

**PENGUKURAN TINGKAT LAYANAN PERGURUAN TINGGI
MENGUNAKAN SERVQUAL DAN *IMPORTANCE-
PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

**Tesis
untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-2 Program Studi
Magister Sistem Informasi**



**Aidil Fajar Zulfahri
30000317420049**

**SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

TESIS

**PENGUKURAN TINGKAT LAYANAN PERGURUAN TINGGI
MENGUNAKAN SERVQUAL DAN *IMPORTANCE-
PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

Oleh:

**Aidil Fajar Zulfahri
30000317420049**

Telah diujikan dan dinyatakan lulus ujian tesis pada tanggal 8 Juni 2020 oleh tim penguji Program Studi Magister Sistem Informasi Sekolah Pascasarjana Universitas Diponegoro.

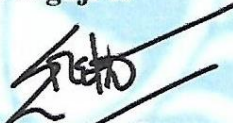
Semarang, 8 Juni 2020
Menyetujui,

Penguji I




Dr. Suryono, S.Si., M.Si.
NIP. 197306301998021001

Penguji II



Dr. Retno Kusumaningrum, S.Si., M.Kom
NIP. 198104202005012001

Pembimbing I



Dr. Catur Edi Widodo, MT.
NIP. 196405181992031002

Pembimbing II



Dr. Rahmat Gernowo, M.Si.
NIP. 196511231994031003

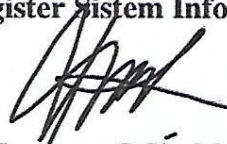
Mengetahui:

**Dekan Sekolah Pascasarjana
Universitas Diponegoro**



Dr. R. B. Sularto, S.H., M.Hum.
NIP. 196901011991031005

**Ketua Program Studi
Magister Sistem Informasi**



Dr. Suryono, S.Si., M.Si.
NIP. 197306301998021001

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Universitas Diponegoro, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aidil Fajar Zulfahri
NIM : 30000317420049
Program Studi : Magister Sistem Informasi
Program : Sekolah Pascasarjana
Jenis Karya : Tesis

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Diponegoro Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PENGUKURAN TINGKAT LAYANAN PERGURUAN TINGGI
MENGUNAKAN SERVQUAL DAN *IMPORTANCE-
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

beserta perangkat yang ada. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Program Studi Magister Sistem Informasi Sekolah Pascasarjana Universitas Diponegoro berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*Database*), merawat, dan mempublikasikan tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Dibuat di: Semarang
Pada tanggal: 8 Juni 2020
Yang menyatakan,



Aidil Fajar Zulfahri
30000317420049

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 8 Juni 2020



Aidil Fajar Zulfahri

UNIVERSITAS DIPONEGARAH
SEMARANG
SEKOLAH PASCASARJANA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah *subhanahu wa ta'ala* yang telah melimpahkan kasih dan sayang-Nya kepada kita, sehingga penulis bisa menyelesaikan tesis yang berjudul **Pengukuran Tingkat Layanan Perguruan Tinggi Menggunakan SERVQUAL dan Importance-Performance Analysis (IPA)**. *Shalawat* serta salam penulis panjatkan kepada junjungan kita nabi besar Muhammad *shallallahu 'alaihi wa sallam* dan para keluarga, sahabat, beserta pengikut beliau hingga akhir zaman. Tesis ini disusun dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mencapai derajat Sarjana S-2 pada Program Studi Magister Sistem Informasi Sekolah Pascasarjana Universitas Diponegoro.

Selama penyusunan tesis ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan motivasi kepada penulis. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. R.B. Sularto, S.H., M.Hum. selaku Dekan Sekolah Pascasarjana Universitas Diponegoro.
2. Bapak Dr. Suryono, S.Si., M.Si. selaku Ketua Program Studi Magister Sistem Informasi Sekolah Pascasarjana Universitas Diponegoro.
3. Bapak Dr. Catur Edi Widodo, MT. selaku Dosen Pembimbing I atas kesediaan meluangkan waktu, memberikan ilmu, kritik dan saran, serta memotivasi penulis selama proses penyelesaian tesis.
4. Bapak Dr. Rahmat Gernowo, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II atas kesediaan meluangkan waktu, memberikan ilmu, kritik dan saran, serta memotivasi penulis selama proses penyelesaian tesis.
5. Seluruh civitas akademika di lingkungan Magister Sistem Informasi Sekolah Pascasarjana Universitas Diponegoro yang telah memberikan pengetahuan dan jasanya selama masa perkuliahan penulis.
6. Pihak Program Studi Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan izin dan membantu penulis selama penelitian.
7. Kedua orang tua dan semua anggota keluarga yang selalu memberikan dukungan dan doa demi terselesaikannya tesis ini.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan di dalam penelitian ini, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca untuk pengembangan ke depannya. Semoga tesis ini bisa bermanfaat dalam memperkaya khazanah ilmu pengetahuan.

Semarang, 8 Juni 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan Penelitian	3
1.3. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI.....	5
2.1. Tinjauan Pustaka.....	5
2.2. Dasar Teori.....	6
2.2.1. Kepuasan Pelanggan	6
2.2.2. SERVQUAL	8
2.2.3. <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	10
BAB III METODE PENELITIAN	13
3.1. Bahan Dan Alat Penelitian.....	13
3.2. Prosedur Penelitian	15
3.3. Kerangka Sistem	17
3.4. Desain Sistem.....	17
3.4.1. <i>Use Case Diagram</i>	18
3.4.2. <i>Sequence Diagram</i>	19
3.4.3. <i>Class Diagram</i>	26
3.4.4. Desain <i>Database</i>	27
3.4.5. Desain <i>Interface</i>	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1. Hasil Penelitian	35
4.1.1. Implementasi <i>Front End</i>	35
4.1.2. Implementasi <i>Back End</i>	37
4.2. Pembahasan.....	41
4.2.1. Pengujian Kuesioner	41

4.2.2.	Hasil Perhitungan <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA).....	43
4.2.3.	Pengujian Sistem.....	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		52
5.1.	Kesimpulan	52
5.2.	Saran	52
DAFTAR PUSTAKA		54
LAMPIRAN.....		58



SEKOLAH PASCASARJANA

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Empat kuadran IPA (Martilla dan James, 1977)	11
Gambar 3.1. Kerangka sistem	17
Gambar 3.2 <i>Use case diagram</i>	18
Gambar 3.3. <i>Sequence diagram</i> - <i>Sign up</i>	19
Gambar 3.4. <i>Sequence diagram</i> - Mahasiswa <i>log in</i>	19
Gambar 3.5. <i>Sequence diagram</i> - Edit profil	20
Gambar 3.6. <i>Sequence diagram</i> - <i>Submit</i> kuesioner	20
Gambar 3.7. <i>Sequence diagram</i> - Admin <i>log in</i>	21
Gambar 3.8. <i>Sequence diagram</i> - <i>View</i> kuesioner	21
Gambar 3.9. <i>Sequence diagram</i> - <i>Add</i> kuesioner	21
Gambar 3.10. <i>Sequence diagram</i> - Edit kuesioner	22
Gambar 3.11. <i>Sequence diagram</i> - <i>Delete</i> kuesioner	22
Gambar 3.12. <i>Sequence diagram</i> - <i>View</i> mahasiswa	22
Gambar 3.13. <i>Sequence diagram</i> - Edit mahasiswa	23
Gambar 3.14. <i>Sequence diagram</i> - <i>Delete</i> mahasiswa	23
Gambar 3.15. <i>Sequence diagram</i> - <i>View</i> rekap <i>performance</i>	23
Gambar 3.16. <i>Sequence diagram</i> - <i>Delete</i> rekap <i>performance</i>	24
Gambar 3.17. <i>Sequence diagram</i> - <i>View</i> rekap <i>importance</i>	24
Gambar 3.18. <i>Sequence diagram</i> - <i>Delete</i> rekap <i>importance</i>	24
Gambar 3.19. <i>Sequence diagram</i> - <i>View</i> tingkat kesesuaian	25
Gambar 3.20. <i>Sequence diagram</i> - <i>View</i> rekap rata-rata	25
Gambar 3.21. <i>Sequence diagram</i> - <i>View importance-performance analysis</i>	26
Gambar 3.22. <i>Class diagram</i>	27
Gambar 3.23. <i>Desain interface</i> - Halaman <i>sign up</i>	29
Gambar 3.24. <i>Desain interface</i> - Halaman edit profil	29
Gambar 3.25. <i>Desain interface</i> - Halaman <i>submit</i> kuesioner <i>performance</i>	30
Gambar 3.26. <i>Desain interface</i> - Halaman <i>submit</i> kuesioner <i>importance</i>	30
Gambar 3.27. <i>Desain interface</i> - Halaman kuesioner	31
Gambar 3.28. <i>Desain interface</i> - Halaman mahasiswa	31
Gambar 3.29. <i>Desain interface</i> - Halaman rekap <i>performance</i>	32
Gambar 3.30. <i>Desain interface</i> - Halaman rekap <i>importance</i>	32
Gambar 3.31. <i>Desain interface</i> - Halaman tingkat kesesuaian	33
Gambar 3.32. <i>Desain interface</i> - Halaman rekap rata-rata	33
Gambar 3.33. <i>Desain interface</i> - Halaman <i>importance-performance analysis</i>	34
Gambar 4.1. Implementasi <i>front end</i> - Halaman <i>sign up</i>	35
Gambar 4.2. Implementasi <i>front end</i> - Halaman edit profil	36
Gambar 4.3. Implementasi <i>front end</i> - Halaman <i>submit</i> kuesioner <i>performance</i>	36
Gambar 4.4. Implementasi <i>front end</i> - Halaman <i>submit</i> kuesioner <i>importance</i>	37
Gambar 4.5. Implementasi <i>back end</i> - Halaman kuesioner	37
Gambar 4.6. Implementasi <i>back end</i> - Halaman mahasiswa	38
Gambar 4.7. Implementasi <i>back end</i> - Halaman rekap <i>performance</i>	38
Gambar 4.8. Implementasi <i>back end</i> - Halaman rekap <i>importance</i>	39
Gambar 4.9. Implementasi <i>back end</i> - Halaman tingkat kesesuaian	39

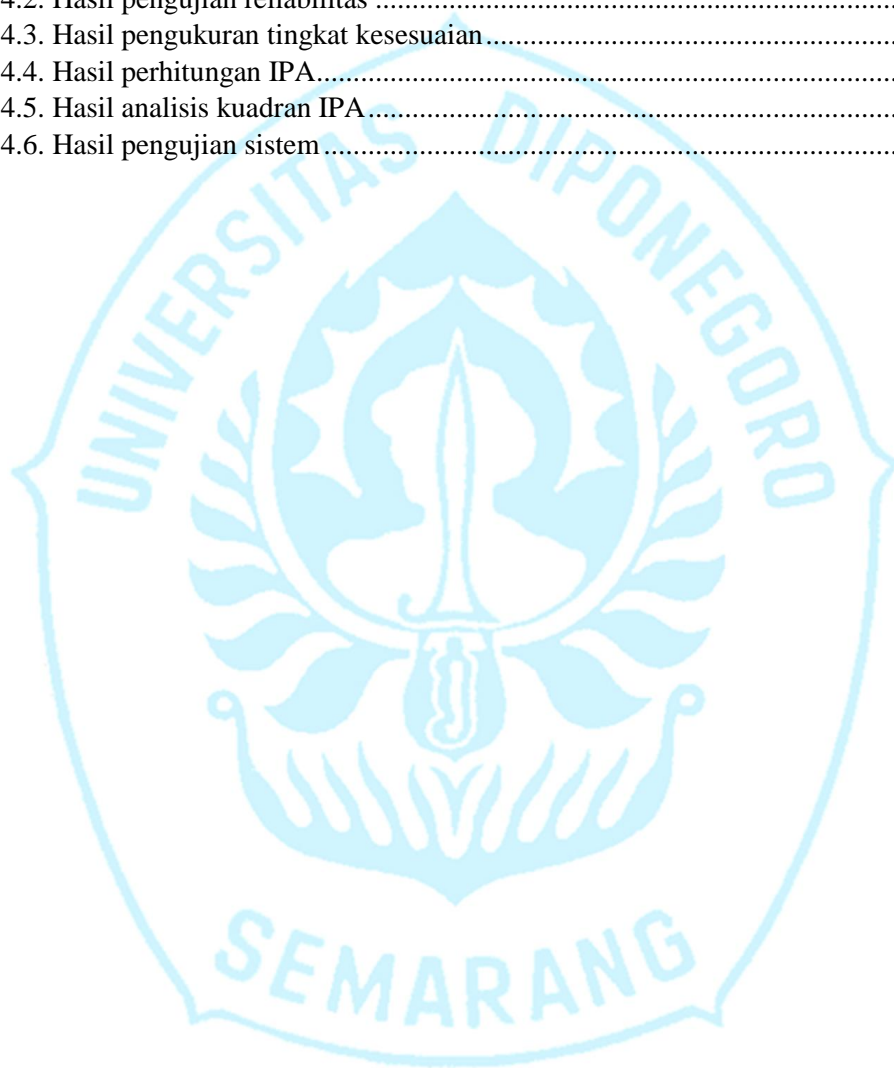
Gambar 4.10. Implementasi <i>back end</i> - Halaman rekap rata-rata.....	40
Gambar 4.11. Implementasi <i>back end</i> - Halaman <i>importance-performance analysis</i>	40
Gambar 4.12. Hasil kuadran IPA	46



SEKOLAH PASCASARJANA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Desain kuesioner	13
Tabel 3.2. Desain <i>database</i>	28
Tabel 4.1. Hasil pengujian validitas.....	41
Tabel 4.2. Hasil pengujian reliabilitas	42
Tabel 4.3. Hasil pengukuran tingkat kesesuaian.....	43
Tabel 4.4. Hasil perhitungan IPA.....	45
Tabel 4.5. Hasil analisis kuadran IPA.....	46
Tabel 4.6. Hasil pengujian sistem	42



SEKOLAH PASCASARJANA

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Dokumentasi SRS.....	59
Lampiran 2. Rekap Skor <i>Performance</i>	66
Lampiran 3. Rekap Skor <i>Importance</i>	73



SEKOLAH PASCASARJANA

DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN

LAMBANG	ARTI LAMBANG
T_{ki}	Tingkat kesesuaian
\bar{X}_i	Skor <i>performance</i>
\bar{Y}_i	Skor <i>importance</i>
\bar{X}	Rata-rata skor <i>performance</i>
\bar{Y}	Rata-rata skor <i>importance</i>
e	<i>Error rate</i> yang dapat ditoleransi
DF	Derajat kebebasan
α	Nilai cronbach's alpha

SINGKATAN	KEPANJANGAN SINGKATAN
SERVQUAL	<i>Service Quality</i>
IPA	<i>Importance-performance Analysis</i>
SWOT	<i>Strengths Weaknesses Opportunities Threats</i>

SEMARANG
SEKOLAH PASCASARJANA

PENGUKURAN TINGKAT LAYANAN PERGURUAN TINGGI MENGUNAKAN SERVQUAL DAN *IMPORTANCE- PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

ABSTRAK

Pembuatan kuesioner evaluasi layanan merupakan salah satu hal krusial di dalam sistem penjaminan mutu internal pendidikan tinggi. Umumnya, atribut kuesioner tidak dikelompokkan ke dalam dimensi kualitas layanan & hanya mengukur pada tingkat kinerja. Saat perguruan tinggi memiliki sumber daya terbatas, akan lebih baik jika memprioritaskan perbaikan pada atribut yang dinilai penting bagi mahasiswa. Tujuan penelitian ini adalah membangun sistem pengukuran tingkat layanan perguruan tinggi pada program studi menggunakan SERVQUAL & *importance-performance analysis (IPA)*. IPA bisa memberikan pandangan yang jelas mengenai atribut layanan mana yang perlu diprioritaskan perbaikannya. Selanjutnya dimensi SERVQUAL (*Tangible, reliability, responsiveness, assurance & empathy*) akan memudahkan untuk mengenali & merumuskan atribut layanan yang harus dimasukkan ke dalam kuesioner. Kuesioner dibagikan kepada 145 mahasiswa prodi Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Malang. Menggunakan alat ukur SERVQUAL & IPA, program studi dinilai sudah mencapai level layanan yang sangat baik, dengan rata-rata tingkat kesesuaian mencapai 97.22%. Rekomendasi diberikan kepada pihak program studi untuk meningkatkan sarana pembelajaran di dalam kelas & laboratorium yang dinilai belum memadai.

Kata kunci: Kuesioner Evaluasi Layanan, Dimensi Layanan, SERVQUAL, *Importance-Performance Analysis (IPA)*

SEMARANG
SEKOLAH PASCASARJANA

HIGHER EDUCATION SERVICE LEVEL MEASUREMENT USING SERVQUAL AND IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

ABSTRACT

Making a service evaluation questionnaire is one of the crucial things in higher education's internal quality assurance system. Generally, questionnaire attributes are not grouped into service quality dimensions & only measure the performance level. When higher education has restricted resources, it would be finer to prioritize refinements to the attributes that are assessed important by students. This research's aim is for building a system to measure higher education's service level in the study program using SERVQUAL & importance-performance analysis (IPA). The IPA can provide an evident outlook of which service attributes should be prioritized for improvements. Furthermore, dimension of SERVQUAL (Tangible, reliability, responsiveness, assurance & empathy) will make it easier to recognize & formulate service attributes that must be included in the questionnaire. The questionnaire was shared to 145 informatics engineering study program students at the Muhammadiyah University of Malang. By using SERVQUAL & IPA measurement tools, the assessed study program has reached very good level of service, with an average suitability level reaching 97.22%. Recommendations are given to study programs to improve learning facilities in the classroom & laboratory which are rated to be inadequate.

Keywords: Service Evaluation Questionnaire, Service Dimensions, SERVQUAL, Importance-Performance Analysis (IPA)

SEMARANG
SEKOLAH PASCASARJANA