

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PROGRAM
SARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA DENGAN METODE
FUZZY SERVQUAL**

SKRIPSI

**Oleh :
MUHAMMAD RIZKY
168150030**



**PROGRAM STUDI TEKNIK
INDUSTRI FAKULTAS
TEKNIK
UNIVERSITAS
MEDAN AREA
MEDAN
2020**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 28/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)28/12/21

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PROGRAM
SARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA DENGAN METODE
FUZZY SERVQUAL**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Teknik
Universitas Medan Area

Oleh :
MUHAMMAD RIZKY
168150030

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2020**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 28/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)28/12/21

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan di Program Sarjana Universitas Medan Area

Nama : Muhammad Rizky

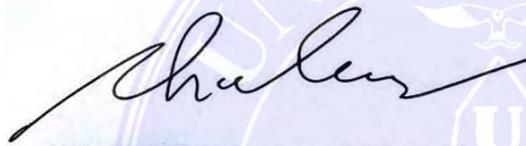
NPM : 168150030

Fakultas : Teknik

Program Studi : Teknik Industri

Disetujui Oleh :

Komisi Pembimbing,



(Chalis Fajri Hasibuan, ST, M.Sc)
Dosen Pembimbing I



(Nukhe Andri Silviana S.T, M.T)
Dosen Pembimbing II

Mengetahui


(Dina Maizana, MT)
Dekan Fakultas Teknik
(Yudi Daeng Polewangi, ST, MT)
Ketua Program Studi

Tanggal Lulus : 05 November 2020

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Rizky

NPM : 16.815.0030

Tempat Tanggal Lahir : Tembung, 22 Juli 1998

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul : “Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan di Program Sarjana Universitas Medan Area” merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi saya ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 05 November 2020


Muhammad Rizky

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Rizky

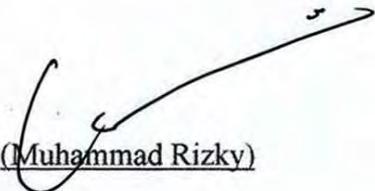
NPM : 16.815.0030

Program Studi : Teknik Industri

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non- exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan di Program Sarjana Universitas Medan Area beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat : Medan
Pada Tanggal : 05 November 2020
Yang menyatakan


(Muhammad Rizky)

ABSTRAK

Muhammad Rizky NPM 168150030. Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan di Program Sarjana Universitas Medan Area. Dibimbing oleh Chalis Fajri Hasibuan, ST, M.Sc dan Nukhe Andri Silviana, ST, MT.

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Teori himpunan *fuzzy* memberikan sarana untuk mempresentasikan ketidakpastian dan untuk pemodelan ketidakpastian yang berhubungan dengan kesamaran, ketidakpastian dan kekurangan informasi yang mengenai elemen - elemen tertentu dari problem yang dihadapi. Selisih antara persepsi dengan harapan disebut dengan “gap” atau kesenjangan kualitas layanan, yang artikan sebagai berikut: Jika gap positif (persepsi > harapan) maka layanan dikatakan memuaskan, Jika gap nol (persepsi = harapan) maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, Jika gap negatif (persepsi < harapan) maka layanan dikatakan tidak memuaskan. Model ini menganalisis gap antara dua variabel pokok, yakni jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Pengukuran kualitas jasa dalam model *servqual* didasarkan pada skala multi - item untuk mengukur harapan dan persepsi serta gap di antara keduanya dalam dimensi – dimensi utama kualitas jasa. pokok permasalahan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di program sarjana Universitas Medan Area. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dengan menggunakan metode *Fuzzy Service Quality*. Ingin mengetahui gap mahasiswa dengan menggunakan metode *Fuzzy Service Quality (tangible reliability, responsiveness, assurance, emphaty)*. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode *fuzzy*. Hasil yang dicapai adalah tingkat kepuasan mahasiswa pada Universitas Medan Area yaitu nilai terendah -28,74 dengan pertanyaan kesesuaian fasilitas dengan uang kuliah dan nilai tertinggi dengan nilai -14,68 fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di UMA dan dapat diketahui nilai gap pada mahasiswa Universitas Medan Area yaitu seluruhnya bernilai negatif.

Kata Kunci: Teori *Fuzzy*, Gap, model *servqual*

ABSTRACT

Muhammad Rizky. 168150030. "The Measurement of Student Satisfaction Level of Service Quality at the Undergraduate Program University of Medan Area". Supervised by Chalis Fajri Hasibuan, S.T., M.Sc. and Nukhe Andri Silviani S.T., M.T.

Service quality is a measure of how good the level of service provided is following by customer expectations. The fuzzy set theory provides a means of presenting uncertainty and uncertainty modeling related to the vagueness, uncertainty, and lack of information regarding certain elements of the problem at hand. The difference between perceptions and expectations is called a "gap" or service quality gap, which defines it as follows: If the gap is positive (perception $>$ expectation) then the service is satisfactory. If the gap is zero (perception = expectation) then the service has quality and satisfaction. If the gap is negative (perception $<$ expectation) then the service is unsatisfactory. This model analyzed the gap between the two main variables, namely the expected service and the perceived service. The service quality measurement in the Servqual model was based on a multi-item scale to measure expectations and perceptions as well as the gap between them in the main dimensions of service quality. Then, the main problem of this study was to determine the level of student satisfaction with the quality of service at the undergraduate program University of Medan Area. The purpose of this study was to determine the level of student satisfaction using the Fuzzy Service Quality method. It was also to find out the student gap using the Fuzzy Service Quality method (tangible reliability, responsiveness, assurance, empathy). The study was conducted using the fuzzy method. The results achieved were the level of student satisfaction at the University of Medan Area, namely the lowest score of -28.74 with questions about the suitability of facilities with tuition fees and the highest score of -14.68 with worship facilities that could be used by students at UMA. Thus, it could be seen that the gap value in students at the University of Medan Area was all negative.

Keywords: Fuzzy theory, Gap, Servqual model



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, berkat limpahan kasih sayang-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan di Program Sarjana Universitas Medan Area. dengan sebaik- baiknya. Tujuan dari penyusunan skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata-1 Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran guna kesempurnaan skripsi ini. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis dapat menyelesaikannya karena adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam meluangkan waktu dan pikiran. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng. MSc., selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Ibu Grace Yuswita Harahap, ST, MT. , Selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Medan Area
3. Bapak Yudi Daeng Polewangi, ST. MT, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Medan Area dan Sekaligus Sebagai sekretaris penguji tugas akhir.
4. Bapak Chalis Fajri Hasibuan, ST. M.Sc, Selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bantuan berupa waktu, bimbingan, motivasi, serta

saran dan masukan yang membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

5. Ibu Nukhe Andri Silviana ST, MT, Selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bantuan berupa waktu, bimbingan, motivasi, serta saran dan masukan yang membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Sutrisno, ST, MT selaku ketua penguji Tugas Akhir yang telah memberikan bantuan berupa masukan – masukan yang membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Seluruh dosen program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik, Universitas Medan Area yang telah memberikan pengetahuannya ketika mengajar mata kuliah dengan ikhlas kepada penulis.
8. Seluruh staf dosen pengajar dan karyawan/wati di Fakultas Teknik Universitas Medan Area.
9. Teristimewa dan Terkhusus kepada orang tua saya yang telah banyak memberikan do'a, nasihat, motivasi dan bantuan baik berupa moril maupun materil
10. Abang dan adik-adik penulis yang selalu memberikan do'a, dukungan dan motivasi
11. Seluruh keluarga besar TEATER U UMA yang saya sayangi yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
12. Seluruh keluarga besar KARISMA UMA yang juga selalu memberikan dukungan.

13. Seluruh Keluarga besar OSMAN 1 % yang juga selalu memberikan dukungan terhadap penulis.
14. Teman-teman Alumni XII IPA 1 SMA NRGRI 1 PERCUT SEI TUAN yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis
15. Teman-Teman Terbaik penulis di Jurusan Teknik Industri stambuk 2016 yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi dan sumbangan pikiran kepada penulis.

Akhir kata, penulis berharap semoga apa yang telah disajikan dalam skripsi ini dapat bermanfaat dan digunakan sebagai bahan referensi untuk rekan-rekan dan pembaca sekalian. Penulis berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa dapat membalas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan pada penulis.

Medan, 05 November 2020

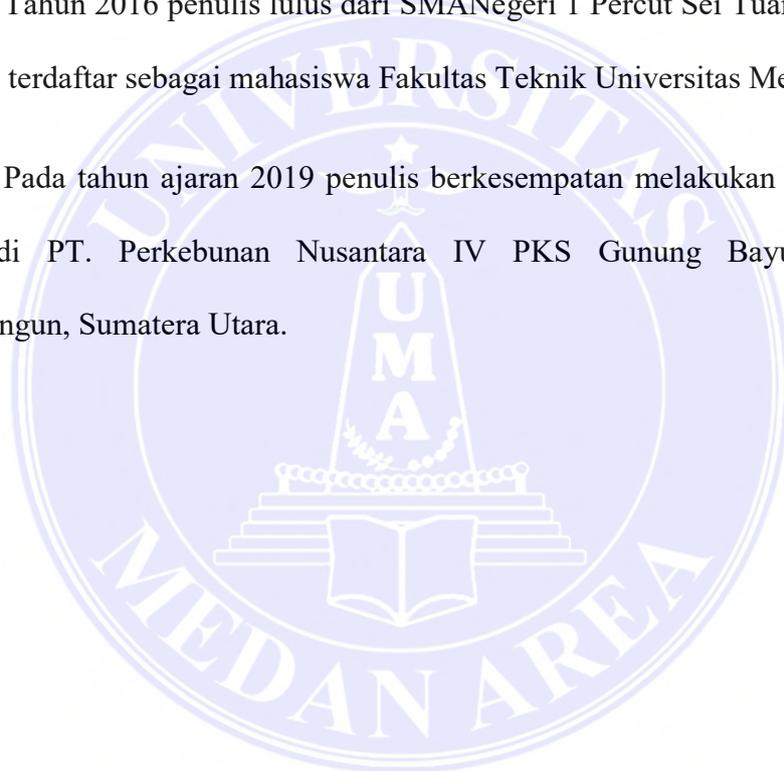
Muhammad Rizky

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Tembung, Kecamatan Percut Sei Tuan, Provinsi Sumatera Utara. Pada tanggal 22 Juli 1998 dari Ayah Muklis dan Ibu Nurhidayati. Penulis merupakan putra kandung ke-2 dari 3 bersaudara.

Tahun 2016 penulis lulus dari SMANegeri 1 Percut Sei Tuan. Tahun 2016 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Medan Area.

Pada tahun ajaran 2019 penulis berkesempatan melakukan Kerja Praktek (KP) di PT. Perkebunan Nusantara IV PKS Gunung Bayu, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara.



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
RIWAYAT HIDUP.....	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah Dan Asumsi	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	1
2.1. Kualitas pelayanan.....	5
2.1.1. Kualitas Pelayanan	5
2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	6
2.2. Kepuasan pelanggan.....	8
2.3. Servqual (service quality)	9
2.4. Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	11
2.5. Persepsi.....	12

2.6. Harapan (ekspektasi)	12
2.7. Analisis Statistik	13
2.7.1. Uji Validitas.....	13
2.7.2. Uji Reliabilitas.....	14
2.8. Teori <i>Fuzzy</i>	15
2.9. <i>Fuzzy Servqual (service quality)</i>	18
2.9.1. Nilai <i>Servqual (GAP)</i>	20
2.10. Pareto diagram	21
2.11. Fishbond diagram.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1. Lokasi Dan Waktu Penelitian	23
3.1.1. Lokasi Penelitian	23
3.1.2. Jadwal Penelitian	23
3.2. Sumber Data Dan Jenis Penelitian	23
3.2.1. Sumber Data	23
3.2.2. Instrumen Penelitian	23
3.3. Teknik Pengumpulan Data	24
3.4. Metode Penelitian	26
3.4.1. Kerangka Konsep Berpikir	26
3.4.2. Tahapan Penelitian.....	26
3.4.3. Variabel Penelitian.....	31
3.4.4. Diagram Alir Penelitian.....	32
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	33
4.1. Pengumpulan data	33

4.1.1. Sampel.....	33
4.2. Uji Validitas.....	33
4.3. Uji Realibilitas.....	38
4.4. Pengolahan Data <i>Fuzzy Servqual</i>	42
4.4.1. Analisa Sistem	42
4.5. <i>Fuzzyfikasi Dan Defuzzyfikasi</i>	44
4.6. <i>Gap Service Quality</i>	50
4.6.1. Perhitungan nilai <i>Gap Service Quality</i> Per Atribut .	50
4.6.2. Analisis Perhitungan Nilai <i>Gap Service Quality</i> Per- Atribut.....	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1. Kesimpulan	80
5.2. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	

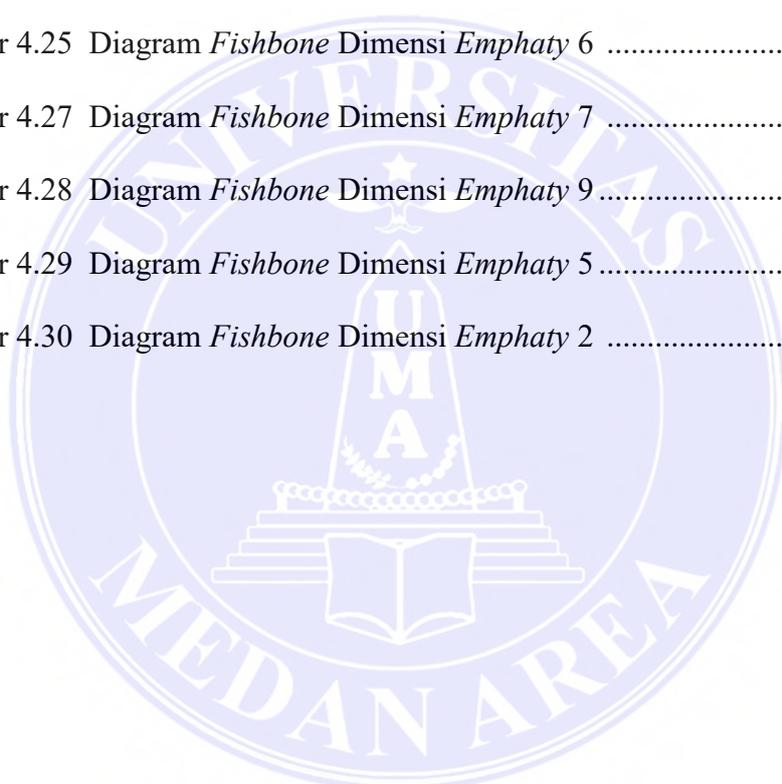
DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Mahasiswa	2
Tabel 4.1. Uji Kualitas Persepsi.....	34
Tabel 4.2. Uji Validitas Persepsi (Lanjutan).....	35
Tabel 4.3. Uji Validitas Persepsi (Lanjutan).....	36
Tabel 4.4. Uji Validitas Harapan.....	36
Tabel 4.5. Uji Validitas Harapan (Lanjutan).....	37
Tabel 4.6. Uji Validitas Harapan (Lanjutan).....	38
Tabel 4.7. Uji Realibilitas Per Variable	41
Tabel 4.8. Analisis Sistem Untuk Variable Persepsi.....	43
Tabel 4.9. Membership Function Untuk Variable Harapan.....	44
Tabel 4.10. Hasil Rekap Rata-Rata Nilai Tingkat Kepuasan.....	46
Tabel 4.11. Hasil Rekap Rata-Rata Nilai Tingkat Kepuasan (Lanjutan)....	47
Tabel 4.12. Hasil Rekap Rata-Rata Nilai Tingkat Kepentingan	49
Tabel 4.13. Hasil Rekap Rata-Rata Nilai Tingkat Kepentingan (Lanjutan)	50
Tabel 4.14. Perhitungan Gap Per Artribut	51
Tabel 4.15. <i>Analisis</i> Perhitungan nilai <i>Gap Tangible</i>	53
Tabel 4.16. <i>Analisis</i> Perhitungan nilai <i>Gap Realbility</i>	61
Tabel 4.17. <i>Analisis</i> Perhitungan nilai <i>Gap Responsive</i>	65
Tabel 4.18. <i>Analisis</i> Perhitungan nilai <i>Gap Assurance</i>	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Jumlah Mahasiswa.....	2
Gambar 3.1. Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 3.2. Diagram <i>Membership Function</i> Variabel Linguistik	28
Gambar 3.3. Diagram Alir Penelitian	32
Gambar 4.1. Membership function variable linguistik persepsi	43
Gambar 4.2. Membership function variable linguistik harapan.....	44
Gambar 4.3. Diagram Pareto Dimensi <i>Tangible</i>	53
Gambar 4.4 Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Tangible</i> 6	54
Gambar 4.5 Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Tangible</i> 4	55
Gambar 4.6 Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Tangible</i> 3	56
Gambar 4.7 Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Tangible</i> 2	57
Gambar 4.8 Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Tangible</i> 7	58
Gambar 4.9 Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Tangible</i> 8	59
Gambar 4.10 Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Tangible</i> 1	60
Gambar 4.11 Diagram <i>Pareto</i> Dimensi <i>Realibility</i> 6.....	61
Gambar 4.12 Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Realibility</i> 1	62
Gambar 4.13 Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Realibility</i> 2	63
Gambar 4.14 Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Realibility</i> 6.....	64
Gambar 4.15 Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Realibility</i> 7	65
Gambar 4.16 Diagram <i>Pareto</i> Dimensi <i>Responsive</i>	66
Gambar 4.17 Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Responsive</i> 1	66
Gambar 4.18 Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Responsive</i> 3	67

Gambar 4.19 Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Responsive</i> 4	68
Gambar 4.20 Diagram <i>Pareto</i> Dimensi <i>Assurance</i>	70
Gambar 4.21 Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Assurance</i> 3	70
Gambar 4.22 Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Assurance</i> 4	71
Gambar 4.23 Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Assurance</i> 2	72
Gambar 4.24 Diagram <i>Pareto</i> Dimensi <i>Emphaty</i>	73
Gambar 4.25 Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Emphaty</i> 1	74
Gambar 4.25 Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Emphaty</i> 6	75
Gambar 4.27 Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Emphaty</i> 7	76
Gambar 4.28 Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Emphaty</i> 9	77
Gambar 4.29 Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Emphaty</i> 5	78
Gambar 4.30 Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Emphaty</i> 2	79



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
R Tabel.....	L-1
Kuisisioner.....	L-2



BAB I

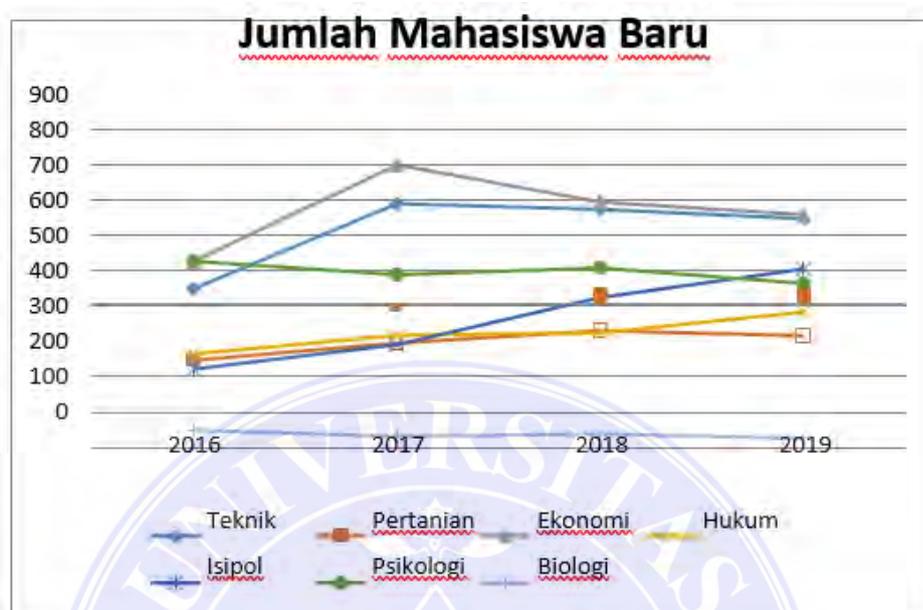
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada saat ini setiap penyedia jasa layanan terlibat dalam persaingan bisnis yang semakin ketat, dimana setiap penyedia jasa layanan harus menyediakan pelayanan yang optimal sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan mampu menghadapi kompetitor penyedia jasa yang homogen dibidangnya. Banyak penyedia jasa layanan tidak menanggapi dengan baik tentang keluhan konsumen dalam penggunaan jasa, sehingga berakibat menurunnya tingkat konsumen yang datang menggunakan jasa tersebut. Konsumen selalu menginginkan pemberian jasa layanan yang optimal.

Pemberian jasa layanan yang optimal merupakan salah satu faktor tinggi rendahnya konsumen yang datang dalam menggunakan jasa tersebut. Salah satu contoh bidang penyedia jasa layanan dalam bidang pendidikan adalah Universitas. Dimana suatu Universitas harus bisa menawarkan jasa yang lebih optimal seperti fasilitas, biaya perkuliahan, kenyamanan kelas, kebersihan Universitas, serta keramahan para karyawan pelayanan kampusnya. Faktor – faktor tersebut bisa menjadi bahan pertimbangan untuk siswa yang ingin memasuki dunia perkuliahan. Berdasarkan data pelaporan tahun 2017/2018 jumlah mahasiswa yang mendaftar di Universitas Medan Area sebanyak 2.920 mahasiswa. Jumlah mahasiswa yang mendaftar pada Universitas Medan Area pada tahun ajaran 2018/2019 adalah sebanyak 3.004 mahasiswa. Dan pada tahun ajaran 2019/2020 Mahasiswa yang mendaftar sebanyak 3.009 Sehingga dengan stabilnya jumlah mahasiswa yang mendaftar tersebut diperlukan adanya

suatu pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di Universitas Medan Area agar pelayanan yang optimal dapat tercapai.



Gambar 1.1. Grafik jumlah mahasiswa

Tabel 1.1. Jumlah mahasiswa

	2016	2017	2018	2019
Teknik	450	691	675	649
Pertanian	248	296	332	317
Ekonomi	528	801	696	660
Hukum	266	318	326	385
Isipol	223	292	426	506
Psikologi	529	490	509	466
Biologi	50	32	40	26
Jumlah	2294	2920	3004	3009

Sumber : Biro Administrasi Kemahasiswaan Universitas Medan Area

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwasannya adanya penurunan pada tahun terakhir yaitu pada fakultas Teknik, Pertanian, Ekonomi, Psikologi, dan Biologi. Pada fakultas Hukum dan Isipol terjadi peningkatan pada tahun terakhir. Menurut wawancara yang dilakukan kepada mahasiswa, Salah satu faktor menurunnya mahasiswa (Konsumen) yang mendaftar dikarenakan karena

pelayanan di Universitas Medan Area kurang baik. Berdasarkan data di atas, peneliti ingin mengukur tingkat kepuasan mahasiswa di universitas medan area. Maka dengan ini dilakukan penelitian dengan judul pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa (konsumen) program sarjana dengan menggunakan metode fuzzy servqual di Universitas Medan Area.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di program sarjana Universitas Medan Area.

1.3. Batasan Masalah

Batasan dan asumsi pada penelitian ini adalah :

1. Penelitian dilaksanakan di Universitas Medan Area, jalan kolam No.1 Medan Estate, Medan, Sumatera Utara 20223, dengan kondisi dan keadaan seperti yang ada pada saat dilaksanakan penelitian pada bulan Januari – Maret 2020.
2. Penyebaran kuesioner hanya kepada Mahasiswa angkatan tahun 2016, 2017, 2018, dan 2019 dengan penentuan responden setiap fakultas menggunakan metode Slovin dengan batas toleransi kesalahan yang ditetapkan adalah 10%.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Fuzzy- Servqual*.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan Mahasiswa di Universitas Medan Area dengan menggunakan metode *Fuzzy Service Quality*.
2. Untuk mengetahui *gap* Mahasiswa di Universitas Medan Area dengan menggunakan metode *Fuzzy Service Quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy)*.
3. Analisis perhitungan perbaikan terhadap *Service Quality*.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu memberikan informasi mengenai item dan dimensi *servqual* sehingga dapat melakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di program sarjana Universitas Medan Area dengan menggunakan metode *Fuzzy Service Quality*.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Kualitas

Menurut Kotler dan Keller (2016:143) kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan. Kualitas sebagai mana di interpretasi ISO 9000 merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhan

2.1.1 Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2015:157) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas jasa dan layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2016:143) kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Kualitas pelayanan

memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan/pengunjung serta kebutuhan mereka. Dengan demikian penyedia layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan memaksimalkan pengalaman pengunjung yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pengunjung yang kurang menyenangkan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan rendah.

2.1.2. Dimensi Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan perlu diukur setidaknya karena tiga alasan (Bryslund dan Curry, 2001):

1. Hasil pengukuran dapat digunakan untuk melakukan perbandingan antara sebelum dan sesudah terjadinya perubahan pada suatu organisasi.
2. Pengukuran diperlukan untuk menemukan letak permasalahan yang terkait dengan kualitas.
3. Hasil pengukuran diperlukan untuk menetapkan standar pelayanan kualitas.

Pada awalnya, pandangan pelanggan terhadap kualitas layanan terfokus pada 10 dimensi layanan, yaitu:

1. Bukti fisik (*tangibles*), yaitu tampilan secara fisik dari fasilitas, perkakas, personel, dan alat komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan membantu pelanggan dan melayani dengan benar.
4. Kompetensi (*competence*), yaitu potensi yang dimiliki, baik keterampilan maupun pengetahuan, yang dibutuhkan untuk melayani.
5. Kesopanan (*courtesy*), yaitu kesopanan, sikap menghormati, tenggang rasa, dan persahabatan dari personel.
6. Kredibilitas (*credibility*), yaitu dapat dipercaya dan jujur dalam menyediakan layanan.
7. Keamanan (*security*), yaitu bebas dari bahaya, risiko dan keraguan.
8. Akses (*access*), yaitu kemudahan untuk dikontak dan diakses.
9. Komunikasi (*communication*), yaitu menjaga agar pelanggan selalu mendapatkan informasi dalam bahasa yang mudah dimengerti.
10. Memahami pelanggan (*understanding the customer*), usaha mengenali pelanggan dan memahami kebutuhan mereka.

Dari sepuluh dimensi kualitas layanan tersebut, perusahaan perlu mengetahui dengan jelas di mana terjadinya *gap*, yang mungkin dialami antara layanan yang diharapkan dengan layanan aktual yang diterima pelanggan. Pada dasarnya, dalam menilai kualitas layanan yang diberikan perusahaan, pelanggan akan mengombinasikan antara informasi dari mulut ke mulut, kebutuhan masing-masing individu secara spesifik, pengalaman masa lalu, dan informasi yang

merupakan hasil dari komunikasi eksternal dengan pihak-pihak lain. Secara diagramatis, keterkaitan antara sepuluh dimensi kualitas layanan yang diharapkan pelanggan dan hal-hal yang mempengaruhi pelanggan dalam menilai kualitas layanan itu sendiri

2.2 Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller dalam Donni Juni Priansah (2017:196) Menyatakan bahwa kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, Pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, Pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, Pelanggan amat puas/senang.

Menurut Danang Sunyoto (2015: 140) Kepuasan Pelanggan merupakan salah satu alasan dimana Pelanggan memutuskan untuk berbelanja pada suatu tempat. Apabila Pelanggan merasa puas dengan suatu produk, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahukan orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut.

Menurut Nugroho dalam Purnomo Edwin Setyo (2017), menjelaskan bahwa kepuasan konsumen merupakan salah satu elemen penting dalam peningkatan kinerja pemasaran dalam suatu perusahaan. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dapat meningkatkan intensitas membeli dari pelanggan tersebut. Dengan terciptanya tingkat kepuasan pelanggan yang optimal maka mendorong terciptanya loyalitas di benak pelanggan yang merasa puas tadi.

Berdasarkan pengertian-pengertian dari teori-teori menurut para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa dari kepuasan konsumen sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang telah muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) dari produk dengan apa yang diharapkan konsumen, dalam hal ini apakah konsumen sudah merasakan kepuasan terhadap rumah makan ayam geprek benu bandar lampung.

Adanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya (Tjiptono,2001)

1. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis.
2. Memberi dasar yang baik bagi pembelian ulang
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut (word of mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan.
5. Reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan.
6. Laba yang diperoleh dapat meningkat. Iatan, personel, dan bahan komunikasi.

2.3. Servqual (*Service Quality*)

Berdasarkan (Tjiptono, 2000) model kualitas jasa yang populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa : reparasi peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon jarak jauh, perbankan ritel dan pialang sekuritas (1985, 1988, 1990, 1993, 1994). Dalam

pendekatan ini ditegaskan bahwa bila kinerja pada suatu atribut meningkatkan lebih besar dari pada harapan atas atribut yang bersangkutan, maka kepuasan pun meningkat.

Model servqual dibangun atas asumsi bahwa Pelanggan membandingkan kinerja atribut jasa dengan standar ideal atau sempurna untuk masing masing atribut tersebut. Bila kinerja atribut melampaui standar, maka persepsi atas kualitas jasa keseluruhan akan meningkat. Model ini menganalisis gap antara dua variabel pokok, yakni jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan atau dirasakan.

Pengukuran kualitas jasa dalam model servqual didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi serta gap di antara keduanya dalam dimensi-dimensi utama kualitas jasa. Pada penelitian awalnya, Parasuraman, et al. (1985) mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok, yakni reliabilitas, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan, dan bukti fisik. Namun pada penelitian berikutnya, ketiga pakar ini (Parasuraman, et al, 1988) merangkum sepuluh dimensi tersebut. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, komunikasi dan kemampuan memahami pelanggan dikategorikan sebagai empati (*emphaty*). Dengan demikian, ada lima dimensi utama (sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya) :

1. Reliabilitas (*reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan

2. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap
3. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko atau keragu-raguan.
4. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
5. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Kelebihan menggunakan metode servqual yaitu lebih mudah menangkap persepsi atau pandangan dari hasil pengumpulan data dengan kuesioner (Kartika & Suprayogi, 2017)

2.4. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

“Product and service quality, customer satisfaction, and company profitability are intimately connected. Higher levels of quality result in higher levels of customer satisfaction, which support higher prices and often lower costs”. Yang berarti produk dan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan profitabilitas perusahaan berhubungan erat. Semakin tinggi hasil kepuasan menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, dimana membantu tingginya harga dan pengurangan pengeluaran (Kotler & Keller, 2012).

Melalui edukasi ini diharapkan pelanggan dapat mampu memahami pelayanan yang diberikan dan menghindari kemungkinan kekecewaan di

kemudian hari yang disebabkan oleh melonjaknya ekspektasi pelanggan yang berdampak negatif. Banyak akademisi dan peneliti yang sepakat bahwa kepuasan pelanggan merupakan ukuran spesifik untuk setiap transaksi, situasi dan interaksi yang bersifat jangka pendek, sedangkan kualitas jasa merupakan sikap yang dibentuk dari evaluasi keseluruhan terhadap kinerja perusahaan dalam jangka panjang. Salah satu kemungkinan hubungan yang banyak disepakati adalah bahwa kepuasan membantu Pelanggan dalam merevisi persepsinya terhadap kualitas jasa.

2.5 Persepsi

Menurut Kotler (2013:179), persepsi adalah dimana kita memilih, mengatur, dan menerjemahkan masukan informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang berarti. Jadi dapat disimpulkan dari pengertian persepsi diatas bahwa persepsi merupakan proses dalam memakai sesuatu yang diterima melalui kelima indra supaya setiap individu dapat memilih, mengatur dan menerjemahkan suatu informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang berarti.

2.6 Harapan (Ekspektasi)

Harapan merupakan suatu dorongan yang kuat atau keinginan pengguna jasa, seperti perasaan mereka tentang apa yang seharusnya ditawarkan oleh penyedia jasa lebih dari apa yang sebenarnya akan ditawarkan oleh penyedia jasa tersebut .

Persepsi dan harapan pelanggan suatu produk atau jasa dapat diukur, sehingga pihak penyedia produk atau jasa dapat mengetahui apa yang dirasakan

oleh pelanggan. Metode penelitian yang akan dilakukan adalah dengan menggunakan metode survei. Pengukuran dilakukan dengan cara berikut:

- a. Pengukuran dilakukan secara langsung melalui *interview* dengan menggunakan kuesioner.
- b. Kuesioner berisikan pertanyaan-pertanyaan dengan menggunakan skala ordinal mengenai harapan dan kinerja yang terkait dengan atribut yang ada.
- c. Responden diminta menilai sebesar apa harapan mereka terhadap suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang dirasakan terhadap atribut tersebut.
- d. Responden diminta merangking elemen atau atribut penawaran dari pertanyaan-pertanyaan yang ada berdasarkan derajat kepentingan setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan pada masing-masing elemen.

2.7. Analisis Statistik

2.7.1. Uji Validitas

Validitas merupakan adalah suatu alat ukur yang dapat mengukur apa yang ingin diukur. Jadi dapat dikatakan semakin tinggi validitas suatu alat ukur, maka alat ukur tersebut semakin mengenai sasarannya, atau semakin menunjukkan apa yang seharusnya diukur. Suatu instrumen ukur dapat dikatakan mempunyai validitas tinggi apabila instrumen ukur tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan makna dan tujuan pengukuran tersebut. Jika peneliti menggunakan kuisisioner dalam pengumpulan data penelitian maka butir-butir yang disusun pada kuisisioner tersebut merupakan instrumen (alat) ukur yang harus mengukur apa yang menjadi tujuan penelitian. Pengujian

validitas dapat menggunakan persamaan korelasi *Product Moment*, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{validitas : } r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Angka korelasi yang diperoleh harus dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi nilai r. Angka kritik dapat dilihat pada baris N-2 pada taraf signifikansi 5% atau 1%. Jika angka korelasi yang diperoleh lebih besar daripada angka kritik maka pernyataan tersebut signifikan. Sedangkan bila angka korelasi yang di peroleh bertentangan dengan pernyataan lainnya sehingga tidak valid (tidak signifikan).

2.7.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah hasil istilah yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran pada gejala yang sama diulang dua kali atau lebih. Dengan kata lain reliabilitas adalah gejala indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan.

Dalam buku (Joko Widianto, 2010:43), menjelaskan bahwa dasar pengambilan keputusan dalam uji Reliabilitas adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai *Cronbach Alpha* > r tabel maka kuisioner dinyatakan reliabel
2. Jika nilai *Cronbach Alpha* < r tabel maka kuisioner dinyatakan tidak reliabel

Reliabilitas dapat diperoleh dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:

$$\text{Reliabilitas : } \alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dimana:

α = koefisien reliabilitas

k = banyaknya butir yang valid

$\sum S_t^2$ = varians total butir pertanyaan

S_t^2 = total varian

2.8 Teori Fuzzy

Teori himpunan *fuzzy* memberikan sarana untuk mempresentasikan ketidakpastian dan merupakan alat yang sangat bagus untuk pemodelan ketidakpastian yang berhubungan dengan kesamaran, ketidakpastian dan kekurangan informasi yang mengenai elemen-elemen tertentu dari problem yang dihadapi. Kekuatan yang mendasari teori himpunan *fuzzy* dengan menggunakan variabel linguistik daripada variabel kuantitatif untuk mempresentasikan konsep yang tidak presisi. Tahap proses analisa *fuzzy* diawali dengan menetapkan variabel-variabel yang berpengaruh. Kemudian dilakukan pembentukan himpunan *fuzzy*.

Dalam proses menghasilkan nilai dari variabel output diperlukan pembentukan himpunan *fuzzy* (*Fuzzyfikasi*) sampai proses penegasan (*Defuzzyfikasi*). Proses *fuzzyfikasi* berfungsi untuk mengubah masukan – masukan yang nilai kebenarannya adalah bersifat pasti (*crisp input*) ke dalam bentuk *fuzzy input* (Martin & Nilawati, 2018).

Input dari sebuah proses *Defuzzyfikasi* adalah suatu himpunan *fuzzy* yang diperoleh dari komposisi aturan-aturan *fuzzy*, sedangkan *output* yang dihasilkan merupakan suatu bilangan pada domain himpunan *fuzzy* tersebut. Metode

fuzzy digunakan untuk mencari alternatif terbaik berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditentukan. Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa dari Pelanggan yang memberikan hasil perbandingan dari persepsi kinerja produk dan harapannya (Hikmah & Sudrajat, 2016) Teori logika *fuzzy* memberikan sarana untuk mempresentasikan ketidakpastiaan dan merupakan alat yang sangat bagus untuk pemodelan ketidak pastian yang berhubungan dengan kesamaran. Ketidakpastian dan kekurangan informasi mengenai elemen tertentu dari masalah yang dihadapi.

Ada beberapa hal yang perlu diketahui dalam memahami sistem *fuzzy*, yaitu (Kusumadewi & Purnomo, 2019):

1. Variabel *fuzzy*

Variabel *fuzzy* merupakan variabel yang hendak dibahas dalam suatu sistem *fuzzy* . contoh : umur, temperatur, permintaan, dsb.

a. Himpunan *fuzzy*

Himpunan *fuzzy* merupakan suatu *group* yang mewakili suatu kondisi atau keadaan tertentu dalam suatu variabel *fuzzy*. Himpunan *fuzzy* memiliki 2 atribut, yaitu:

1. Linguistik, yaitu penamaan suatu grup yang memiliki suatu keadaan atau kondisi tertentu dengan menggunakan bahasa alami, seperti: muda, parubaya, tua.
2. Numeris, yaitu suatu nilai (angka) yang menunjukkan ukuran dari suatu variabel seperti : 40, 25,50 dsb.

c. Semesta pembicaraan

Semesta pembicaraan adalah keseluruhan nilai yang diperbolehkan untuk dioperasikan dalam suatu variabel *fuzzy*. Semesta pembicaraan merupakan himpunan bilangan *real* yang senantiasa naik (bertambah) secara monoton dari kiri ke kanan. Nilai semesta pembicaraan dapat berupa bilangan positif maupun negatif. Adakalanya nilai semesta pembicaraan ini tidak dibatasi batas atasnya. Contoh: semesta pembicaraan untuk variabel temperatur $X=[0,40]$

d. Domain

Domain himpunan *fuzzy* adalah keseluruhan nilai yang diizinkan dalam semesta pembicaraan dan boleh dioperasikan dalam suatu himpunan *fuzzy*. Seperti halnya semesta pembicaraan, domain merupakan himpunan bilangan *real* yang senantiasa naik (bertambah) secara monoton dari kiri ke kanan. Nilai domain dapat berupa bilangan positif maupun negatif. Contoh domain himpunan *fuzzy*:

1. Himpunan *fuzzy* muda = $[0,45]$ artinya seseorang dapat dikatakan muda dengan umur antara 0 tahun sampai 45 tahun.
2. Himpunan *fuzzy* tua = $[45,125]$ artinya seseorang dapat dikatakan tua dengan umur antara 45 tahun sampai 125 tahun.
3. Himpunan *fuzzy* dingin = $[0,20]$ artinya suhu dapat dikatakan dingin dengan temperatur antara 0° sampai 20° .

2.9 Fuzzy Servqual (Service Quality)

Untuk mengukur nilai kesenjangan persepsi dan harapan. Hasil dari kuesioner perlu diolah dengan metode *fuzzy-servqual* berguna untuk memberikan nilai yang lebih tepat kepada peneliti karena adanya subjektivitasnya responden dalam pengisian kuesioner. Contohnya seorang responden memilih pilihan setuju, apakah pilihan tersebut cenderung ke arah cukup atau ke sangat setuju. Hal ini menyebabkan perbedaan tingkat penilaian. Oleh sebab itu, untuk mengatasi subjektivitas responden tersebut maka digunakan metode *fuzzy-servqual*.

Proses perhitungan pada *fuzzy-servqual* dari *fuzzyfikasi* dan *defuzzyfikasi*. *Fuzzyfikasi* yaitu penentuan *Triangular fuzzy number* (TFN) dan *defuzzyfikasi* merupakan penentuan nilai *crispfuzzy*. *Triangular fuzzy Number* merupakan *range* nilai dari bobot jawaban reponden. TFN terdiri dari tiga nilai batas yaitu nilai batas bawah (a), nilai tengah (b) dan nilai batas atas (c). Setiap pilihan diberikan *range* nilai yang akan dihitung menggunakan rumus untuk menentukan TFN. Berikut merupakan rumus untuk menentukan *Triangular fuzzy number* (TFN) (Suharyanta & A'yunin, 2012):

Nilai batas atas (bi) :

$$b_i = \frac{(b_{i2}n_1 + b_{i3}n_2 + b_{i4}n_3 + b_{i5}n_4 + b_{i5}n_5)}{n_1 + n_2 + n_3 + n_4 + n_5} \quad \dots (3)$$

Nilai batas tengah (ai) :

$$a_i = \frac{(b_{i1}n_1 + b_{i2}n_2 + b_{i3}n_3 + b_{i4}n_4 + b_{i5}n_5)}{n_1 + n_2 + n_3 + n_4 + n_5} \quad \dots (4)$$

Nilai batas bawah (c_i) :

$$c_i = \frac{(b_{i1}n_1 + b_{i1}n_2 + b_{i2}n_3 + b_{i3}n_4 + b_{i4}n_5)}{n_1 + n_2 + n_3 + n_4 + n_5} \quad \dots (5)$$

Rata – rata nilai a_i, b_i, c_i tersebut merupakan nilai *defuzzyfikasi* yang akan diformulasikan sebagai berikut :

$$d = \frac{a_i + b_i + c_i}{3} \quad \dots (6)$$

Keterangan :: a = nilai batas tengah

b = nilai batas atas

c = nilai batas bawah

b_i = rata – rata nilai *fuzzy set* per tingkat kepentingan

n = jumlah responden per tingkat kepentingan

Nilai batas tengah (a_i) diperoleh dari jumlah data dibagi dengan banyaknya data pada setiap pilihan jawaban (tidak penting, kurang penting, cukup penting, penting, sangat penting). Untuk nilai batas bawah (c_i) merupakan nilai minimal dari data jawaban responden, sedangkan nilai batas atas (b_i) merupakan nilai maksimal dari data jawaban responden. Rata-rata nilai a_i, b_i, c_i tersebut merupakan nilai *defuzzyfikasi*.

2.9.1 Nilai *Servqual* (GAP)

Harapan seorang pelanggan terhadap kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh informasi yang diperoleh. Sumber tersebut dapat berasal dari internal maupun eksternal. Sumber informasi internal misalnya pengalaman masa lalu. Sumber informasi eksternal merupakan sumber informasi yang berasal dari luar, misalnya pelanggan lain melalui mulut ke mulut atau pemasar melalui promosi / iklan. Harapan Pelanggan terhadap layanan yang dijabarkan kedalam lima dimensi kualitas layanan harus bisa dipahami dan diupayakan untuk diwujudkan. Layanan yang diterima tapi tidak sesuai dengan layanan yang diharapkan itulah yang menimbulkan kekecewaan.

Penilaian kualitas jasa menggunakan model *servqual* mencakup perhitungan perbedaan di antara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pertanyaan berkaitan dengan harapan dan persepsi. Skor untuk setiap pasang pernyataan, bagi masing masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Zeithaml, et al. 1990) yang dikutip oleh (Tjiptono, 2000)

$$\text{Skor } \textit{Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan} = \textit{Gap}$$

Selisih antara persepsi dengan harapan disebut dengan “*gap*” atau kesenjangan kualitas layanan (Sholikhah & Iriananda, 2017), yang artikan sebagai berikut:

1. Jika *gap* positif (persepsi > harapan) maka layanan dikatakan “*surprise*” dan memuaskan
2. Jika *gap* nol (persepsi = harapan) maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan

3. Jika *gap* negatif (persepsi < harapan) maka layanan dikatakan tidak berkualitas dan tidak memuaskan (Mustofa, Handoyo, & Ernawati, 2016).

2.10 Pareto Diagram (diagram pareto)

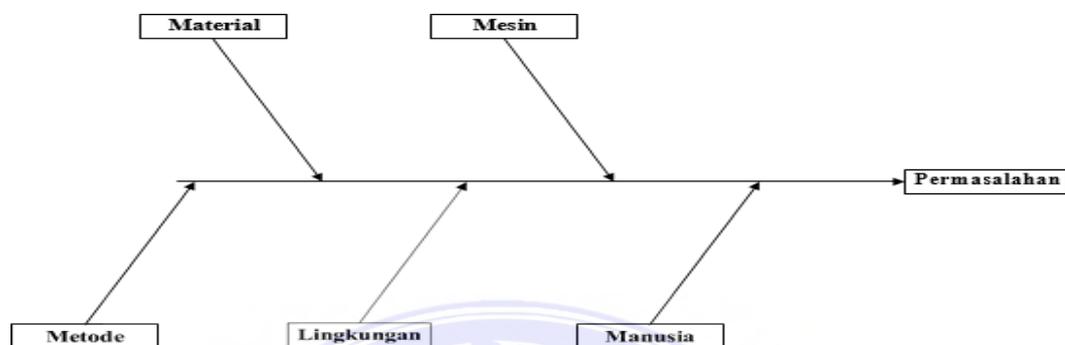
Menurut Hidayat (2007;30), diagram pareto pertama kali diperkenalkan oleh *Alfredo Pareto* dan digunakan pertama kali oleh Joseph Juran. Diagram pareto adalah grafik balok dan grafik garis yang menggambarkan perbandingan masing- masing jenis data terhadap keseluruhan dengan memakai diagram pareto atau bisa didefinisikan sebuah *tool* yang bersifat deskriptif, dapat terlihat masalah mana yang dominan sehingga dapat mengetahui prioritas penyelesaian masalah. Fungsi diagram pareto adalah untuk mengidentifikasi atau menyeleksi masalah utama untuk peningkatan kualitas dari yang paling besar ke yang paling kecil.

Menurut Heizer dan Render (2015;255) diagram pareto adalah metode dalam mengorganisasikan kesalahan, atau cacat untuk membantu fokus atas usaha.

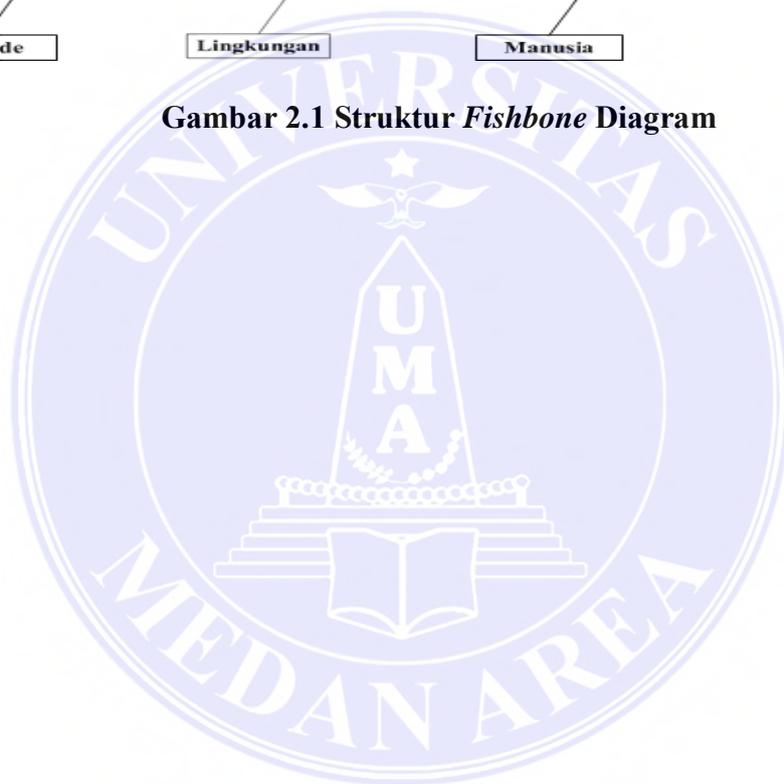
2.11 Fishbone Diagram

Diperkenalkan oleh Dr. Kaoru Ishikawa seorang ahli pengendalian kualitas dari jepang sebagai satu dari tujuh alat dasar (*7 basic quality tools*). Diagram Sebab Akibat (*Cause Effect Diagram* atau *Fisbone Diagram*) adalah suatu diagram yang menunjukkan hubungan antara sebab dan akibat. Diagram ini digunakan untuk menganalisa persoalan dan faktor yang menimbulkan persoalan tersebut. Dengan demikian diagram tersebut dapat digunakan untuk menjelaskan sebab-sebab persoalan. Berkaitan dengan proses secara statistik, diagram sebab

akibat dipergunakan untuk menunjukkan faktor- faktor penyebab (sebab) dan karakter kualitas (akibat) yang disebabkan oleh faktor-faktor penyebab itu. (Iskandar, 2008).



Gambar 2.1 Struktur *Fishbone* Diagram



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.1.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Universitas Medan Area, Jalan kolam No. 1 Medan Estate, Sumatera Utara 20223.

3.1.2 Jadwal Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan mulai pada bulan Januari 2020 – Maret 2020

3.2 Sumber Data dan Instrumen Penelitian

3.2.1 Sumber Data

1. Data primer

Data primer berupa data hasil kuesioner *servqual* yang akan di sebar kepada Mahasiswa Universitas Medan Area.

2. Data Sekunder

Data sekunder berupa data jumlah responden (Mahasiswa).

3.2.2 Instrumen Penelitian

Instrumen - instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah.

1. Kuesioner

Kuesioner dari variabel kualitas jasa yang diukur terdiri dari lima dimensi. Lima dimensi kualitas pelayanan tersebut masing-masing diwakili oleh beberapa pertanyaan. Lima dimensi tersebut terdiri dari:

- a. Berwujud (*Tangible*)
 - b. Empati (*Emphaty*)
 - c. Daya tanggap (*Responsiveness*)
 - d. Keandalan (*Reliability*)
 - e. Jaminan (*Assurance*)
2. *Software* Statistik (SPSS. 23)

Software statistik yang digunakan adalah SPSS.16 yang berfungsi untuk melakukan pengolahan data secara statistik berupa uji reabilitas, validitas.

3. *Software Ms. Excel* 2013

Untuk menghitung nilai *fuzzyfikasi* menggunakan *software Ms.Excel* 2013.

3.3 Teknik Pengumpulan data

Pengumpulan data dalam penulisan laporan dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. *Survey*

Dalam penelitian ini melakukan pengamatan langsung terhadap layanan - layanan di Universitas Medan Area objek yang akan di teliti serta melakukan daftar-daftar pertanyaan atau pernyataan untuk disebarkan kepada responden.

- b. *Kuesioner*

Kuesioner dalam penelitian ini sebagai acuan untuk melakukan pengumpulan data yang akan disebarkan kepada responden (mahasiswa

universitas medan area) yang berisikan daftar pertanyaan atau pernyataan untuk di isi yang berkaitan dengan kualitas layanan.

c. Wawancara

Pada teknik ini disaat responden melakukan pengisian atau sesudah melakukan pengisian kuesioner juga disertai melakukan wawancara langsung terhadap responden yang berkaitan dengan kualitas layanan, fasilitas Universitas Medan Area dan tingkat kepuasan Mahasiswa.

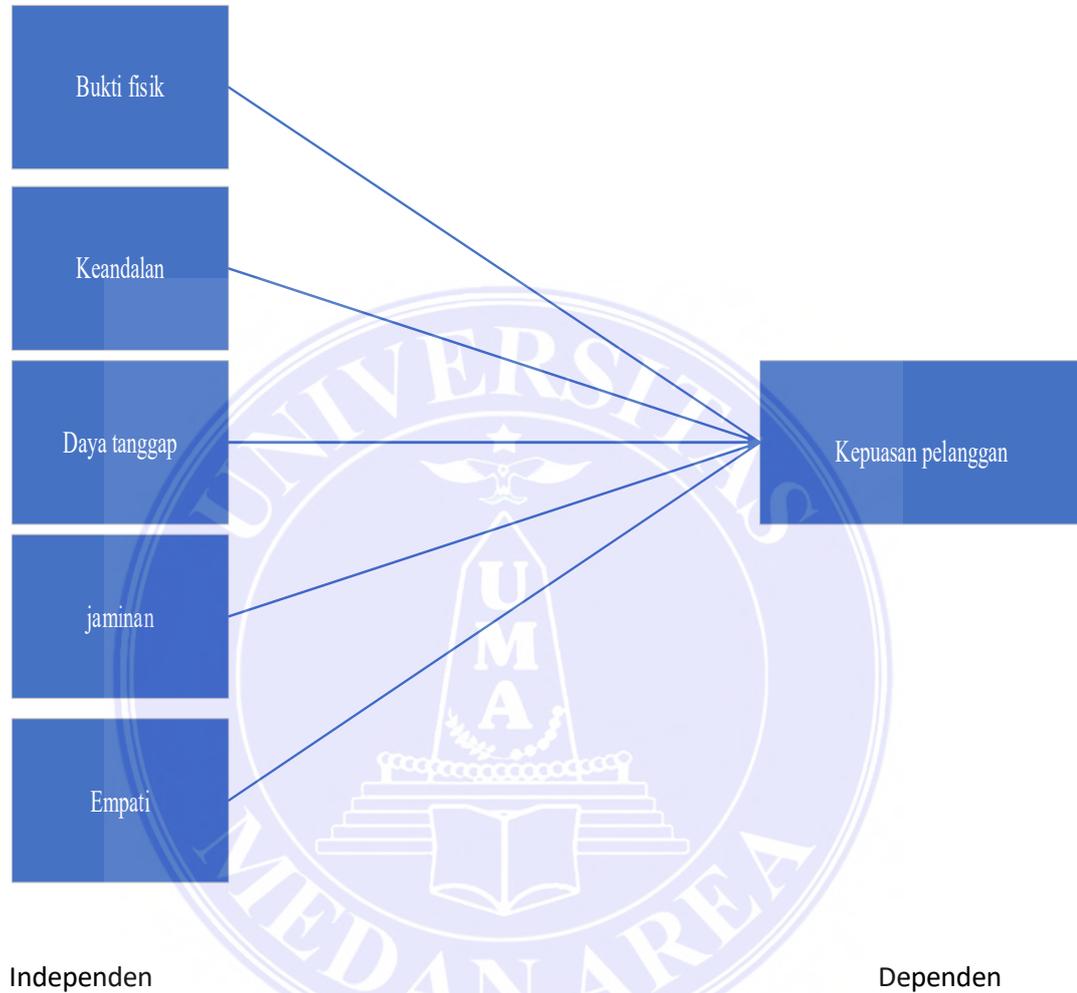
d. Studi Pustaka

Hal ini yang bertujuan untuk melakukan atau memperoleh data sebagai data pendukung maupun tambahan dengan memperoleh data dengan cara tidak langsung atau disebut dengan data sekunder yaitu yang bersumber berupa literatur, buku, jurnal, dan informasi dari internet yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan konsumen (Mahasiswa Universitas Medan Area) untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

3.4. Metode Penelitian

3.4.1. Kerangka Konsep Berfikir

Kerangka pemikiran digambarkan pada gambar 3.1 sebagaiberikut:



Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran

3.4.2. Tahapan Penelitian

1. Pengambilan Data dengan Kuesioner

Setelah ditentukan, langkah selanjutnya adalah melakukan pengambilan data dengan memberikan kuesioner kepada para konsumen dengan jumlah responden ditentukan dengan metode Slovin dengan batas toleransi kesalahan yang ditetapkan adalah 10%.

$$n = \frac{N}{(1 + N(e)^2)}$$

Keterangan : n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Total Populasi

e = Batas Toleransi *Error*

2. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Langkah selanjutnya adalah uji validitas dan reliabilitas kuesioner. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan telah valid dan reliabel agar dapat dilakukan analisis selanjutnya.

Pengujian validitas dapat menggunakan persamaan korelasi *Product Moment*, dengan rumus adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \dots (1)$$

Keterangan : r = koefisien korelasi product momen

X = skor tiap pertanyaan / item

Y = skor total

N = jumlah responden

Sedangkan, uji reliabilitas dapat diperoleh dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{K}{k - 1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \dots (2)$$

Keterangan : r_{11} = reliabilitaskuesioner

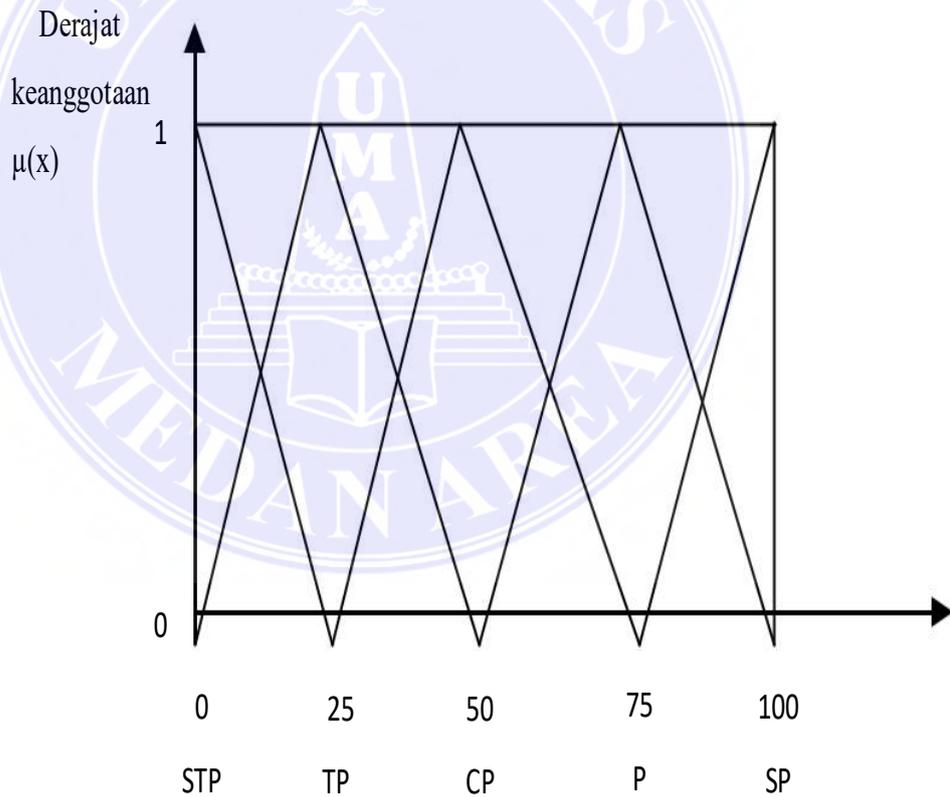
k = banyaknyabutirpertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlahvariansibutir

σ_t^2 = variansi

3. Mengkonversi *Fuzzy*

Melakukan pengkonversian nilai skala kedalam *fuzzy set* dari variabel input terhadap masing-masing atribut. Nilai skala *fuzzy*



Gambar 3.2 Diagram *Membership Function* Variabel Linguistik

4. Menghitung *Fuzzyfikasi*

Mendapatkan nilai komposisi dari *fuzzy set* seluruh responden dengan menggunakan *arithmetic mean* untuk memperoleh skor bobot rata-rata:

$$b = \frac{(b_{i2}n_1 + b_{i3}n_2 + b_{i4}n_3 + b_{i5}n_4 + b_{i5}n_5)}{n_1 + n_2 + n_3 + n_4 + n_5} \quad \dots (3)$$

$$a = \frac{(b_{i1}n_1 + b_{i2}n_2 + b_{i3}n_3 + b_{i4}n_4 + b_{i5}n_5)}{n_1 + n_2 + n_3 + n_4 + n_5} \quad \dots (4)$$

$$c = \frac{(b_{i1}n_1 + b_{i1}n_2 + b_{i2}n_3 + b_{i3}n_4 + b_{i4}n_5)}{n_1 + n_2 + n_3 + n_4 + n_5} \quad \dots (5)$$

Keterangan : a = nilai batas tengah

b = nilai batas atas

c = nilai batas bawah

b_i = rata – rata nilai *fuzzy set* per tingkat kepentingan

n = jumlah responden per tingkat kepentingan

5. Menghitung *Defuzzyfikasi*

Rata-rata nilai a_i, b_i, c_i tersebut merupakan nilai *defuzzyfikasi* yang akan diformulasikan sebagai berikut :

$$d = \frac{a_i + b_i + c_i}{3} \quad \dots (6)$$

Keterangan : a_i = nilai batas tengah

b_i = nilai batas atas

c_i = nilai batas bawah

6. Menghitung Nilai Skor *GAP Servqual*

Proses diatas diulang sampai seluruh atribut yang ada dipersepsi dan harapanmendapatkan nilai *deffuzzifikasi* atau nilai tunggal. Nilai *gap performance* dihitung dari selisih antara nilai *deffuzzifikasi* yang ada antara skor variabel persepsi dan variabel harapan darimasing-masing atribut. Dengan rumus sebagai berikut :

$$(Gap) = (Nilai\text{persepsi} - Nilai\text{harapan}) \dots(7)$$

7. Diagram *Pareto*

Input dari diagram *pareto* adalah identifikasi permasalahan yang di dapatkan dari hasil *gap kuisisioner*, yang menunjukkan masalah berdasarkan urutan banyaknya jumlah kejadian. Diagram *pareto* mengatakan bahwa 80% kesalahan berasal dari 20% kesalahan.

8. Diagram *Fishbone*

Input untuk diagram *fishbone* ini adalah identifikasi permasalahan yang didapatkan dari hasil kuisisioner. Selanjutnya menentukan penyebab utama dari masalah sebagai tulang besar yang juga ditempatkan dalam kotak. Untuk setiap penyebab utama, peneliti harus memikirkan area yang memberikan kontribusi terhadap masalah tersebut. Output dari diagram *fishbone* ini adalah peneliti mendapatkan maslah-masalah yang terjadi dan akar penyebab masalah tersebut pada objek yang diteliti.

3.4.3. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari :

a. Variabel Bebas (Independen)

Dalam Penelitian ini yang termasuk variabel bebas terdiri dari:

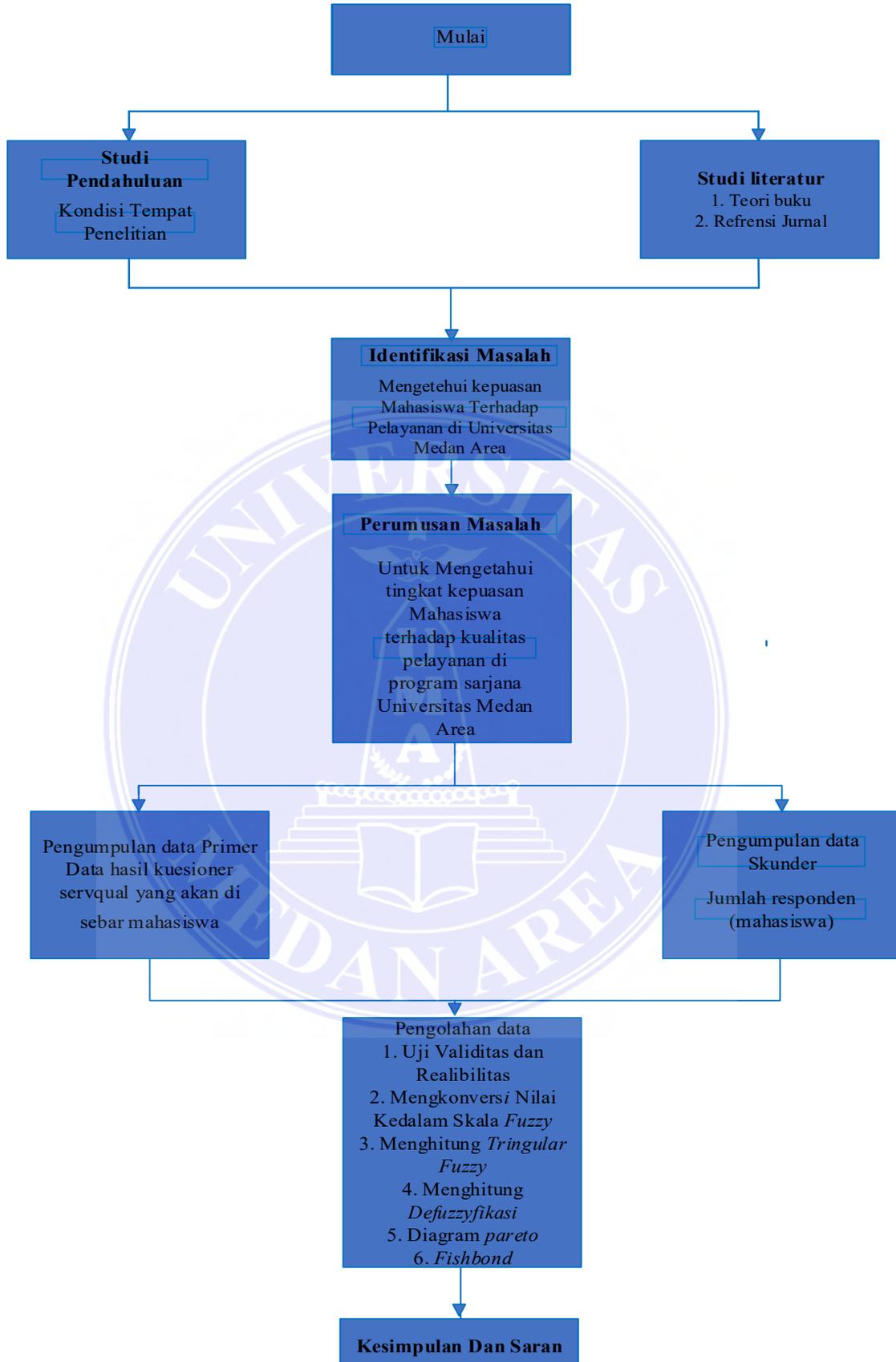
- a. Berwujud (*Tangible*)
- b. Empati (*Emphaty*)
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*)
- d. Keandalan (*Reliability*)
- e. Jaminan (*Assurance*)

b. Variabel Terikat (Dependen)

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

3.4.4. Diagram Alir penelitian

Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3.3 berikut.



Gambar 3.3 Diagram Alir Penelitian

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut :

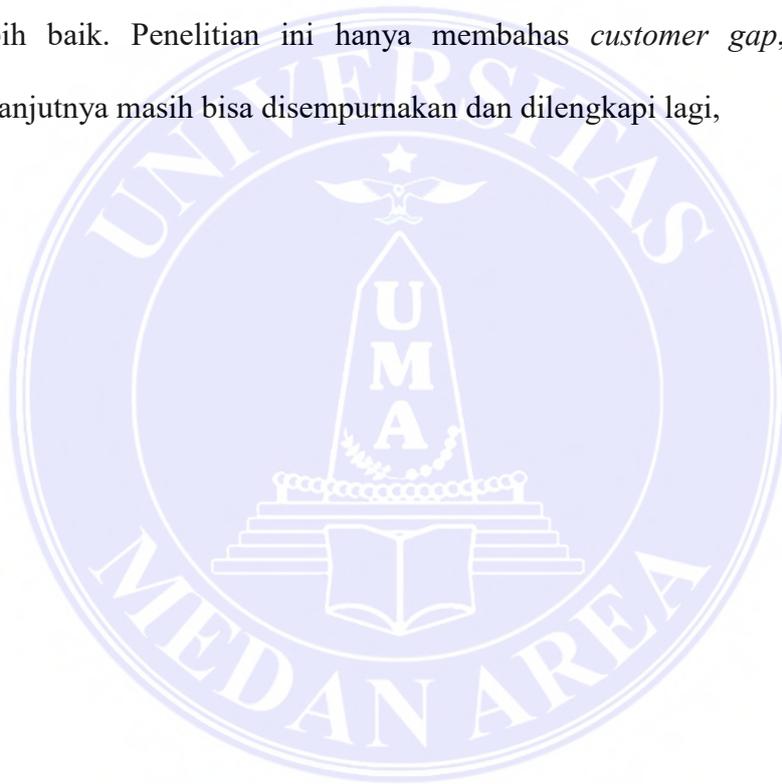
1. Dapat di analisa bahwa tingkat kepuasan mahasiswa pada universitas medan area yaitu nilai terendah -28.74 dengan pertanyaan kesesuain fasilitas dengan uang kuliah dan nilai tertinggi dengan nilai -14.68 fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di UMA.
2. Dapat diketahui nilai Gap pada mahasiswa Universitas Medan Area yaitu seluruhnya bernilai negatif, yang artinya nilai harapan lebih besar dibandingkan dengan nilai persepsi.
3. Dari analisis perhitungan perbaikan terhadap *Service Quality* dapat diketahui banyaknya yang harus dilakukan perbaikan pada setiap dimensi *Service Quality* (Bukti fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati)

5.2. Saran

Saran yang diberikan peneliti pada penelitian ini adalah :

1. fasilitas di universitas medan area program studi sarjana disarankan untuk ditingkatkan (ditambah / diperbaiki) fasilitas yang dapat di pergunakan dengan baik oleh mahasiswa lebih maksimal, pihak universitas medan area sebaiknya melakukan peningkatan - peningkatan pada dimensi *servqual* yang gapnya bernilai sangat rendah (negatif terbesar).

2. Pemberian pelatihan terhadap personal kampus Universitas Medan Area agar dapat melayani mahasiswa dengan semaksimal mungkin.
3. Perlu adanya interaksi langsung ataupun tidak langsung seperti pembuatan kuesioner terhadap mahasiswa yang membahas tentang kepentingan dan kesulitan mahasiswa di Universitas Medan Area
4. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan penggalian atribut –atribut dan skala penilaian secara lebih mendalam lagi agar dapat memahami kondisi lebih baik. Penelitian ini hanya membahas *customer gap*, maka untuk selanjutnya masih bisa disempurnakan dan dilengkapi lagi,



DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 1237
- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring).
- Bryslan, A.; dan Curry, A. 2001. 'Service improvements in public services using SERVQUAL'. *Managing Service Quality*, Vol. 11 No. 6, pp. 389 – 401.
- Danang Sunyoto. (2015). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: *Center for Academic Publishing Service*.
- Donni Juni Priansa., 2017., *Perencanaan dan Pengembangan SDM*, Alfabeta, Bandung.
- Fandy Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4: Andi
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2012. *Marketing Management*, Edisi 14, New Jersey: Prentice-Hall Published.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education,Inc
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2013. *Principles Of Marketing*, Edisi 14, New Jersey: Prentice-Hall Published.
- Kusumadewi, Sri dan Purnomo Hari. 2010, "Aplikasi Logika Fuzzy", Cetakan Pertama, Graham Ilmu, Yogyakarta.

M Martin, L Nilawati. (2018). Model Fuzzy Mamdani Untuk Penilaian Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengaduan Masyarakat. *Jurnal Informatika* 5 (2), 237-247

Setyo, Purnomo Edwin, 2017, Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks, *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, Vol. 1, No. 6, hal. 755-764.

Sholikhah & Iriananda (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Travel Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality. Malang: Fakultas Teknik, Universitas Widyagama Malang

Tjiptono, F., Chandra, G. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Widiyanto, Joko. 2010. *SPSS for Windows Untuk Analisis Data Statistik dan Penelitian*. Surakarta: BP-FKIP UM

Tabel Nilai-nilai r Product Moment

N	Taraf Signifikansi		N	Taraf Signifikansi	
	5 %	1 %		5 %	1 %
3	0,997	0,999	38	0,320	0,413
4	0,950	0,990	39	0,316	0,408
5	0,878	0,959	40	0,312	0,403
6	0,811	0,917	41	0,308	0,398
7	0,754	0,874	42	0,304	0,393
8	0,707	0,834	43	0,301	0,389
9	0,666	0,798	44	0,297	0,384
10	0,632	0,765	45	0,294	0,380
11	0,602	0,735	46	0,291	0,376
12	0,576	0,708	47	0,288	0,372
13	0,553	0,684	48	0,284	0,368
14	0,532	0,661	49	0,281	0,364
15	0,514	0,641	50	0,279	0,361
16	0,497	0,623	55	0,266	0,345
17	0,482	0,606	60	0,254	0,330
18	0,468	0,590	65	0,244	0,317
19	0,456	0,575	70	0,235	0,306
20	0,444	0,561	75	0,227	0,296
21	0,433	0,549	80	0,220	0,286
22	0,423	0,537	85	0,213	0,278
23	0,413	0,526	90	0,207	0,270
24	0,404	0,515	95	0,202	0,263
25	0,396	0,505	100	0,195	0,256
26	0,388	0,496	125	0,176	0,230
27	0,381	0,487	150	0,159	0,210
28	0,374	0,478	175	0,148	0,194
29	0,367	0,470	200	0,138	0,181
30	0,361	0,463	300	0,113	0,148
31	0,355	0,456	400	0,098	0,128
32	0,349	0,449	500	0,088	0,115
33	0,344	0,442	600	0,080	0,105
34	0,339	0,436	700	0,074	0,097
35	0,334	0,430	800	0,070	0,091
36	0,329	0,424	900	0,065	0,086
37	0,325	0,418	1000	0,062	0,081

Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Di Program Sarjana Universitas Medan Area

Pengisian kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui persepsi dan harapan anda sebagai mahasiswa terhadap atribut-atribut jasa pelayanan pada Universitas Medan Area.

*** Wajib**

1. Nama lengkap Mahasiswa *

2. Jenis kelamin Mahasiswa *

Tandai satu oval saja.

Laki-Laki

Perempuan

3. Stambuk / Angkatan Mahasiswa *

Tandai satu oval saja.

2016

2017

2018

2019

4. Fakultas yang di ambil Mahasiswa *

Tandai satu oval saja.

- Teknik
- Ekonomi
- Isipol
- Pertanian
- Psikologi
- Hukum
- Biologi

Harapan dan Persepi Tentang Universitas Medan Area

Harapan merupakan suatu dorongan yang kuat atau keinginan pengguna jasa, seperti perasaan mereka apa yang harus di tawarkan. persepi terjadi berdasarkan pengalaman masa lalu, setelah konsumen merasakan sesuatu terhadap apa yang di terimanya dan mengambil suatu kesimpulan.

5. Ruang kuliah tertata dengan rapi dan bersih *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSEPSII	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSEPSII	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. UMA mempunyai perpustakaan yang lengkap *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSEPSII	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Ruang kuliah sejuk dan nyaman *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSEPSII	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Ketersediaan kantin yang memadai *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSEPSII	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Fasilitas laboratorium yang lengkap *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Baik	Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSEPSII	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Kamar mandi memadai untuk digunakan *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Baik	Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSEPSII	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Ruang belajar yang layak *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Baik Tidak Baik	Baik	Tidak Baik	Sangat
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSEPSII	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Ketersediaan lapangan parkir yang memadai *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Baik Tidak Baik	Baik	Tidak Baik	Sangat
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSEPSII	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Penampilan (cara berpakaian) personal kampus (dosen dan staf pegawai) yang rapi dan menarik *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Baik Tidak Baik	Baik	Tidak Baik	Sangat
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSEPSII	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di UMA *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Baik	Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSEPSII	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Materi yang di berikan oleh dosen mudah dipahami *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat jelas	jelas	Kurang jelas	Sangat tidak jelas
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSEPSII	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Dosen datang tepat waktu *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Tepat	Tepat	Kurang Tepat	Sangat Tidak Tepat
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSEPSII	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSEPSII	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Dosen hadir dalam mengajar kuliah pengganti *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSEPSII	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Kesesuaian fasilitas dengan biaya uang kuliah di Universitas Medan Area *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSEPSII	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. Pemakaian fasilitas pembantu dalam proses belajar mengajar (LCD, dan sebagainya) dapat dipergunakan sesuai dengan kegunaannya *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSEPSII	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. UMA membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSEPSII	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. Dosen mampu dalam menciptakan suasana kelas yang kondusif *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSEPSII	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. UMA bersedia menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Bersedia	Bersedia	Tidak Bersedia	Sangat Tidak Bersedia
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSEPSII	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. UMA menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Bersedia	Bersedia	Tidak Bersedia	Sangat Tidak Bersedia
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSEPSII	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26. Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Baik	Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSEPSII	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

27. UMA menyediakan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Bersedia	Bersedia	Tidak Bersedia	Sangat Tidak Bersedia
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSEPSII	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

28. Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSEPSII	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

29. Setiap pekerjaan/ tugas selalu dikembalikan pada Mahasiswa *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSEPSII	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30. Ketepatan personal kampus dalam menganalisa kebutuhan mahasiswa *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Baik	Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSEPSII	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

31. Sikap personal kampus dalam melayani kebutuhan mahasiswa *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Baik	Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSEPSII	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

32. Permasalahan / keluhan mahasiswa ditangani oleh UMA melalui dosen PA (Pembimbing Akademik) . *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Bersedia	Bersedia	Tidak Bersedia	Sangat Tidak Bersedia
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSEPSII	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

33. Kepedulian UMA dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Peduli	Peduli	Tidak Peduli	Sangat Tidak Peduli
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSEPSII	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

34. UMA memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Bersedia	Bersedia	Tidak Bersedia	Sangat Tidak Bersedia
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSEPSII	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

35. Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik / mata kuliah *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Bersedia	Bersedia	Tidak Bersedia	Sangat Tidak Bersedia
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSEPSII	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

36. Dosen bersikap kooperatif (bekerja sama) dengan mahasiswa *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Bersedia	Bersedia	Tidak Bersedia	Sangat Tidak Bersedia
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSEPSII	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

37. UMA berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Bersedia	Bersedia	Tidak Bersedia	Sangat Tidak Bersedia
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSEPSII	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

38. UMA membantu kebutuhan UKM (Unit Kegiatan Mahasiswa) dalam berorganisasi *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Bersedia	Bersedia	Tidak Bersedia	Sangat Tidak Bersedia
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSEPSII	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

39. UMA sangat mendukung kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan UKM

*

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Mendukung	Mendukung	Tidak Mendukung	Sangat Tidak Mendukung
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSEPSII	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

40. Dosen dapat memotivasi mahasiswa dalam akademik *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Baik	Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSEPSII	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

41. Dosen melakukan Penilaian yang objektif (terbuka) terhadap setiap mahasiswa *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Baik	Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik
HARAPAN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERSEPSII	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Google



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 28/12/21

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area