

Model GAP5 untuk Menganalisis Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Teknologi Bandung Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Agus Rahmat Hermawanto¹, Bedy Ubaedillah²
Sekolah Tinggi Teknologi Bandung
Jln. Soekarno-Hatta No.378 Bandung
agus.rahmat70@yahoo.co.id¹, beymaksum@yahoo.co.id²

Abstrak

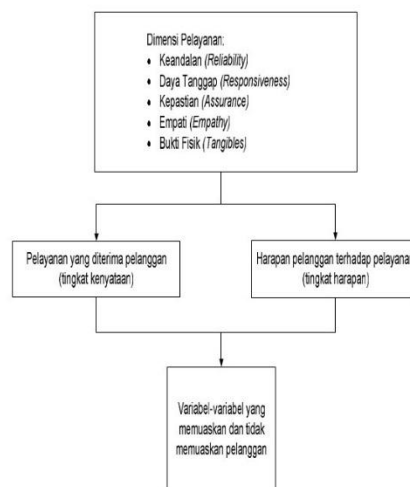
Kepuasan mahasiswa merupakan hal yang paling utama demi keberlangsungan dan kemajuan sebuah perguruan tinggi terutama perguruan tinggi swasta, mahasiswa salah satu yang menjadi asset terpenting demi keberlangsungan perguruan tinggi swasta, sehingga kepuasan mahasiswa menjadikunci yang utama, dari penelitian yang peneliti lakukan dengan menggunakan model GAP 5 peneliti menganalisa adanya GAP *variable tangible, reability, assurance, resvonsivness, empathy* yang terjadi antara persepsi dan ekspektasi mahasiswa, walaupun gap tersebut tidak terlalu jauh tetapi pada dasarnya pelayanan pihak Sekolah Tinggi Teknologi Bandung sudah memuaskan, pihak sekolah tinggi teknologi harus melakukan evaluasi dan perbaikan terutama variable yang skornya paling rendah yakni variable *Tangible* sebesar 3,67 dan variable *Empathy* yang paling tinggi skornya sebesar 3,88 harus segera dilakukan evaluasi karena Ekspektasi terhadap variable tersebut dari variable *empathy* paling tinggi skornya sebesar 4,44 mengacu ke variable tersebut mahasiswa betul – betul ingin dilayani segala kebutuhan dari informasi yang cepat, pelayan akademik dan non akademik yang cepat serta pihak sekolah tinggi berusaha transparan dalam menjelaskan kendala dan keterlambatan kebutuhan mahasiswa.

Kata kunci : Model GAP, Mahasiswa, Persepsi, Ekspektasi.

I. PENDAHULUAN

Lembaga pendidikan merupakan suatu lembaga yang memberikan atau menyelenggarakan pelayanan berupa pendidikan. Lembaga pendidikan diyakini mempunyai tugas yang sangat penting yaitu menyiapkan sumber daya manusia agar mampu bertindak sebagai pembawa perubahan dan pencerahan hidup lebih baik (Hidayati, Achmad, dan Sumarni, 2014). Pendidikan yang dimaksudkan disini ialah Pendidikan Tinggi yang merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program pendidikan diploma, sarjana, magister, spesialis dan doktor yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi. Perguruan Tinggi adalah satuan pendidikan penyelenggara pendidikan tinggi dan dapat berbentuk akademi, politeknik, sekolah tinggi, institut, atau universitas (Tuerah, Lisbeth, dan Hendra, 2015). Sebagai upaya memenuhi keinginan mahasiswa merupakan kunci sukses memenangkan persaingan. Dan tindakan terbaik yang perlu dilakukan oleh lembaga pendidikan tinggi adalah menggunakan umpan balik dari mahasiswa untuk melakukan perubahan pelayanan. Kesesuaian antara keinginan pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa, dan kehendak organisasi pengelola Perguruan Tinggi merupakan syarat penting keberhasilan proses pendidikan di Perguruan Tinggi. Setiap mahasiswa menghendaki kepuasan maksimal dari setiap layanan yang terdapat di lembaga pendidikan, dengan kepuasan maksimal yang didapat oleh mahasiswa akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. (Hidayati, Achmad, dan Sumarni, 2014). Dalam hal ini peneliti tertarik untuk melakukan kajian penelitian di Sekolah Tinggi Teknologi Bandung, khususnya bidang pelayanan akademik.

II. KERANGKA KONSEPTUAL



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

II. 1 Pengukuran instrument penelitian

Pengisian kusioner diukur dengan skala likert yang terdiri atas sangat memuaskan, memuaskan, cukup memuaskan, kurang memuaskan dan sangat tidak memuaskan. Kelima penilaian tersebut diberi bobot sebagai berikut:

1. Jawaban sangat memuaskan diberi bobot 5
2. Jawaban memuaskan diberi bobot 4
3. Jawaban cukup memuaskan di beri bobot 3
4. Jawaban kurang memuaskan diberi bobot 2
5. Jawabansangat tidak memuaskan diberi bobot 1

Skala *likert* kemudian menskala individu yang bersangkutan dengan menambahkan bobot dari jawaban yang dipilih. Nilai rata-rata dari masing-masing responden dapat dikelompokkan dalam kelas interval, dengan jumlah kelas 5 intervalnya dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{jumlah kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{5 - 1}{5}$$

Interval = 0.8 (nol koma delapan)

Dari skala tersebut skala distribusi terhadap jawaban responden adalah:

1. 1,00 - 1,80 = tidak memuaskan
2. 1,81 - 2,60 = kurang memuaskan
3. 2,61 - 3,40 = cukup memuaskan
4. 3,41 - 4,20 = memuaskan
4. 4,21 - 5,00 = sangat memuaskan

II.2 Analisis Deskriptif Data Responden

Analisis deskriptif data responden bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai objek penelitian berdasarkan data dan variabel yang diperoleh dari kelompok subjek yang diteliti. Analisis data responden dibutuhkan untuk mengetahui informasi mengenai latar belakang responden, jumlah responden dalam penelitian ini adalah 222 orang yang merupakan mahasiswa Sekolah Tinggi Teknologi Bandung.

II.3 Uji Validitas

Uji Validitas untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur ini dapat mengukur apa yang kita ingin ukur. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS versi 19 for Windows. Dari hasil Pengujian ini valid dilihat dari nilai korelasi pengujian masing-masing variable secara keseluruhan angket yang disebar valid.

II.4 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas, dilakukan dengan tujuan untuk melihat keandalan alat ukur berdasarkan tingkat kolerasinya. Metoda yang digunakan adalah metoda α -Cronbach. Keandalan menunjukkan konsistensi suatu alat ukur di dalam mengukur gejala yang sama. Perhitungan analisis reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS versi 20 for Windows, kemudian akan diperoleh koefisien alpha (α) Cronbach. Pada SPSS nilai alpha yang memenuhi inilah sebesar 0,6. Berarti pernyataan dapat memenuhi uji reliabilitas jika nilai alpha melebihi 0,6.

Hasil perhitungan SPSS untuk mendapatkan nilai alpha dapat dilihat pada (lampiran C). Dari hasil tersebut dapat diketahui nilai alpha yang diperoleh ialah sebagai berikut.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

No	Pertanyaan	Alpha (α)	Kesimpulan
1	Persepsi	0,926	Reliabel
2	Ekspektasi	0,954	Reliabel

Dari tabel uji reabilitas yang dihasilkan oleh SPSS, dapat dilihat Cronbach alpha semua variable persepsi Tangible, Reability, Resvonsiviness, Assurance, dan Empathi dapat

diandalkan karena melebihi Cronbach Alpha melebihi 0,6.

Dari kedua nilai tersebut dapat diketahui bahwa untuk pernyataan persepsi dan ekspektasi lebih dari 0,6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner sudah reliabel dan dapat digunakan untuk diajukan penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

III.1 Nilai Persepsi dan kenyataan yang diterima analisa GAP Sekolah Tinggi Teknologi Bandung

Untuk mendapatkan nilai persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan akademik Sekolah Tinggi Teknologi Bandung untuk setiap indikatornya pelayanan dan Variabelnya. Cara menghitung nilai persepsi tersebut bisa dicari dengan rumus:

$$TPi = \frac{(P_1 \times 1) + (P_2 \times 2) + (P_3 \times 3) + (P_4 \times 4) + (P_5 \times 5)}{N}$$

Dimana:

TPi = Nilai persepsi mahasiswa terhadap indikator pelayanan i

P_1 = Jumlah mahasiswa dengan jawaban tidak memuaskan

P_2 = Jumlah mahasiswa dengan jawaban kurang memuaskan

P_3 = Jumlah mahasiswa dengan jawaban biasa saja

P_4 = Jumlah mahasiswa dengan jawaban memuaskan

P_5 = Jumlah mahasiswa dengan jawaban sangat memuaskan

N = Jumlah total responden

Contoh perhitungan nilai persepsi pada penelitian ini diambil dari salah satu pertanyaan dalam kuesioner yang disebarkan oleh responden yaitu:

$$P_1 = 2, P_2 = 6, P_3 = 49, P_4 = 116, P_5 = 49$$

Jadi nilai persepsi untuk indikator pelayanan diatas adalah sebesar 3,92 begitu juga untuk menghitung seluruh indikator pekayanan yang lainnya.

Pada tabel 2 dirangkum perhitungan nilai persepsi setiap pertanyaan pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Teknologi Bandung untuk melihat nilai persepsi setiap dimensi.

Tabel 2. Hasil Nilai Persepsi semua Variabel

No	Variabel	Nilai Persepsi
1	Bukti Fisik	3,67
2	Keandalan	3,78
3	Daya Tanggap	3,82
4	Jaminan	3,71
5	Empati	3,88

Setelah nilai persepsi dari setiap pelayanan diperoleh maka selanjutnya dicari nilai persepsi dari masing – masing dimensi kualitas yang ada pada metode *SERVQUAL*. Rumus yang dipakai untuk menghitung nilai persepsi masing-masing dimensi kualitas tersebut yaitu:

$$\frac{\sum TP_{ij}}{ni}$$

Dimana:

P_{ij} = Nilai persepsi mahasiswa pada dimensi j

TP_{ij} = Nilai persepsi mahasiswa terhadap indicator pelayanan i

ni = Jumlah indikator dalam variable

sebagai contoh, dibawah ini akan diperlihatkan cara untuk menghitung nilai persepsi untuk bukti fisik.

$$H_{Tangible} = \frac{4,37 + 4,27 + 4,24 + 4,32 + 4,26 + 4,20 + 4,27 + 4,52}{8} = 4,31$$

$$TP_1 = 3,92, TP_2 = 3,54, TP_3 = 3,61, TP_4 = 3,42, TP_5 = 3,42, TP_6 = 3,51, TP_7 = 3,75, TP_8 = 4,18$$

$$P_{Daya Tanggap} = \frac{3,92 + 3,54 + 3,61 + 3,42 + 3,42 + 3,51 + 3,75 + 4,18}{8} = 3,67$$

Jadi nilai persepsi mahasiswa untuk dimensi Tangible adalah sebesar 3.67

III.2 Nilai Ekspektasi Mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik Sekolah Tinggi Teknologi Bandung

Untuk mendapatkan nilai ekspektasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan akademik Sekolah Tinggi Teknologi Bandung untuk setiap indikator pelayanan adalah dengan menghitung rata-rata bobot penilaian mahasiswa. Adapun rumus menghitung nilai ekspektasi pelanggan yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$TH_i = \frac{(H_1 \times 1) + (H_2 \times 2) + (H_3 \times 3) + (H_4 \times 4) + (H_5 \times 5)}{N}$$

Dimana:

TH_i = Nilai ekspektasi mahasiswa

H_1 = Jumlah mahasiswa dengan jawaban tidak memuaskan

H_2 = Jumlah mahasiswa dengan jawaban kurang memuaskan

H_3 = Jumlah mahasiswa dengan jawaban biasa saja

H_4 = Jumlah mahasiswa dengan jawaban memuaskan

H_5 = Jumlah mahasiswa dengan jawaban sangat memuaskan

N = Jumlah total responden

Contoh perhitungan nilai ekspektasi pada penelitian ini diambil dari salah satu pertanyaan dalam kuesioner yang disebarkan kepada responden yaitu:

$$H_1 = \frac{0, H_2 = 0, H_3 = 35, H_4 = 70, H_5 = 117}{222}$$

Jadi nilai ekspektasi dari pernyataan tersebut adalah sebesar 4,31. Nilai ini merupakan nilai dari setiap pernyataan yang ada didalam kuesioner yang telah dibagikan kepada responden.

Setelah nilai ekspektasi dari setiap pelayanan diperoleh maka selanjutnya dicari nilai ekspektasi masing – masing dimensi kualitas yang ada pada metode *SERVQUAL*. Rumus yang dipakai untuk menghitung nilai ekspektasi masing – masing dimensi kualitas tersebut yaitu:

$$H_{ij} = \frac{\sum TH_{ij}}{ni}$$

Dimana:

H_{ij} = Nilai ekspektasi mahasiswa pada dimensi j

TH_{ij} = Nilai ekspektasi mahasiswa terhadap indicator pelayanan i

ni = Jumlah indikator dalam variable

sebagai contoh, dibawah ini adalah cara perhitungan untuk nilai ekspektasi terhadap tangible:

$$TH_1 = 4,37, TH_2 = 4,27, TH_3 = 4,24, TH_4 = 4,32, TH_5 = 4,26, TH_6 = 4,20, TH_7 = 4,27, TH_8 = 4,52$$

Jadi nilai ekspektasi dari variabel tangible adalah 4,31, sedangkan untuk nilai variabel-variabel yang lain bias kita lihat di tabel 4.10 di bawah ini

Tabel 3. Nilai ekspektasi dari variabel tangible

No	Variabel	Nilai Ekspektasi
1	Bukti Fisik	4,31
2	Keandalan	4,32
3	Daya Tanggap	4,31
4	Jaminan	4,41
5	Empati	4,44

Untuk melihat seluruh hasil ungan nilai ekspektasi pelanggan terhadap seluruh indikator pelayanan akademik Sekolah Tinggi Teknologi Bandung. Bisa kita lihat table di bawah ini.

III.3 Nilai Kualitas Pelayanan

Penilaian terhadap kualitas pelayanan dimaksudkan untuk menentukan prioritas tindakan perbaikan yang harus dilakukan oleh Sekolah Tinggi Teknologi Bandung, sehingga didapatkan peningkatan kinerja pelayanan. Penilaian itu didapatkan dari perhitungan terhadap nilai persepsi maupun nilai ekspektasi pada setiap dimensi yang telah dilakukan sebelumnya. Data ditampilkan dalam tabel dan akan dihitung rata-rata keseluruhannya. Sehingga kita mengetahui kontribusi tiap-tiap dimensi dalam nilai kualitas pelayanan.

Untuk memperoleh nilai kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan beberapa cara, yaitu:

- Nilai *SERVQUAL*, dimana nilai kualitas pelayanan didapatkan dari selisih nilai ekspektasi dengan nilai persepsi. Bisa dilihat dari tabel dibawah ini.

Tabel 4. Nilai *Servqual*

Variabel	Nilai Persepsi	Nilai Ekspektasi	Nilai <i>Servqual</i>
Keandalan	3,67	4,31	-0,64

Daya Tanggap	3,78	4,32	-0,54
Jaminan	3,82	4,31	-0,49
Empati	3,71	4,41	-0,7
Bukti Fisik	3,88	4,44	-0,56
Rata-rata	3,77	4,36	-0,59

Sebagai contoh perhitungan untuk mendapatkan nilai *Servqual* bisa kita ambil salah satu dimensi kualitas yaitu pada dimensi tangible.

Nilai *servqual* = nilai persepsi – nilai ekspektasi
 Nilai *Servqual* = 3,67 – 4,31 = -0,64

b. Actual Nilai *Servqual*

Nilai ini merupakan persentase perbandingan antara nilai persepsi atas pelayanan Sekolah Tinggi Teknologi Bandung terhadap mahasiswa dengan nilai ekspektasi, hal ini ditunjukkan pada tabel dibawah ini.

Sebagai contoh bisa dilihat pada variabel Jaminan pada perhitungan dibawah ini:

$$\text{ANS} = \frac{\text{Nilai Persepsi}}{\text{Nilai Ekspektasi}} \times 100$$

Tabel 5. Actual Nilai *Servqual*

Variabel	Nilai Persepsi	Nilai Ekspektasi	ANS
Keandalan	3,67	4,31	85,15
Daya Tahap	3,78	4,32	87,50
Jaminan	3,82	4,31	88,63
Empati	3,71	4,41	84,13
Bukti Fisik	3,88	4,44	87,39
Rata - Rata	3,77	4,36	86,56

III.4 Pengukuran Kerja

Sebagaimana telah disebutkan diatas, variabel -variabel kepuasan pelanggan yang diukur adalah variabel pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) dan variabel kepuasan. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan kuesioner.

III.5 Validasi

Hasil pengujian validitas pertanyaan- pertanyaan dalam kuesioner yang diajukan kepada responden, menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan valid. Hal ini menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner tersebut cukup jelas dan dapat dimengerti oleh responden sehingga, jawaban yang diberikan tidak merupakan jawaban yang sesuai dengan apa yang ada didalam diri responden.

III.6 Reliabilitas

Hasil pengujian reliabilitas terhadap kuesioner yang diajukan kepada responden, menunjukkan bahwa kuesioner tersebut cukup handal untuk mengukur variabel-variabel yang dilibatkan dalam penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa data yang diperoleh responden atas pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner cukup baik untuk digunakan dalam analisis sehubungan dengan penelitian yang akan dilakukan.

Secara keseluruhan, berdasarkan hasil uji dan reliabilitas kuesioner dapat dikatakan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini, dapat dipergunakan dalam penelitian sejenis pada waktu dan tempat yang berbeda. Dan data jawaban responden bisa digunakan untuk menerapkan atau mengaplikasikan model yang dikembangkan.

III.7 Variabel Pelayanan

Variabel ini (empati, assurance, reliability, responsiveness, dan tangible) diukur dengan 14 pertanyaan yang terbagi:

1. Bukti Fisik (*Tangible*) : 8 Pertanyaan
2. Keandalan (*Reliability*) : 8 Pertanyaan
3. Daya Tanggapan (*Responsiveness*) : 6 Pertanyaan
4. Jaminan (*Assurance*) : 5 Pertanyaan
5. Empati (*empathy*) : 6 Pertanyaan

III.8 Pembahasan Hipotesis

Berdasarkan seluruh analisis pengolahan data terutama pembahasan dan pengujian hipotesis dari setiap variabel bebas terhadap variabel terkait.

1. Pengaruh variabel Bukti Fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Teknologi Bandung artinya buktifisik atau keadaan tempat pelayanan dan penampilan akademik telah memberikan kepuasan terhadap mahasiswa.
2. Pengaruh variabel keandalan (*Reliability*) terhadap mahasiswa Sekolah Tinggi Teknologi Bandung berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Teknologi Bandung yang artinya kehandalan para staf akademik Sekolah Tinggi Teknologi Bandung sangat baik dan memberikan kepuasan pelayanan terhadap pelanggan.
3. Pengaruh bengkel Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Teknologi Bandung berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Teknologi Bandung yang artinya sikap tanggap staf akademik Sekolah Tinggi Teknologi Bandung sangat sigap dan cepat tanggap terhadap pekerjaan dan keluhan mahasiswa sehingga memberikan kepuasan terhadap mahasiswa.
4. Pengaruh variabel Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Teknologi Bandung berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Teknologi Bandung yang artinya para staf akademik Sekolah Tinggi Teknologi Bandung mampu menumbuhkan kepercayaan mahasiswa terhadap Sekolah Tinggi Teknologi Bandung bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.
5. Pengaruh variabel Empati (*empathy*) terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Teknologi Bandung berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah

Tinggi Teknologi Bandung yang artinya Sekolah Tinggi Teknologi Bandung memahami masalah para mahasiswanya dan bertindak demi kepentingan mahasiswa,serta memberikan perhatian personal kepada para mahasiswa dan memiliki jam operasional yang nyaman.

III.9 Analisa Tingkat Kepuasan Terhadap Setiap Variabel

A. Nilai Persepsi

Bagian ini menjelaskan tentang indikator yang menjadi tingkat kepuasan pelanggan. Indicator tertinga ada di variable Tangible (Bukti fisisk) dengan skor tertinggi 4,18 indikator berikutnya ada di variable Resvonsiviness denga skor 4,10 dan indicator berikutnya ada di varaibel Emapthi denagn skor 4,05 . Skor terendah ada di variable Tangible dengan skor 3,42. Secara keseluruhan Nilai rata-rata untuk variable - variabel ini sebesar 3,77. Pada variabel ini nilai tinggi yaitu 3,88. Variabel tersebut dipengaruhi oleh beberapa indikator seperti pihak Sekolah Tinggi Mmeberikan informasi dalam bentuk panduan akademik, Sekolah tinggi berusaha transparan dalam menjelaskan kendala keterlambatan surat keterangan, transkrip nila dan lain-lain, Sekolah Tinggi Teknologi Bandung memberikan informasi akademik dan pelayana non akademik.

B. Nilai Ekspektasi

Dalam variabel ini rata-rata nilai ekspektasi ialah sebesar 4,36. Pada variabel ini nilai tertinggi yaitu 4,44 ada pada variabel Empathi. Mahasiswa mengarapakan pelayanan yang lebih. Variable tersebut perlu mendapatkan perhatian untuk lebih dtingkatkan oleh pihak Sekolah Tinggi Teknologi Bandung disamping variable lain karena ekspektasi mahasiswa paling tinggi diantara variable lain.

III.10 Analisa Faktor Kepuasan

Bagian ini menjelaskan tentang factor- faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.Gambar dibawah ini menjelaskan rata-rata setiap variabel persepsi di Sekolah Tinggi Teknologi Bandung.Gambar 5.3 Nilai rata-rata persepsi.

Dalam tabel 5.1 dibawah ini adalah nilai rata-rata setiap variabel persepsi di urutkandari urutan paling tinggi dan paling rendah. Bisa dilihat pada tabel 5.1

Tabel 6. Urutan Nilai rata-rata persepsi

Fasilitas tempat ibadah yang di gunakan di STT Bandung	4,18
STT Bandung menyediakan dosen Wali	4,1

STT Bandung memberikan informasi dalam bentuk buku panduan akademik	4,05
STT Bandung menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	4
Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	3,96
STT Bandung memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (<i>online</i>)	3,96
Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapih	3,92
Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	3,91
STT Bandung secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik	3,91
STT Bandung berusaha secara transparan dalam menjelaskan kendala keterlambatan suket, transkrip nilai dll.	3,89
Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan	3,83
STT Bandung memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	3,82
Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen	3,79
Kecukupan waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	3,77
Pimpinan STT Bandung beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa / mahasiswa utuk berkonsultasi	3,77

STT Bandung berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa	3,77
Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	3,75
STT Bandung membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	3,75
Dosen datang tepat waktu	3,74
Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh STT Bandung melalui dosen wali (Pembimbing Akademik).	3,74
Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan STT Bandung dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	3,74
Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	3,72
STT Bandung membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	3,71
Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	3,68
Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	3,67
Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	3,62
Sarana pembelajaran yang sudah tersedia di ruangan kuliah	3,61
Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa	3,61
Ruang kuliah sejuk dan nyaman	3,54
Ketersediaan buku referensi yang ada di perpustakaan	3,51
STT Bandung memberikan bantuan pengobatan bagaimana mahasiswa yang sakit	3,48

STT Bandung mempunyai perpustakaan yang lengkap	3,42
Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (Teknik Industri, Informatika, DKV)	3,42

Dari tabel diatas bisa dilihat bahwa peringkat pertama persepsi dalam indikator Responsivitas/Daya Tanggap ialah Fasilitas tempat ibadah yang di pergunakan di STT Bandung sangat memuaskan, pihak Sekolah Tinggi Teknologi Sangat memperhatikan fasilitas sarana tempat beribadah. Nilai untuk indikator ini sebesar 4,18. Ini jelas terlihat bahwa persepsi pada indikator ini sangat besar harus dipertahankan dan ditingkatkan supaya lebih baik.

Kedua ialah kepuasan atas pelayanan pihak kampus menyediakan dosen wali sebagai sarana media antara pihak kampus dengan mahasiswa, segala permasalahan, keluhan, dan harapan mahasiswa bisa di sampaikan melalui dosen wali. Ini jelas terlihat persepsi pada indikator ini sebesar 4,1. Ini jelas terlihat bahwa persepsi pada indikator ini sangat besar dan harus dipertahankan dan ditingkatkan untuk kemajuan pihak Sekolah Tinggi Teknologi Bandung dan demi kesuksesan para mahasiswa

Ketiga ialah kepuasan atas pelayanan pihak kampus atas informasi beasiswa yang di informasikan kepada seluruh mahasiswa Sekolah Tinggi Teknologi Bandung, baik beasiswa dari Risteksikti, beasiswa dari yayasan dan beasiswa bawaku dari pihak pemerintah kotamadya Bandung yang khusus memiliki identitas penduduk kota Bandung. Nilai indikator sebesar 4,05. Ini jelas terlihat bahwa persepsi pada indikator ini sangat besar dan harus dipertahankan dan ditingkatkan supaya lebih baik.

Keempat ialah kepuasan atas pelayanan informasi yang diberikan pihak Sekolah Tinggi Teknologi Bandung berupa buku panduan yang terdiri dari informasi akademik, kesiswaan, dan keuangan di samping buku panduan pihak kampus memberikan informasi melalui website kampus, media sosial dan pengumuman yang di tempel di tempat-tempat yang strategis di sekitar kampus. Nilai untuk indikator ini sebesar 4,00.

Kelima pelayanan yang diberikan pihak Sekolah Tinggi Teknologi Bandung yang perlu mendapatkan perhatian lebih dari mulai kemampuan staf akademik terhadap melayani administrasi kemahasiswaan dengan indikator 3,96 dan yang paling mendapat perhatian khusus untuk di lakukan segera perbaikan adalah laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (teknik industri, Informatika, dan (DKV) desain komunikasi visual) dengan indikator GAP Negatif yang paling rendah sebesar 3,42 lihat table 5.1.

IV. KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan peneliti masih ada GAP 5 kesenjangan yang ditemukan antara harapan dengan ekspektasi, secara keseluruhan masih ada gap negatif diantaranya Tangible sebesar - 0,56 Reability sebesar -0,64 Assurance sebesar -0,49 Empathi -0,71 dan Resvonsiviness sebesar -0,54. Gap negatif yang perlu mendapatkan perbaikan secepatnya adalah variable Empathy karena ekseptasi mahasiswa terhadap variable tersebut paling tinggi. Walaupun ada gap antara persepsi dengan ekspektasi di masing masing variable tetapi pelayanan yang sudah di lakukan pihak Sekolah Tinggi Teknologi Bandung termasuk apada kategori memuaskan walaupun ada kesenjangan tetapi tidak terlalu jauh. Namun demikian, skor persepsi rata-rata memuaskan. Persepsi pelayana pihak sekolah tinggi Teknologi Bandung, dirangkum sebagai berikut :

Variabel	Persepsi Pelanggan
Tangible/bukti Fisik	Memuaskan
Reability/ Keandalan	Memuaskan
Resvonsiviness/Daya Tanggap	Memuaskan
Assurance/ Jaminan	Memuaskan
Empathy/Empati	Memuaskan

Apabila dilihat masing masing variable maka berdasarkan penilaian responden variable skor terendah adalah Tangible/bukti fisik dengan skor 3,67 selanjutnya variable Assurance/Jaminan dengan skor 3,71 variable reliability dengan skor 3,78 variabel resvonsiviness dengan skor 3,82 dan skor paling tinggi variable Empathy sebesar 3,88. Variable tersebut dipengaruhi oleh tingkat informasi yang cepat dilakukan oleh pihak staf, pelayanan selalu cepet dilayani baik pelayana akademik maupun no akademik, adanya kotak saran atau kotak pengaduan dan media social yng khusus untuk menyampaikan keluhan atau pengadyuan, selalu berjalan secara transparan kalau ada keterlambatan pelayanan.

REFERENSI

Agus Rahmat H, 2015, *Pengaruh gaya kepemimpinan transpormasional dan lingkungan kerja terhadap motivasi serta dampaknya pada kinerja Dosen STT Bandung*. Jurnal penelitian pemula

Aryo Tri Sambodo.1 Hary Bima Dirgantara jurnal Analisis kepuasan konsumen dengan servqual studi kasus : Media Sosial Bhineka.com

Ambar Teguh Sulistiyani, Rosidah 2009, *Konsep Teori dan Pengembangan dalam Kontek Organisasi Publik*, Graha Ilmu Yogyakarta

Arikunto, Suharsimi, 2005, *Manajemen Penelitian*, Jakarta, Rineka Cipta.

Hasibuan, Malayu S.P, 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Kedelapan, PT. Bumi Aksara, Jakarta

Herni Justiani Astuti Jurnal Analisis kepuasan konsumen (servqual Model dan Important Performance Analysis Model) Imam Ghozali, aplikasi IBM SPSS 23. Universitas Diponegoro. Semarang 2016

Kasmir 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia teori dan praktek*.

Khotler Philip & Keller Kevin Lane. *Manajemen Pemasaran* edisi 13 Jilid 1 penerbit Erlangga 2017.

Robbins, P. Stephen & Judge, Timothy A. 2008. *Perilaku Organisasi*. Edisi 12. Jilid

Sedermayanti, 2009, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Cetakan Ketiga, CV Mandar Maju, Bandung

Siagian, Sondang P, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, Jakarta.

Sugiyono 2016, metode penelitian kuantitatif dan kualitatif. Penerbit Alfabeta Bandung.

Sugiyono, metode penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Penerbit Alfabeta Bandung 2016.

Tjiptono, Fandy dan Gregorios Chandra. *Service, Quality dan Satisfaction* edisi 4. yogyakarta 2011, 2012, 2013

Wahyono, Sentot Imam, 2010 *Prilaku Organisasi*. Graha Ilmu, Yogyakarta

Sudarwan Danim, 2013, *Manajemen dan Kepemimpinan Transpormasional Kekepalasekolahan*, Rineka Cipta.

Umar, 2005, *Manajemen pemasaran*, graha ilmu Yogyakarta