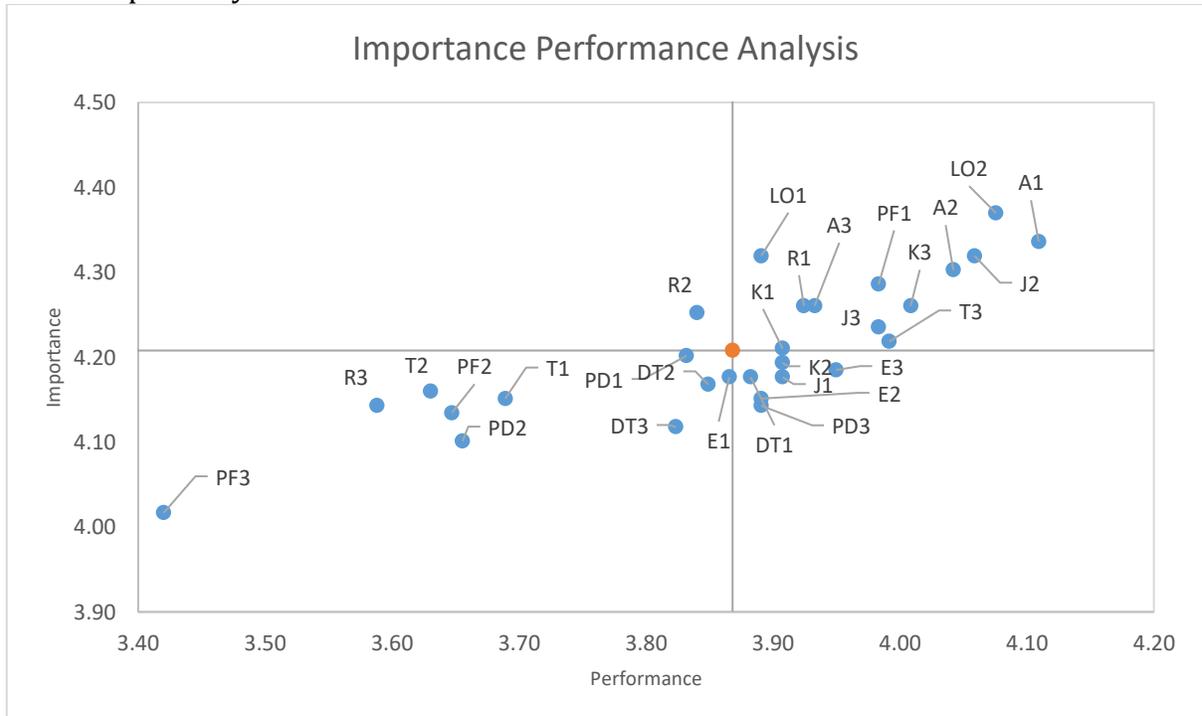
Pada bagian ini, dilakukan perhitungan **Importance Performance Analysis (IPA)** untuk mengevaluasi pentingnya dan kinerja setiap indikator dalam kualitas pelayanan pendidikan di STMA Trisakti. IPA adalah metode yang digunakan untuk membantu mengidentifikasi area yang perlu mendapat perhatian khusus dengan membandingkan **importance** (pentingnya) dan **performance** (kinerja) dari setiap indikator. Dengan menganalisis perbedaan antara keduanya, kita dapat memprioritaskan perbaikan di area yang memiliki **kinerja rendah** tetapi **penting tinggi**. Tabel 6 berikut menyajikan hasil perhitungan IPA untuk masing-masing indikator:

Tabel 9: Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA)

Indikator	Performance	Importance
L01	3.89	4.32
L02	4.08	4.37
R1	3.92	4.26
R2	3.84	4.25
R3	3.59	4.14
PF1	3.98	4.29
PF2	3.65	4.13
PF3	3.42	4.02
PD1	3.83	4.20
PD2	3.66	4.10
PD3	3.89	4.14
A1	4.11	4.34
A2	4.04	4.30
A3	3.93	4.26
T1	3.69	4.15
T2	3.63	4.16

T3	3.99	4.22
K1	3.91	4.21
K2	3.91	4.19
K3	4.01	4.26
DT1	3.88	4.18
DT2	3.85	4.17
DT3	3.82	4.12
J1	3.91	4.18
J2	4.06	4.32
J3	3.98	4.24
E1	3.87	4.18
E2	3.89	4.15
E3	3.95	4.18
Rata-rata	3.87	4.21

Berdasarkan tabel di atas, kita dapat melihat bahwa nilai **importance** rata-rata untuk semua indikator adalah 4.21, yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan, mahasiswa memiliki harapan yang sangat tinggi terhadap kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan. Sementara itu, nilai **performance** rata-rata adalah 3.87, yang sedikit lebih rendah, menunjukkan bahwa meskipun harapan mahasiswa tinggi, kinerja yang dirasakan masih belum sepenuhnya memadai.



Gambar 3 : Grafik *Importance Performance Analysis (IPA)*s

Berdasarkan grafik "Importance Performance Analysis (IPA)" yang Anda lampirkan, berikut adalah interpretasi komprehensif dan ringkas mengenai kualitas pelayanan pendidikan di STMA Trisakti menggunakan metode EduQual dan IPA:

Tujuan Grafik IPA

Grafik ini digunakan untuk menilai persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan pendidikan dengan membandingkan dua dimensi: **pentingnya** (Importance) dan **kinerja** (Performance) dari berbagai elemen yang terkait dengan kualitas pendidikan. Titik merah di tengah grafik mewakili rata-rata keseluruhan dari kedua dimensi tersebut.

Kuadran-Kuadran IPA

a. Kuadran 1 (Prioritas Utama: Tindakan Perbaikan Diperlukan)

Layanan yang terletak pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, tetapi kinerja yang rendah. Artinya, meskipun pelanggan (mahasiswa) sangat menghargai layanan tersebut, layanan ini belum memenuhi ekspektasi mereka. Oleh karena itu, layanan-layanan ini membutuhkan perbaikan segera untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Layanan di Kuadran 1:

Tabel 10: Kuadran 1

Kode	Pernyataan
R2	Layanan akademik responsif terhadap kebutuhan mahasiswa

- o Layanan ini dianggap sangat penting oleh mahasiswa, namun kinerjanya perlu ditingkatkan.
- o Rekomendasi: Fokus pada perbaikan kualitas layanan ini untuk memenuhi harapan pelanggan dan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

b. Kuadran 2 (Pertahankan Kinerja: Layanan Berkualitas Baik)

Layanan-layanan yang ada di kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerja yang baik. Artinya, layanan ini sudah memberikan pengalaman yang positif bagi pelanggan, dan manajemen harus mempertahankan dan bahkan meningkatkan kualitas layanan ini untuk memastikan keberlanjutan kepuasan.

Layanan di Kuadran 2:

Tabel 11: Kuadran 2

Kode	Pernyataan
LO1	Materi kuliah mudah dipahami dan aplikatif
LO2	Perkuliahan meningkatkan pemahaman saya terhadap dunia kerja
R1	Dosen cepat merespons pertanyaan atau diskusi mahasiswa
PF1	Ruang kelas nyaman dan bersih
A1	Dosen menguasai materi ajar dengan baik
A2	Kurikulum sesuai dengan perkembangan dunia industri
A3	Jadwal perkuliahan dijalankan secara konsisten
T3	Tampilan staf dan dosen mencerminkan profesionalisme
K1	Informasi akademik yang diberikan jelas dan akurat
K3	Dokumen akademik (KHS, transkrip) disiapkan tepat waktu
J2	Dosen mampu menjelaskan materi dengan meyakinkan
J3	Kampus memberi jaminan terhadap kualitas pendidikan

- o Rekomendasi: Layanan-layanan ini harus terus dipertahankan dan ditingkatkan secara berkala untuk memastikan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa tetap tinggi.

c. Kuadran 3 (Prioritas Rendah: Perbaikan Tidak Mendesak)

Layanan-layanan yang ada di kuadran ini dianggap kurang penting oleh pelanggan dan

juga memiliki kinerja yang rendah. Meskipun layanan ini tidak terlalu mempengaruhi kepuasan pelanggan, penting untuk tetap memberikan perhatian pada area ini dengan perbaikan jangka panjang, karena jika dibiarkan, mereka mungkin berpotensi menurunkan citra institusi.

Layanan di Kuadran 3:

Tabel 12: Kuadaran 3

Kode	Pernyataan
R3	Keluhan atau masukan mahasiswa ditindaklanjuti dengan cepat
PF2	Laboratorium atau ruang praktikum memadai dan terawat
PF3	Akses internet dan fasilitas teknologi kampus mendukung pembelajaran
PD1	Kampus mendukung pengembangan soft skills mahasiswa
PD2	Terdapat fasilitas untuk pengembangan minat dan bakat
T1	Fasilitas kampus terlihat profesional dan bersih
T2	Peralatan pembelajaran memadai dan berfungsi baik
DT2	Masalah administrasi diselesaikan dengan cepat dan jelas
DT3	Mahasiswa diberikan bantuan saat menghadapi kesulitan
E1	Dosen memperhatikan kondisi dan kebutuhan mahasiswa

- o Rekomendasi: Tidak perlu alokasi sumber daya yang besar untuk perbaikan layanan-layanan ini, namun manajemen harus tetap mempertimbangkan untuk meningkatkan mereka secara bertahap jika diperlukan.
- d. Kuadran 4 (Berlebihan: Layanan Tidak Penting dengan Kinerja Berlebih)

Layanan-layanan yang berada di kuadran ini memiliki kepentingan yang rendah dan kinerja yang sangat baik. Artinya, meskipun layanan ini sudah memberikan hasil yang bagus, pelanggan tidak terlalu menganggapnya penting. Layanan ini bisa dianggap berlebihan dalam konteks prioritas pengembangan.

Layanan di Kuadran 4:

Tabel 13: Kuadaran 4

Kode	Pernyataan
PD3	Kegiatan non-akademik membantu saya menjadi pribadi yang lebih baik
K2	Jadwal akademik dijalankan sesuai rencana
DT1	Staf administrasi kampus mudah diakses dan membantu
J1	Saya merasa aman terhadap sistem akademik kampus
E2	Staf kampus ramah dan bersikap adil kepada mahasiswa
E3	Kampus memahami dan membantu mahasiswa dalam kesulitan pribadi/akademik

- o Rekomendasi: Evaluasi apakah alokasi sumber daya untuk layanan ini masih perlu dilanjutkan, atau apakah lebih baik dialokasikan untuk layanan yang lebih penting. Layanan-layanan ini mungkin tidak perlu ditingkatkan lebih lanjut jika sumber daya terbatas.

Berdasarkan analisis IPA, STMA Trisakti perlu memfokuskan perbaikan pada layanan yang terdapat di **Kuadran 1 (Prioritas Utama)** untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang penting bagi mahasiswa. Selain itu, layanan yang ada di **Kuadran 2 (Pertahankan Kinerja)** harus terus dipertahankan dengan menjaga kualitas yang sudah baik. Sementara itu, layanan di **Kuadran 3 (Prioritas Rendah)** tidak memerlukan perhatian yang mendesak,

dan **Kuadran 4 (Berlebihan)** menunjukkan area yang bisa dipertimbangkan untuk pengurangan sumber daya, mengingat rendahnya tingkat kepentingannya.

Dengan pendekatan ini, manajemen STMA Trisakti dapat secara efisien mengalokasikan sumber daya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan sesuai dengan prioritas yang benar-benar berdampak pada kepuasan mahasiswa.

KESIMPULAN

1. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pendidikan di STMA Trisakti dengan menggunakan dua metode utama, yaitu EduQual dan Importance Performance Analysis (IPA). Kedua metode ini digunakan untuk mengevaluasi dan mengidentifikasi dimensi kualitas layanan yang perlu diperbaiki.
2. Berdasarkan analisis EduQual, ditemukan adanya perbedaan signifikan antara harapan mahasiswa dan kinerja yang dirasakan dalam beberapa dimensi, terutama pada fasilitas fisik dan ketanggapan layanan akademik. Nilai GAP yang tinggi menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki harapan yang lebih tinggi dibandingkan dengan kinerja yang mereka alami.
3. Hasil analisis IPA mengkonfirmasi temuan EduQual dengan menyoroti bahwa layanan di bidang responsivitas layanan akademik dan fasilitas fisik perlu menjadi prioritas utama dalam perbaikan. Aspek-aspek ini memiliki kinerja rendah meskipun sangat penting bagi mahasiswa.
4. Meskipun beberapa dimensi layanan sudah memenuhi harapan mahasiswa, area yang membutuhkan perhatian lebih jelas, terutama dalam hal ketanggapan layanan akademik dan kualitas fasilitas fisik. Perbaikan di area ini sangat penting untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.
5. Penelitian ini memberikan gambaran bahwa STMA Trisakti harus lebih fokus pada peningkatan kualitas layanan di area yang memiliki gap besar antara harapan dan kinerja, khususnya dalam hal fasilitas fisik dan responsivitas layanan akademik.

Saran

1. Peningkatan Fasilitas Fisik

Berdasarkan analisis yang menunjukkan adanya gap besar antara harapan dan kinerja pada dimensi fasilitas fisik, disarankan agar STMA Trisakti melakukan perbaikan signifikan pada fasilitas yang ada. Ini termasuk memperbaiki ruang kelas, laboratorium, dan area publik lainnya untuk memastikan kenyamanan dan mendukung proses belajar mengajar yang lebih efektif.

2. Meningkatkan Responsivitas Layanan Akademik

Layanan akademik yang kurang responsif terhadap kebutuhan mahasiswa, seperti kelambatan dalam memberikan feedback atau tanggapan terhadap pertanyaan, perlu ditingkatkan. Pengelola STMA Trisakti sebaiknya memperkenalkan pelatihan untuk dosen dan staf akademik dalam hal komunikasi yang lebih efektif dan tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa.

3. Perbaikan Proses Administrasi

Administrasi akademik dan pelayanan non-akademik juga memerlukan perhatian lebih, khususnya dalam meningkatkan efisiensi dan kecepatan respon terhadap permintaan mahasiswa. Penggunaan sistem digital yang lebih efisien dan user-friendly dapat

membantu meningkatkan pelayanan administrasi dan mempercepat proses pengurusan administrasi akademik.

4. **Pertahankan Kualitas Layanan yang Sudah Baik**

Layanan yang telah memenuhi harapan mahasiswa, seperti pengajaran yang berkualitas, kurikulum yang relevan, dan fasilitas yang mendukung, perlu dipertahankan dan bahkan ditingkatkan. Pengelola STMA Trisakti harus terus menjaga dan memantau kualitas layanan ini untuk memastikan bahwa kepuasan mahasiswa tetap terjaga.

5. **Peningkatan Pengembangan Pribadi dan Soft Skills**

Meskipun tidak ditemukan gap yang besar, pengembangan soft skills mahasiswa melalui kegiatan ekstrakurikuler atau program khusus perlu terus didorong. Hal ini dapat membantu mahasiswa dalam mempersiapkan diri lebih baik untuk menghadapi tantangan di dunia kerja, selain hanya fokus pada pencapaian akademik.

6. **Pemanfaatan Hasil IPA dan EduQual untuk Pengambilan Keputusan**

STMA Trisakti disarankan untuk lebih memanfaatkan hasil analisis IPA dan EduQual untuk merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan layanan. Prioritaskan perbaikan di area dengan gap terbesar dan sesuaikan anggaran serta sumber daya untuk mengatasi masalah yang paling mendesak.

7. **Evaluasi Berkala terhadap Kualitas Layanan**

Disarankan agar STMA Trisakti melakukan evaluasi kualitas layanan secara berkala menggunakan metode EduQual dan IPA untuk terus memantau perkembangan dan memastikan bahwa perbaikan yang dilakukan sesuai dengan harapan mahasiswa. Hal ini juga akan memungkinkan pengelola untuk menyesuaikan strategi layanan sesuai dengan perubahan kebutuhan mahasiswa dari waktu ke waktu.

8. **Peningkatan Partisipasi Mahasiswa dalam Umpan Balik**

Untuk memperoleh data yang lebih komprehensif dan akurat, STMA Trisakti sebaiknya meningkatkan partisipasi mahasiswa dalam pengisian kuesioner dan survei mengenai kualitas layanan. Pengelola juga bisa mempertimbangkan penggunaan metode lain, seperti focus group discussions (FGD), untuk menggali lebih dalam tentang harapan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Dunggio, T. (2023). Hubungan Antara Sarana Prasarana, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa: Perspektif dan Implikasinya. *Jurnal Bisnisan: Riset Bisnis dan Manajemen*–Oktober-Januari, 4(3).
- [2] Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-15. Jakarta: Erlangga.
- [3] Mahapatra, S. S., & Khan, M. S. (2007). A Framework for Analysing Quality in Education Settings. *European Journal of Engineering Education*, 32(2), 205–217
- [4] Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79.
- [5] Nabila, A. (2022). Konsepsi Manajemen, Manajemen Mutu, Dan Manajemen Mutu Pendidikan. *Ability: Journal of Education and Social Analysis*, 56-63.
- [6] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

- [7] Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dalam Evaluasi Kualitas Layanan. (2021). Repository Universitas Putra Indonesia YPTK Padang. (repository.upiyptk.ac.id)
- [8] Putra, Z. (2022). Meningkatkan kinerja organisasi pada sektor lembaga pendidikan tinggi: Analisis multi group dengan PLS-SEM. *Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen*, 6(1), 1-16.
- [9] Riani, V. A., & Mutohar, P. M. (2024). Perbaikan Kualitas Pelayanan Pendidikan Dalam Memenuhi Kepuasan Pelanggan Di SMP IT Sunan Kalijaga Blitar. *Al-Ikhtibar: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 11(1), 48-59.
- [10] Santosa, J., Mahendra, D., & Haryanto, A. T. (2020). Peran Kepuasan Di Dalam Memediasi Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jateng Cabang Purwodadi. *Excellent*, 7(1), 16-24.
- [11] Setiawan, A., Fitri Ikatrinasari, Z., & Prabowo, H. A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan Metode Eduqual dan Importance Performance Analysis. *JISI: JURNAL INTEGRASI SISTEM INDUSTRI*, 10.
- [12] Siddik, M., Hendri, H., Putri, R. N., Desnelita, Y., & Gustientiedina, G. (2020). Klasifikasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perguruan Tinggi Menggunakan Algoritma Naïve Bayes. *INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science*, 3(2), 162-166.
- [13] Silitonga, M. P. R., & Khoirunnisa, R. (2024). Evaluasi Kualitas Pendidikan di Jurusan Teknik Mesin pada Masa Pasca Pandemi COVID-19 dengan Metode Eduqual Terintegrasi IPA dan QFD. *EDUKATIF: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 6(1), 888-898.
- [14] Silitonga, M. P. R., & Khoirunnisa, R. (2024). Evaluasi Kualitas Pendidikan di Jurusan Teknik Mesin pada Masa Pasca Pandemi COVID-19 dengan Metode Eduqual Terintegrasi IPA dan QFD. *EDUKATIF: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 6(1), 888-898. (edukatif.org)
- [15] Tjiptono, F. (2018). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi Offset.
- [16] Warnadi, W. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan akademik dan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indragiri (STIE-I) RENGAT. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 8(1), 10-20.
- [17] Wulandari, M. N., Fitria, S., & Ulfah, A. A. (2024). Evaluasi Kualitas Pelayanan Pendidikan di Akademi Kepolisian Tahun 2023 Berdasarkan Survei Kepuasan Taruna Menggunakan Model Rasch. *Jurnal Pendidikan Matematika*, 1(3), 8-8.
- [18] Yuyu Yulianti. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) di Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta. (eprints.uny.ac.id)