

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK PADA
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS
TEKNIK UNIVERSITAS PASUNDAN MENGGUNAKAN
METODE *GAP ANALYSIS* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

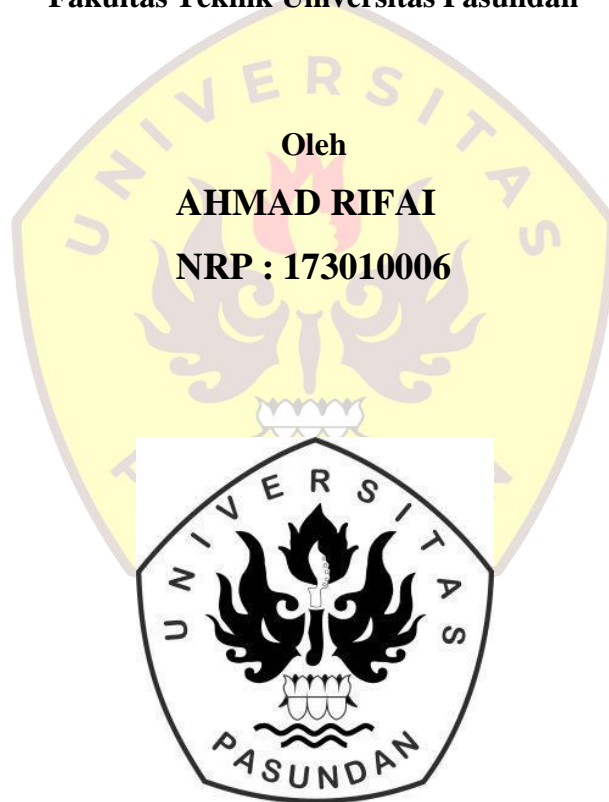
TUGAS AKHIR

**Karya tulis sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik dari
Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik Universitas Pasundan**

Oleh

AHMAD RIFAI

NRP : 173010006



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PASUNDAN
2022**

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK PADA PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PASUNDAN MENGGUNAKAN METODE GAP ANALYSIS DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

AHMAD RIFAI
NRP : 173010006

Pembimbing Utama :

Dr. Drs. Iman Firmansyah, M.Sc

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan akademik Teknik Industri terhadap kepuasan mahasiswa, mengetahui sistem pelayanan akademik Teknik Industri apakah sudah sesuai atau tidak dengan harapan mahasiswa. Metode Servqual dapat digunakan untuk melakukan Gap Analysis terhadap atribut pelayanan yang terdapat pada gap analysis metode ini dilakukan terhadap pelayanan yang telah dikategorikan kedalam 5 dimensi yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles metode IPA (Importance Performance Analysis), metode ini dapat digunakan untuk membandingkan antara harapan yang diinginkan konsumen dengan kinerja dari pihak program studi Teknik Industri untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang telah diberikan. Pada bagian ini akan disajikan analisis deskriptif mengenai kualitas pelayanan akademik pada program studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Pasundan dengan menggunakan metode Gap Analysis. Kualitas pelayanan dijabarkan dalam lima dimensi yakni Tangible, Responsiveness, Reliability, Emphaty dan Assurance. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Pasundan masih dikategorikan Tidak Puas oleh mahasiswa (Gap -0,020). Nilai kesenjangan (Gap) untuk Kualitas Pelayanan secara keseluruhan adalah -0,020 yang menunjukkan Tidak Puas. Sedangkan berdasarkan dimensinya, nilai kesenjangan (Gap) untuk dimensi Tangible sebesar -0,13 (Tidak Puas), untuk dimensi Responsiveness sebesar -0,10 (Tidak Puas), untuk dimensi Reliability sebesar 0,006 (Sangat Puas), untuk dimensi Emphaty sebesar 0,10 (Sangat Puas), dan untuk dimensi Assurance sebesar 0,03 (Sangat Puas). Kelima dimensi kualitas pelayanan dianggap penting (baik) oleh responden, yang ditunjukkan oleh nilai rata-rata harapan untuk kelima dimensi maupun Kualitas Pelayanan secara keseluruhan berkisar pada interval Baik (2,50 – 3,25). Sedangkan dimensi yang memiliki tingkat kepentingan paling tinggi adalah Tangible (3,16) yang melebihi rata-rata skor harapan (3,042)

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK PADA
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS
TEKNIK UNIVERSITAS PASUNDAN MENGGUNAKAN
METODE GAP ANALYSIS DAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
(Case Study: Faculty of Engineering Unpas)**

AHMAD RIFAI
NRP : 173010006

Main Advisor :

Dr. Drs. Iman Firmansyah, M.Sc

ABSTRACT

This study aims to determine the positive and significant influence of the quality of Industrial Engineering academic services on student satisfaction, to determine whether the Industrial Engineering academic service system is in line with student expectations. The Serviquil method can be used to perform a Gap Analysis of the service attributes contained in the gap analysis. This method is carried out for services that have been categorized into 5 dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles IPA (Importance Performance Analysis) method, this method can be used to compare the expectations that consumers want with the performance of the Industrial Engineering study program for measuring student satisfaction with the services that have been provided. In this section a descriptive analysis will be presented regarding the quality of academic services in the Industrial Engineering study program, Faculty of Engineering, Pasundan University using the Gap Analysis method. Service quality is described in five dimensions, namely Tangible, Responsiveness, Reliability, Empathy and Assurance. The quality of service provided by the Industrial Engineering Study Program, Faculty of Engineering, Pasundan University, is still categorized as dissatisfied by students (Gap -0.020). The gap value (Gap) for overall service quality is -0.020 which indicates not satisfied. Meanwhile, based on the dimensions, the gap value (Gap) for the Tangible dimension is -0.13 (Not Satisfied), for the Responsiveness dimension is -0.10 (Not Satisfied), for the Reliability dimension is 0.06 (Very Satisfied), for the Emphaty dimension is 0.10 (Very Satisfied), and for the Assurance dimension of 0.03 (Very Satisfied). The five dimensions of service quality are considered important (good) by respondents, which is indicated by the average value of expectations for the five dimensions and the overall Service Quality ranges from Good interval (2.50 – 3.25). While the dimension that has the highest level of importance is Tangible (3.16) which exceeds the average expectation score (3.042)

Keywords: Quality of Service

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK PADA
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS
TEKNIK UNIVERSITAS PASUNDAN MENGGUNAKAN
METODE *GAP ANALYSIS* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

Oleh

**AHMAD RIFAI
NRP : 173010006**

Menyetujui
Tim Pembimbing

Tanggal

Pembimbing

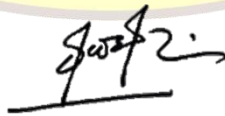
Penelaah



(Dr. Drs. Iman Firmansyah, M.Sc)

(Dr. Ir. Riza Fathoni Ishak, MT)

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Dr. Ir. M. Nurman Helmi, DEA

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir Sarjana yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Pasundan, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKI yang berlaku di Universitas Pasundan. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh Tugas Akhir haruslah seizin Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pasundan.



PERNYATAAN

Dengan ini Saya menyatakan bahawa Judul Tugas Akhir :

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK PADA
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PASUNDAN MENGGUNAKAN METODE *GAP
ANALYSIS* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
(IPA)**

Adalah hasil kerja saya sendiri, kecuali beberapa kutipan dan ringkasan yang masing-masing disebutkan sumbernya dengan cara penulisan referensi yang sesuai. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan sesuai ketentuan yang berlaku.



Bandung, November 2022

AHMAD RIFAI
NRP : 173010006

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahil'alamiin.

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya serta sholawat dan salam tak lupa dicurahkan limpahkan kepada Rasulullah SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini sesuai yang diharapkan. Penyusunan Tugas Akhir ini merupakan tahapan akhir dari kegiatan akademik di program studi Teknik Industri Universitas Pasundan sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Teknik. Selesaiannya penyusunan Laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih tak terhingga kepada :

1. Allah SWT, atas kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
2. Kedua Orang Tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil serta doa yang tiada hentinya.
3. Bapak Dr. Drs. Iman Firmansyah, M.sc sebagai Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dengan baik serta saran dan nasehat kepada penulis selama penelitian berlangsung. Untuk itu penulis ucapkan Terima Kasih yang sebesar-besarnya.
4. Bapak Dr. Ir. Riza Fathoni Ishak, MT. sebagai Dosen Penelaah atas segala saran, bimbingan dan nasehatnya selama penelitian berlangsung dan selama penulisan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Dr. Ir. Yogi Yogaswara, MT. Sebagai Koordinator Tugas Akhir yang senang tiasa memberikan informasi dan membantu dalam administrasi Tugas Akhir.
6. Bapak Dr. Ir. M. Nurman Helmi, DEA Selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Pasundan.

7. Prof. Dr. Ir. H. Sutarman, M.Sc. sebagai Dosen Wali yang telah memberikan arahan, semangat dan nasihat selama penulis melakukan perwalian.
8. Seluruh Dosen pengajar di Program Studi Teknik Industri Universitas Pasundan yang telah mendidik, memberikan ilmu dan memberikan pelajaranhidup kepada penulis selama menjadi mahasiswa di Program Studi Teknik Industri Universitas Pasundan.
9. Seluruh Staff Tata Usaha Program Studi Teknik Industri Universitas Pasundan yang telah membantu dalam proses perkuliahan dan administrasi Tugas Akhir.
10. Teman-teman seangkatan, Big Brother 2017 yang memberikan pengalaman, cerita, dan kesan yang luar biasa selama masa perkuliahan.
11. Teman-teman “*Kampus Lima*”, terima kasih atas waktu, kebersamaan, dan pembelajaran yang selalu diberikan selama masa perkuliahan maupun selamapenyusunan Tugas Akhir.
12. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih telah membantu dan memberikan dukungan serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan kepada mereka dengan kebaikan. Penulis menyadari bahwa penyusunan Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat untuk penulis dan pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Bandung, November 2022

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	iv
PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
Bab I Pendahuluan	13
I.1 Latar Belakang Masalah.....	13
I.2 Perumusan Masalah.....	16
I.3 Tujuan dan Mafaat Penelitian.....	17
I.3.1 Tujuan.....	17
I.3.2 Manfaat.....	17
I.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	18
I.5 Lokasi Penelitian.....	18
I.6 Sistematika Penulisan.....	18
Bab II Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
II.1 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
II.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
II.1.2 Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
II.1.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
II.2 Pengertian Jasa dan Kualitas Jasa.....	Error! Bookmark not defined.
II.2.1 Kualitas Pelayanan Jasa	Error! Bookmark not defined.
II.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa.....	Error! Bookmark not defined.
II.3 Pelayanan Pendidikan.....	Error! Bookmark not defined.
II.4 Metode <i>Service Quality (SERQUAL)</i>	Error! Bookmark not defined.
II.5 Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Error! Bookmark not defined.
defined.	
II.6 Analisis Gap	Error! Bookmark not defined.
Bab III Metodologi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

III.1	Flowchart Penelitian	Error! Bookmark not defined.
III.2	Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
III.3	Tahapan Identifikasi	Error! Bookmark not defined.
III.3.1	Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
III.3.2	Perumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
III.3.3	Penentuan Tujuan.....	Error! Bookmark not defined.
III.3.4	Review Literatur.....	Error! Bookmark not defined.
III.4	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
III.4.1	Wawancara.....	Error! Bookmark not defined.
III.4.2	Menentukan Populasi dan Sampel ...	Error! Bookmark not defined.
III.4.3	Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
III.5	Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
III.5.1	Uji Validitas dan Reabilitas	Error! Bookmark not defined.
III.6	Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
III.6.1	Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
III.6.2	Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
III.6.3	Definisi Personal Variabel	Error! Bookmark not defined.
III.7	Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
III.7.1	Metode Penelitian Service Quality (SERVQUAL).....	Error! Bookmark not defined.
III.7.2	Metode Importance-Performance Analysis (IPA)	Error! Bookmark not defined.
III.8	Tahap Pengolahan Data dan Analisa	Error! Bookmark not defined.
III.9	Tahap Kesimpulan dan Saran	Error! Bookmark not defined.
Bab IV	Hasil Penelitian dan Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
IV.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
IV.1.1	Sejarah Singkat.....	Error! Bookmark not defined.
IV.1.2	Visi dan Misi	Error! Bookmark not defined.
IV.1.3	Struktur Organisasi.....	Error! Bookmark not defined.
IV.2	Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
IV.2.1	Profil Responden.....	Error! Bookmark not defined.
IV.2.2	Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
IV.3	Pengolahan Data.....	Error! Bookmark not defined.

IV.3.1 Uji Validitas dan Reabilitas Kuesioner**Error! Bookmark not defined.**

Bab V Analisis dan Pembahasan.....**Error! Bookmark not defined.**

V.1 Analisis dan Pembahasan**Error! Bookmark not defined.**

V.1.1 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

V.1.2 Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)**Error! Bookmark not defined.**

Bab VI Kesimpulan dan Saran**Error! Bookmark not defined.**

VI.1 Kesimpulan.....**Error! Bookmark not defined.**

VI.2 Saran**Error! Bookmark not defined.**

Daftar Pustaka 20



DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Kuadran *Importance Performance Analysis***Error! Bookmark not defined.**

Gambar III. 1 Diagram Kartesius.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar IV. 1 Struktur Organisasi**Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR TABEL

- Tabel V. 1 *Gap Analysis* Dimensi *Tangible* **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel V. 2 *Gap Analysis* Dimensi *Responsiveness* **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel V. 3 *Gap Analysis* Dimensi *Reliability* **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel V. 4 *Gap Analysis* Dimensi *Emphaty* **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel V. 5 *Gap Analysis* Dimensi *Assurance* **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel V. 6 Rekapitulasi Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel V. 7 Rekapitulasi Nilai Rata-rata Harapan dan Persepsi **Error! Bookmark not defined.**



Bab I Pendahuluan

I.1 Latar Belakang Masalah

Di masa pandemi covid-19, sistem pelayanan akademik khususnya di lingkungan perguruan tinggi mengalami berbagai kendala misalnya seperti mahasiswa kesulitan untuk datang langsung ke lokasi pelayanan di karenakan adanya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang mengharuskan setiap mahasiswa, pegawai, maupun dosen melakukan kegiatan dari rumah. Oleh karena itu, pengelola institusi pendidikan perlu melakukan continuous improvment atau melakukan pengelolaan serta menerapkan pengembangan secara terus menerus agar kualitas pelayanan yang di kelola dapat sesuai dengan yang di harapkan oleh mahasiswa.

Pada saat ini, telah terdapat penambahan jumlah Perguruan Tinggi Negeri maupun Swasta di Indonesia sejak tahun 2014 hingga 2020. Berikut ini adalah data perkembangan jumlah Perguruan Tinggi di Indonesia:

Tabel I. 1 Jumlah Perguruan Tinggi Di Indonesia

Tahun	Perguruan Tinggi		Total
	Negeri	Swasta	
2014	99	3021	3120
2020	125	3115	3240

Berasarkan Data di atas dapat diketahui bahwa adanya penambahan Perguruan Tinggi di Indonesia sebesar $\pm 4\%$ dalam jangka waktu selama 6 tahun. Oleh karena itu, sebagai Institusi Pendidikan yang bergerak di bidang jasa Pendidikan diperlukan peningkatan kualitas pelayanan khususnya dalam Pelayanan Akademik kepada Mahasiswa agar mampu bersaing dengan perguruan tinggi lainnya sehingga menciptakan kinerja yang signifikan. Menurut (Porter, 2007), Strategi bersaing adalah kombinasi antara akhir (tujuan) yang ingin di capai oleh perusahaan dengan alat (kebijakan) dimana perusahaan berusaha sampai kesana.

Perguruan Tinggi dapat menghasilkan output (keluaran) berupa sumber daya/mahasiswa yang memiliki skill, knowledge dan attitude yang baik sehingga di masa mendatang dapat membantu pengembangan dalam kemajuan industri.

Terapat berbagai pengguna jasa Perguruan Tinggi diantaranya Mahasiswa, Orang Tua Mahasiswa, serta Pengusaha pemakai jasa lulusan dari Perguruan Tinggi tertentu. Mahasiswa merupakan pengguna langsung dari sistem pelayanan yang ada di dalam Perguruan Tinggi, hal tersebut merupakan pihak langsung yang terlibat di dalam proses yang dilaksanakan oleh suatu Institusi Pendidikan. Dengan demikian Perguruan Tinggi perlu memberikan tingkat pelayanan yang maksimal agar kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan yang mendukung upaya pengembangan potensi diri untuk siap menghadapi persaingan di dunia kerja.

Untuk mewujudkan pelayanan Pendidikan yang lebih baik maka setiap Institusi Perguruan Tinggi yang sudah mendapatkan reputasi di kalangan masyarakat dapat menjaga kredibilitas tersebut dan upaya berkelanjutan demi menjaga kinerja kualitas Pelayanan Pendidikan. Kualitas pelayanan yang baik diharapkan mampu memenuhi harapan mahasiswa sebagai konsumen utama, jika kepuasan mahasiswa dapat terpenuhi maka kesesuaian antara harapan dan kenyataan dari kualitas pelayanan pendidikan yang akan didapatkan.

Sebagai institusi pendidikan di bawah naungan dengan nama besar Universitas Pasundan, khususnya Program Studi Teknik Industri FT.UNPAS mampu memberikan apa yang menjadi kebutuhan mahasiswa sebagai pelanggan utama dengan proses kinerja yang terbaik demi menjaga mutu pendidikan yang berkualitas dan berkelanjutan. Pendidikan Teknik Industri merupakan jurusan tertua yang ada di FT.UNPAS berdiri pada tahun 1963 tentunya sudah sangat berpengalaman dalam melakukan pelayanan pendidikan, setelah itu Teknik Industri sukses meningkatkan kualitasnya dan kini Pendidikan Teknik Industri telah mendapatkan akreditasi A BAN-PT pada saat ini. Program studi Teknik Industri FT.UNPAS memiliki visi “menjadi komunitas akademik peringkat internasional yang menguasai nilai sunda dan islam“, serta memiliki salah satu misi yaitu “menyelenggarakan pendidikan tinggi bertaraf internasional dan menjaga, memelihara dan mengembangkan budaya sunda“ sumber: (TI.UNPAS, 2021) sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam proses kegiatan pendidikan di lingkungan program studi Teknik Industri FT.UNPAS sangat mengutamakan pembelajaran yang kondusif serta dapat memberikan pelayanan pendidikan yang optimal.

Dalam hal ini, peningkatan pelayanan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam industri jasa sehingga apabila terdapat pelayanan yang tidak optimal akan mengakibatkan ketidaknyamanan para mahasiswa, maka dari itu diperlukan adanya peningkatan pelayanan sehingga kepuasan mahasiswa dapat terpenuhi. Dalam pengukuran persepsi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di program studi Teknik Industri Universitas Pasundan di perlukan adanya instrumen pengukuran yang tepat. Pada kondisi saat ini, instrumen yang digunakan adalah *Service Quality (SERVQUAL)* yang diciptakan oleh Parasuraman, Berry, serta Zeithml. Kualitas pelayanan yang paling populer pada saat ini menggunakan model tersebut sehingga banyak dijadikan referensi dalam riset dibidang manajemen serta perkembangannya model *SERVQUAL* ini dapat dijadikan tolak ukur kualitas pelayanan yang lebih spesifik di bidang industri jasa pendidikan. (Tjiptono G. C., 2011).

Service Quality (SERVQUAL) adalah suatu metode deskriptif guna menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. Metode ini dikembangkan tahun 1985 oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry lewat artikel mereka di *Journal of Marketing*. Metode di jurnal tersebut lalu direvisi oleh mereka lewat artikel "*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.*" Sumber: (A.Parasuraman, 1988)

Metode *Serviqua*l dapat digunakan untuk melakukan *Gap Analysis* terhadap atribut pelayanan yang terdapat pada gap analysis metode ini dilakukan terhadap pelayanan yang telah dikategorikan kedalam 5 dimensi yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*, kemudian nanti akan dilakukan penilaian dengan melibatkan konsumen untuk mengetahui bagaimana kualitas yang di berikan oleh program studi Teknik Industri apakah sudah sesuai atau tidak dengan harapan mahasiswa.

Kemudian tahapan selanjutnya yaitu dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*), metode ini dapat digunakan untuk membandingkan antara harapan yang di inginkan konsumen dengan kinerja dari pihak program studi Teknik Industri untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang telah diberikan. Ketidakpuasan sering muncul terjadi karena dampak dari kinerja yang lebih kecil dari yang di harapkan oleh mahasiswa,

sehingga penggunaan metode IPA ini untuk mengetahui atribut mana yang kinerjanya masih buruk, dan atribut mana yang harus dipertahankan. dari sini nantinya dapat ditentukan usulan perbaikan atribut yang penting namun kinerja masih buruk. Dengan adanya perbaikan nantinya dapat diperbaiki kualitas pelayanan tersebut agar sesuai dengan apa yang di harapkan oleh mahasiswa yang berdampak kepada sistem pelayanan.

Kemudian penelitian ini akan memberikan analisis yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan yang secara langsung akan berdampak kepada kepuasan mahasiswa, dari hasil penelitian ini dapat di jadikan masukan dan kajian bagi program Teknik Industri dalam menentukan strategi untuk mengembangkan kualitas pelayanan yang baik dan bisa memenuhi tuntutan serta keluhan mahasiswa terhadap oelayanan yang telah di berikan. Pada permasalahan tersebut penyusun tertarik untuk meneliti tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Akademik dengan menggunakan metode *Gap Analysis* dan *Importance Performance Analysis* pada Program Studi Teknik Industri di FT.UNPAS “

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan akademik Teknik Industri terhadap kepuasan mahasiswa, mengetahui sistem pelayanan akademik Teknik Industri apakah sudah sesuai atau tidak dengan harapan mahasiswa, kemudian untuk mengetahui pelayanan akademik di Teknik Industri dengan menggunakan metode *Servqual* dan *Gap Analysis*. Untuk mengetahui perbaikan yang dapat dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan akademik agar mampu memberikan kepuasan bagi mahasiswa Fakultas Teknik khususnya Teknik Industri.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang di berikan oleh program studi Teknik Industri FT.UNPAS ?
2. Bagaimana kesenjangan antara persepsi dan harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Akademik di program studi Teknik Industri FT.UNPAS ?

3. Atribut pelayanan apa saja yang dianggap penting oleh mahasiswa dengan lima dimensi Servqual ?
4. Usulan prioritas apa tindakan apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Program Studi Teknik Industri FT UNPAS ?

I.3 Tujuan dan Mafaat Penelitian

I.3.1 Tujuan

1. Untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan akademik yang diberikan oleh Program Studi Teknik Industri FT UNPAS.
2. Untuk mengetahui tingkat kesenjangan antara persepsi dan harapan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Program Studi Teknik Industri FT UNPAS.
3. Untuk mengetahui serta mengidentifikasi faktor kualitas pelayanan yang dianggap penting dengan menggunakan lima dimensi Servqual.
4. Untuk memetakan prioritas perbaikan berdasarkan identifikasi faktor kualitas layanan yang dianggap paling penting oleh mahasiswa yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Program Studi Teknik Industri FT UNPAS.

I.3.2 Manfaat

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat baik untuk kalangan mahasiswa, masyarakat serta diharapkan dapat menjadikan rujukan bagi penelitian selanjutnya khususnya bagi penelitian dalam bidang pelayanan dan kepuasan konsumen. Adapun manfaat lainnya di antara lain:

- a. Untuk program studi

Dapat memberikan gambaran dan informasi sebagai alat evaluasi untuk para karyawan. Staff tata usaha di program Teknik Industri FT.UNPAS sehingga dapat memperbaiki dan mempertahankan dimensi kualitas pelayanan dan menjadikan lebih baik.

- b. Untuk peneliti

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan masalah yang di teliti, yaitu

untuk mengetahui kualitas pelayanan pendidikan sesuai dengan lima dimensi Survqual.

I.4 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan latarbelakang permasalahan penelitian yang telah dibuat di atas peneliti melakukan batasan dalam ruang lingkup penelitian. Hal tersebut bertujuan untuk mencegah meluasnya permasalahan. Adapun ruang lingkup penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya di lakukan pada bagian pelayanan akademik di Program Studi Teknik Industri FT.UNPAS
2. Penelitian ini hanya di ambil dari mahasiswa 3 angkatan aktif di Program Studi di Teknik Industri FT.UNPAS
3. Penelitian dilakukan dengan cara observasi, survey, dan wawancara terhadap karyawan (Staff TU) di lingkungan Program Studi Teknik Industri FT.UNPAS
4. Jumlah sampel yang di ambil dari penelitian ini yaitu hanya 30 responden

I.5 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian hanya di lakukan di kampus Universitas Pasundan tepatnya pada Jalan.Setabudi, No.193 Kec.Setiabudi, Kota.Bandung

I.6 Sistematika Penulisan

Untuk memperjelas pemahaman terhadap penelitian ini maka akan di uraikan tentang sistematika penulisan laporan ini. bertujuan untuk memberikan gambaran secara garis besar dari isi setiap bab yang di sajikan dalam laporan Sistematika yang digunakan adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada Bab I ini menguraikan berbagai hal mengenai latar belakang permasalahan, perumusan permasalahan, ruang lingkup, tujuan dan manfaat, waktu dan tempat pelaksanaan, metodologi penelitian serta sistematika penulisan yang di gunakan di dalam laporan.

Bab II Landasan Teori dan Studi Pustaka

Bab II ini menjelaskan tentang teori, konsep, dan fakta yang menjadi landasan berpikir untuk menganalisis dan membahas permasalahan yang ada.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab III ini menjelaskan tentang kerangka berpikir yang digunakan untuk mengkaji masalah, tahap-tahap prosedur penelitian untuk menggambarkan bagaimana penelitian di lakukan.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

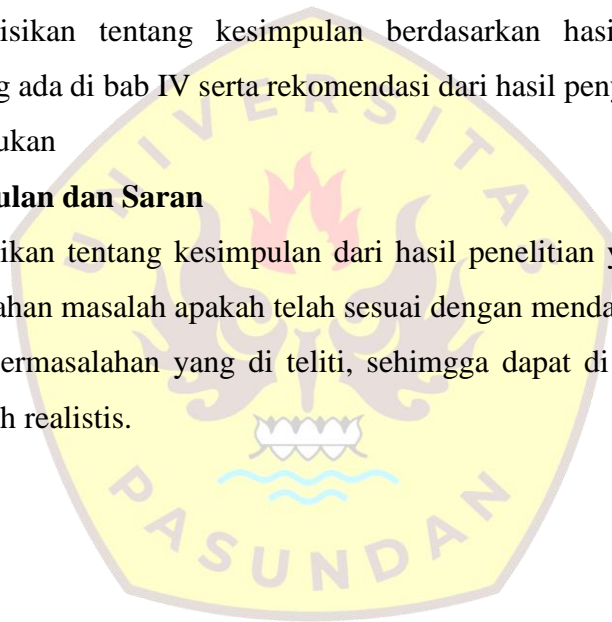
Bab IV ini menjelaskan tentang pengumpulan dan pengolahan data yang di peroleh dari hasil kuesioner yang diisi oleh responden

Bab V Analisis dan Pembahasan

Bab V ini berisikan tentang kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang ada di bab IV serta rekomendasi dari hasil penyelesaian masalah yang telah di lakukan

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab VI ini berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang menjelaskan hasil dari pemecahan masalah apakah telah sesuai dengan mendapatkan hasil yang optimum pada permasalahan yang di teliti, sehingga dapat di sarankan dengan perencanaann lebih realistik.



Daftar Pustaka

- A.Parasuraman, L. d. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal of Retailing*, vol 64.
- Chandra Lukita, S. P. (2019). METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS UNTUK ANALISA KUALITAS LAYANAN JASA PENDIDIKAN TINGGI PADA MAHASISWA DI CIREBON. *Jurnal Digit*, 167-177.
- Indonesia, B. P. (2020). *Data Perguruan Tinggi*. Retrieved from https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view_data_pub/0000/api_pub/cmdTdG5vU0IwKzBFR20rQnpuZEYzdz09/da_04/1
- Jasfar, f. (2012). *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa : Sumber Daya Manusia, Inovasi dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. a. (2009). *Marketing Management 13th Edition*. Jakarta: Erlangga.
- Lopiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marthalina. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa di IPDN Jakarta. *Jurnal MSDM*, 1-8.
- Parasuraman, A. Z. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of retailing*, 420-450.
- Porter, M. (2007). *Strategi Bersaing (Competitive Strategy)*. Tangerang: Karisma Publishing Group.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sularso. (1997). *Pembelajaran Memasuki Era Kesenjangan*. Jakarta: PT. Sinar Agape Fress.
- Sularso. (1997). *Pembelajaran Memasuki Era Kesenjangan*. Jakarta: PT. Sinar Agape Press.
- Tampubolon. (2001). *Perguruan Tinggi Bermutu Paradigma Baru dan Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad Ke-21*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- TI.UNPAS, W. P. (2021). Retrieved from visi misi unpas: <http://www.unpas.ac.id/visi-misi/>
- Tjiptono, F. (1997). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia.
- Tjiptono, G. C. (2011). Service, Quality, and Satisfacation. In A. Offset. Yogyakarta: Gramedia.
- Tjiptono, K. d. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Valerie A.Zeithml dan Mary Jo Bitner (1996) dalam (Lupiyoadi, 2. 6. (2019). *JURNAL DIGIT Vol. 9, No.2Nov 2019, pp.167~177, 169.*