

---

## **Pengukuran kualitas pelayanan dengan *customer satisfaction index* dan *servqual* pada Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Bhinneka PGRI**

### ***Service quality assessment with customer satisfaction index and servqual at Faculty of Science and Technology Universitas Bhinneka PGRI***

**Pangki Suseno\*, Yeni Roha Mahariani**

\*Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Bhinneka PGRI, Indonesia. Jl. Mayor Sujadi No.7, Manggis, Ploso Kandang, Kec. Kedungwaru, Kab. Tulungagung, Indonesia

\*Email: pangki.suseno@ubhi.ac.id

---

#### **INFORMASI ARTIKEL**

- Histori Artikel
- Artikel dikirim 07/09/2023
  - Artikel diperbaiki 23/10/2023
  - Artikel diterima 25/11/2023

#### **ABSTRAK**

Seiring perkembangan waktu kebutuhan masyarakat akan pendidikan akan semakin meningkat karena tuntutan dunia kerja terutama di tingkat perguruan tinggi. Sehingga, tingkat dan kualitas pendidikan merupakan prasyarat yang jelas. Universitas Bhinneka PGRI merupakan perguruan tinggi swasta yang berlokasi di Tulungagung yang memiliki lima program studi keteknikan. Dimana Universitas Bhinneka PGRI merupakan instansi penyedia jasa yang secara umum berfungsi menyelenggarakan pendidikan, yang memiliki suatu keinginan untuk selalu berkembang maju sehingga perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara terus menerus yang bertujuan untuk memenuhi dan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Tujuan penelitian untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan serta gap antara harapan dan layanan yang diterima oleh pelanggan sehingga kualitas tersebut dapat ditingkatkan. Metode *customer satisfaction index* adalah alat yang digunakan untuk menilai tingkat keinginan yang diharapkan pelanggan dan *servqual* merupakan alat yang digunakan untuk memperkirakan kepuasan pelanggan. Hasil dari pengukuran *customer satisfaction index* di dapatkan nilai sebesar 76,73 yang masuk dalam kategori cause for concern, berarti pelayanan yang diberikan kepada pelanggan saat ini dapat menimbulkan kekhawatiran, dimana pelayanan tersebut perlu dilakukan perbaikan secara berkala dan terus menerus. Dimana prioritas untuk perbaikan berdasarkan analisis *servqual* di tiap dimensi kualitas antara lain kelayakan alat pendingin di ruang kelas, kesesuaian jam buka tutup layanan akademik yang diberikan, pelayanan petugas saat melakukan perbaikan peralatan yang bermasalah atau rusak, kesesuaian tugas yang diberikan dosen dengan materi yang disampaikan dan tersedianya beasiswa bagi mahasiswa yang berprestasi.

**Kata Kunci:** Kualitas; *customer satisfaction index*; *servqual*

#### **ABSTRACT**

*As time passes, people's need for education will increase due to the demands of the world of work, especially at the tertiary level. Thus, the level and quality of education is a clear prerequisite. Bhinneka PGRI University is a private university located in Tulungagung which has five engineering study programs. Where Bhinneka PGRI University is a service provider institution that generally functions to organize education, which has a desire to always*

*develop forward so that it is necessary to continuously improve and improve service quality which aims to meet and increase student satisfaction. The purpose of the study was to measure the level of service quality to customer satisfaction provided and the gap between expectations and services received by customers so that this quality can be improved. The customer satisfaction index method is a tool used to assess the level of customer expectations and servqual is a tool used to estimate customer satisfaction. The results of measuring the customer satisfaction index obtained a value of 76.73 which is included in the cause for concern category, meaning that the services provided to customers today can cause concern, where these services need to be improved regularly and continuously. Where priorities for improvement based on servqual analysis in each quality dimension include the feasibility of the air conditioner in the classroom, the suitability of the opening and closing hours of the academic services provided, the service of officers when repairing problematic or damaged equipment, the suitability of the assignments given by lecturers with the material delivered and the availability of scholarships for students who excel.*

**Keywords:** *Quality; customer satisfaction index; servqual*

---

## 1. PENDAHULUAN

Pendidikan ialah tempat memfasilitasi pembelajaran atau memperoleh pengetahuan untuk mengembangkan kemampuan berpikir dan merasakan secara reflektif sehingga peserta didik akan mampu mengukir bagaimana mereka ingin hidup [1]. Proses pendidikan yang berlangsung dalam realita dunia saat ini diharapkan dapat berkontribusi pada realisasi masa depan yang baru. Seiring waktu kebutuhan masyarakat akan pendidikan ini akan semakin meningkat karena tuntutan dunia kerja terutama di tingkat perguruan tinggi atau universitas. Sehingga, tingkat dan kualitas pendidikan merupakan prasyarat yang jelas. Oleh sebab itu, instansi pendidikan layak memberikan layanan yang sebanding dengan biaya yang dikeluarkan mahasiswa. Rintangan yang dihadapi oleh instansi pendidikan adalah mengelola lembaga pendidikan berkualitas, dimana saat ini para pengurus lembaga pendidikan berupaya untuk meningkatkan kualitas dan mutu pendidikan [2].

Universitas Bhinneka PGRI merupakan perguruan tinggi swasta yang berlokasi di Tulungagung yang memiliki dua fakultas sosial humaniora dan fakultas sains dan teknologi. Untuk fakultas sains dan teknologi sendiri merupakan fakultas baru yang telah berdiri sejak tahun 2020 dengan lima program studi keteknikan. Dimana Universitas Bhinneka PGRI merupakan instansi penyedia jasa yang secara umum berfungsi menyelenggarakan pendidikan, yang memiliki suatu keinginan untuk selalu berkembang maju. Keinginan untuk perkembangan ini perlu didukung dengan melakukan perbaikan dan peningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan (mahasiswa). Terlebih lagi mahasiswa menganggap kurang puas terhadap layanan yang kurang optimal, sehingga dianggap perlu dibuatkan suatu identifikasi apa yang diinginkan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Karena apabila mahasiswa selaku pelanggan merasa puas terhadap layanan yang mereka terima, mahasiswa sebagai pelanggan akan menjadi setia [3].

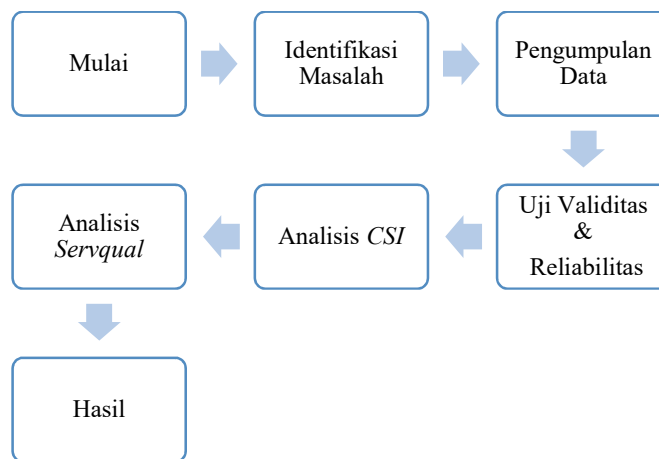
Kualitas sendiri merupakan elemen utama dalam strategi bisnis dan penelitian akademis [4]. Penelitian akademik juga telah berkontribusi pada pemahaman kita tentang kualitas. Misalnya, penjelasan pemasaran tentang layanan kualitas telah meningkatkan pemahaman kita tentang persepsi kualitas, harapan pelanggan, dan kepuasan [5]. Dimana teknik untuk memperkirakan kepuasan pelanggan adalah model Servqual. Servqual memainkan peran penting dalam mengevaluasi manajemen perusahaan yang sedang berkembang, preferensi konsumen terhadap layanan, dan alokasi sumber daya industri jasa di negara berkembang [6]. Metode *Servqual* diinterpretasikan ke dalam lima perspektif kualitas yakni *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* [7]. Teknik lain yang bisa diterapkan adalah *Customer*

*Satisfaction Index* (CSI) untuk menilai tingkat keinginan yang diharapkan dengan memenuhi standar dan harapan pelanggan.

Berlandaskan permasalahan yang ada untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan ke pelanggan, peneliti mengambil topik tentang “Pengukuran Kualitas Pelayanan dengan *Customer Satisfaction Index* dan *Servqual* pada Fakultas Sains dan Teknologi UBHI” dengan tujuan penelitian untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan serta gap antara harapan dan layanan yang diterima oleh pelanggan sehingga kualitas tersebut dapat ditingkatkan.

## 2. METODE

Studi kasus pada penelitian ini adalah Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Bhinneka PGRI. Penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan secara kuantitatif, yaitu data didapatkan dengan cara menyebarkan kuesioner pada mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi sebagai pelanggan sasaran. Dimana kuesioner ini digunakan untuk mengetahui tingkat persepsi atau kinerja yang dirasakan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dan tingkat harapan atau kepentingan yang diinginkan pelanggan kepada perusahaan penyedia jasa. Alur penelitian dapat dilihat pada [Gambar 1](#).



**Gambar 1.** Alur penelitian

Masalah utama yang diteliti adalah kepuasan pelanggan yang diberikan fakultas sains dan teknologi kepada pelanggan. Dimana apabila masih terdapat ketidaksesuaian pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan akan berpengaruh terhadap loyalitas para pelanggan, sehingga perlu dilakukan suatu penelitian untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Univeristas Bhinneka PGRI dengan dilakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan. Dimana pengukuran kualitas pelayanan yang diberikan kepada pihak perguruan tinggi ke pelanggan ini melalui suara pelanggan dengan *Servqual* dan *Customer Satisfaction Index*.

Pengumpulan data dilakukan dengan pengumpulan kuesioner. Kuesioner ini disebarkan ke 75 responden dengan metode probability sampling pada mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi dengan pemberian skor menggunakan skala Linkert. [Tabel 1](#) menjelaskan skala linkert penilaian yang akan digunakan sebagai penilaian kuesioner pada penelitian beserta keterangannya.

**Tabel 1.** Skala Linkert

Bobot	Tingkat Kinerja / Persepsi	Tingkat Kepentingan / Harapan
1	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Penting
2	Tidak Setuju	Tidak Penting
3	Kurang Setuju	Kurang Penting
4	Setuju	Penting

Setelah data kuesioner terkumpul, data tersebut selanjutnya akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Validitas merupakan tingkat kehandalan alat ukur yang digunakan. Sedangkan Uji reliabilitas digunakan untuk menentukan instrumen (kuesioner) bisa digunakan lebih dari satu kali, apabila dilakukan kepada responden yang serupa untuk membentuk data yang lebih konsisten. Data dikatakan reliabilitas apabila nilai Koefisien *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan lebih tinggi dari 0,7 [8].

Setelah selesai dilakukan uji validitas dan reliabilitas, selanjutnya data dilakukan pengukuran *customer satisfaction index*. *Customer Satisfaction Index* adalah indeks yang dapat mendefinisikan total kepuasan pelanggan menggunakan perhitungan kepentingan karakteristik produk dan jasa yang diperhitungkan [9]. Untuk mengukur CSI, dijelaskan dengan 4 langkah [10]:

- a. Mendefinisikan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS).

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad (1)$$

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (2)$$

Catatan :

n = Jumlah responden,

Y<sub>i</sub> = Nilai kepentingan atribut ke -I,

X<sub>i</sub> = Nilai kinerja atribut ke -i

- b. Menyusun *Weight Factor* (WF)

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \quad (3)$$

Catatan:

p = Jumlah atribut,

i = atribut ke -i

- c. Mengukur *Weight Score* (WS)

$$WS = WFi \times MSS_i \quad (4)$$

- d. Mendefinisikan *Customer Satisfaction Index*

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WSi}{HS} \quad (5)$$

Dimana HS adalah skala maksimum yang digunakan. Untuk nilai CSI di sajikan dalam [Tabel 2](#) [11]:

**Tabel 2.** Customer Satisfaction Index (CSI) Scale

Nilai Indeks	Interpretasi
0 – 64	<i>Very poor</i>
65 – 71	<i>Poor</i>
72 – 77	<i>Cause for concern</i>
78 – 80	<i>Borderline</i>
81 – 84	<i>Good</i>
85 – 87	<i>Very good</i>
88 – 100	<i>Excelent</i>

Setelah selesai pengukuran *customer satisfaction index*, selanjutnya dilakukan analisa dengan metode *servqual*. *Servqual* mengundang konsumen untuk menunjukkan sejauh mana mereka setuju dengan serangkaian pernyataan yang dirancang untuk mengukur elemen-elemen layanan yang diharapkan konsumen sebagai hal yang ideal dan kemudian elemen-elemen layanan yang baru saja mereka alami [12]. Dalam *servqual* yang di analisa adalah nilai gap atau kesenjangan yang terjadi antara persepsi dan harapan pelanggan. Gap adalah perbedaan penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan [13]. Kesenjangan dasar adalah kesenjangan konsumen, yang muncul sebagai selisih harapan pelanggan dengan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan [14]. Kemudian kesenjangan diukur sebagai kepuasan antara persepsi dan harapan yang dapat dituliskan sebagai [15]:

$$SQ = P - E \tag{6}$$

Catatan:

SQ = *Service quality*

P = Persepsi

E = Harapan

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan pada penelitian ini dibagi menjadi empat poin antara lain: dimensi dan atribut penelitian, uji validitas dan reliabilitas, pengukuran *servqual* dan pengukuran *Customer Satisfaction Index* yang akan disajikan.

#### 3.1 Dimensi dan atribut penelitian

Dalam penelitian yang menggunakan data kuesioner, maka penentuan atribut ini mengacu pada identifikasi masalah yang telah dilakukan sesuai dengan lokasi penelitian berdasarkan hasil pengamatan. Sehingga didapatkan 25 atribut penelitian seperti [Tabel 3](#).

**Tabel 3.** Dimensi dan atribut penelitian

Dimensi	Atribut	Atribut Pertanyaan
Tangible	P1	Fasilitas ruang kuliah yang digunakan saat perkuliahan
	P2	Ketersedian Buku dan jurnal di perpustakaan
	P3	Kecepatan jaringan internet di kampus
	P4	Kelengkapan peralatan di Laboratorium
	P5	Kelayakan alat pendingin di ruang kelas
Reliability	P6	Dosen menghadiri perkuliahan tepat waktu
	P7	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi dalam kelas
	P8	Keterbukaan dosen dalam memberikan penilaian saat perkuliahan
	P9	Kemudahan dalam memperoleh bahan atau materi perkuliahan
	P10	Kesesuaian jam buka tutup layanan akademik yang diberikan
Responsiveness	P11	Kecepatan petugas dalam menyampaikan informasi terbaru kepada mahasiswa
	P12	Pelayanan petugas saat melakukan perbaikan peralatan yang bermasalah atau rusak
	P13	Kepedulian staf akademik menanggapi pertanyaan, permintaan, klaim mahasiswa
	P14	Pelayanan petugas perpustakaan yang diberikan mahasiswa saat berkunjung
	P15	Pimpinan dan staff standby selama jam kerja
Assurance	P16	Kampus memiliki suasana yang aman dan nyaman
	P17	Kesesuaian tugas yang diberikan dosen dengan materi yang disampaikan

Dimensi	Atribut	Atribut Pertanyaan
empathy	P18	Dosen memiliki pengetahuan dan pengalaman di industri atau dunia kerja
	P19	Dosen memberikan konsultasi dalam penyelesaian tugas
	P20	Keramahan dosen, staff dan karyawan dalam melayani
	P21	Dosen mudah untuk dihubungi guna mendapat pelayanan Akademik
	P22	Dosen selalu memberikan motivasi kepada mahasiswa untuk terus belajar
	P23	Tersedianya beasiswa bagi mahasiswa yang berprestasi
	P24	Kepedulian dosen untuk diskusi pribadi diluar perkuliahan
	P25	Pelayanan terhadap mahasiswa dilakukan dengan adil

### 3.2 Uji validitas dan reliabilitas

Uji validitas dan reabilitas dalam penelitian ini menggunakan software SPSS sebagai alat bantu dalam analisis data. Uji validitas dilakukan dengan melakukan perbandingan terhadap nilai r-hitung dengan r-tabel untuk *degree of freedom* (df) = n-2, dengan jumlah sample (n) = 75 dan besarnya df = 73 dengan alfa 0,05 didapatkan nilai r-tabel sebesar 0,227. Data dikatakan valid apabila nilai r-hitung > r-tabel.

**Tabel 4.** Hasil uji validitas

Atribut	r-hitung		Kesimpulan
	Kinerja / Persepsi	Kepentingan / Harapan	
P1	0,768	0,861	Valid
P2	0,588	0,855	Valid
P3	0,541	0,767	Valid
P4	0,485	0,794	Valid
P5	0,524	0,837	Valid
P6	0,705	0,776	Valid
P7	0,809	0,925	Valid
P8	0,749	0,902	Valid
P9	0,825	0,921	Valid
P10	0,744	0,917	Valid
P11	0,812	0,909	Valid
P12	0,666	0,904	Valid
P13	0,730	0,902	Valid
P14	0,818	0,942	Valid
P15	0,833	0,907	Valid
P16	0,881	0,902	Valid
P17	0,729	0,888	Valid
P18	0,808	0,900	Valid
P19	0,773	0,877	Valid
P20	0,830	0,890	Valid
P21	0,773	0,896	Valid

Atribut	r-hitung		Kesimpulan
	Kinerja / Persepsi	Kepentingan / Harapan	
P22	0,827	0,853	Valid
P23	0,730	0,861	Valid
P24	0,726	0,774	Valid
P25	0,811	0,905	Valid

Menurut hasil **Tabel 4** Hasil uji validitas menunjukkan data yang ada adalah valid, hal ini ditunjukkan dari nilai r – hitung yang lebih besar dari nilai r – tabel yaitu diatas 0,227. Sedangkan untuk uji reabilitas dilakukan untuk menentukan sejauh mana alat ukur tersebut dapat dipercaya. Kuesioner yang digunakan dikatakan reliable jika jawaban dari responden terhadap pertanyaan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Suatu variable dikatakan reliable jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,70.

**Tabel 5.** Hasil uji reliabelitas

Kategori	Jumlah pertanyaan	Cronbach alpha	Reliabilitas
Kinerja / Persepsi	25	0,960	Reliable
Kepentingan / Harapan	25	0,987	Reliable

Dari **Tabel 5** data yang digunakan ini bisa diandalkan atau *reliable* sebagai data penelitian lebih lanjut karena nilai *cronbach alpha* > 0,70.

### 3.3 Analisis customer satisfaction index

*Customer Satisfaction Index* adalah indeks yang dapat mendefinisikan total kepuasan pelanggan menggunakan perhitungan kepentingan karakteristik jasa yang diperhitungkan pada **Tabel 6**

**Tabel 6.** Perhitungan karakteristik *customer satisfaction index*

Atribut	MIS	MSS	WF	WS
P1	4,51	3,79	4,04	15,30
P2	4,41	3,67	3,96	14,51
P3	4,55	3,07	4,08	12,50
P4	4,47	3,15	4,01	12,60
P5	4,53	3,53	4,07	14,36
P6	4,31	3,87	3,86	14,93
P7	4,47	4,04	4,01	16,18
P8	4,40	3,95	3,95	15,57
P9	4,44	3,89	3,98	15,50
P10	4,43	4,00	3,97	15,88
P11	4,45	3,83	3,99	15,28
P12	4,51	3,60	4,04	14,55
P13	4,44	3,81	3,98	15,18
P14	4,48	4,04	4,02	16,23
P15	4,41	3,93	3,96	15,57
P16	4,57	3,89	4,10	15,97

Atribut	MIS	MSS	WF	WS
P17	4,56	3,99	4,09	16,30
P18	4,41	4,04	3,96	15,99
P19	4,45	4,04	3,99	16,13
P20	4,52	4,04	4,05	16,37
P21	4,48	3,92	4,02	15,75
P22	4,37	3,99	3,92	15,63
P23	4,45	4,00	3,99	15,97
P24	4,36	3,92	3,91	15,33
P25	4,53	3,95	4,07	16,04
<b>Total</b>	<b>111,52</b>	<b>95,93</b>	<b>100,00</b>	<b>383,64</b>

Dari perhitungan Tabel 6 dapat dilanjutkan dengan menghitung nilai *customer satisfaction index*

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WSi}{HS} = \frac{383,64}{5} = 76,73$$

Berdasarkan perhitungan didapatkan nilai *customer satisfaction index* sebesar 76,73 yang memiliki arti bahwa indeks tersebut masuk dalam kategori *cause for concern*, berarti pelayanan yang diberikan kepada pelanggan saat ini dapat menimbulkan kekhawatiran, dimana pelayanan tersebut perlu diperhatikan serta dilakukan perbaikan secara berkala dan terus menerus.

#### 3.4 Analisis *servqual*

Analisis *servqual* digunakan untuk mengetahui kesenjangan atau gap antara harapan dan persepsi pelanggan yang diperlukan untuk menentukan prioritas atribut kualitas yang diharapkan untuk ditingkatkan berdasarkan suara pelanggan. Nilai gap merupakan selisih antara nilai kepuasan dan nilai yang diharapkan. Tabel 7 mencantumkan informasi detail kondisi gap untuk setiap atribut kualitas yang diteliti.

**Tabel 7.** Hasil Perhitungan Nilai Kesenjangan

Dimensi	Atribut	Persepsi	Harapan	GAP
<i>Tangible</i>	P1	0,768	0,861	-0,093
	P2	0,588	0,855	-0,267
	P3	0,541	0,767	-0,226
	P4	0,485	0,794	-0,309
	P5	0,524	0,837	-0,313
<i>Reliability</i>	P6	0,705	0,776	-0,071
	P7	0,809	0,925	-0,116
	P8	0,749	0,902	-0,153
	P9	0,825	0,921	-0,096
	P10	0,744	0,917	-0,173
<i>Responsiveness</i>	P11	0,812	0,909	-0,097
	P12	0,666	0,904	-0,238
	P13	0,730	0,902	-0,172
	P14	0,818	0,942	-0,124
	P15	0,833	0,907	-0,074



Dimensi	Atribut	Persepsi	Harapan	GAP
Assurance	P16	0,881	0,902	-0,021
	P17	0,729	0,888	-0,159
	P18	0,808	0,900	-0,092
	P19	0,773	0,877	-0,104
	P20	0,830	0,890	-0,060
empathy	P21	0,773	0,896	-0,123
	P22	0,827	0,853	-0,026
	P23	0,730	0,861	-0,131
	P24	0,726	0,774	-0,048
	P25	0,811	0,905	-0,094

Permintaan konsumen yang didasarkan pada kesenjangan merupakan permintaan yang harus dikoreksi oleh perusahaan. Jika nilai persepsi yang diterima sama atau lebih besar dari nilai yang diharapkan, berarti atribut kualitas yang dimaksud terpenuhi. Namun jika nilai persepsi yang diterima lebih rendah dari nilai yang diharapkan, artinya pelanggan kurang puas dengan atribut kualitas yang diberikan.

Tuntutan koreksi hanya merupakan permintaan kualitas yang diberikan, dan pada saat penelitian tingkat kualitasnya belum mencapai standar konsumen. Tingkat kebutuhan koreksi diperoleh melalui atribut negatif yang menunjukkan bahwa kebutuhan pelanggan belum terpenuhi.

Dimana pada **Tabel 7** semua data atribut menunjukkan nilai negatif semua, sehingga standar kualitas yang diberikan perusahaan belum memenuhi standar yang diharapkan pelanggan. Untuk nilai gap tertinggi di setiap dimensi ialah P5 dengan nilai gap -0,313 untuk *tangible*, P10 dengan nilai gap -0,173 untuk *reliability*, P12 dengan nilai gap -0,238 untuk *responsiveness*, P17 dengan nilai gap -0,238 untuk *assurance*, dan P23 dengan nilai gap -0,131 untuk *emphaty*.

#### 4. SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan kualitas yang diberikan berdasarkan *customer satisfaction index* sebesar 76,73 yang masuk dalam kategori *cause for concern*, berarti pelayanan yang diberikan kepada pelanggan saat ini dapat menimbulkan kekhawatiran, dimana pelayanan tersebut perlu dilakukan perbaikan secara berkala dan terus menerus. Dimana prioritas untuk perbaikan berdasarkan analisis *servqual* di tiap dimensi kualitas antara lain (P5) Kelayakan alat pendingin di ruang kelas, (P10) kesesuaian jam buka tutup layanan akademik yang diberikan, (P12) Pelayanan petugas saat melakukan perbaikan peralatan yang bermasalah atau rusak, (P17) Kesesuaian tugas yang diberikan dosen dengan materi yang disampaikan dan (P23) tersedianya beasiswa bagi mahasiswa yang berprestasi.

#### REFERENSI

- [1] B. Chazan, "What Is 'Education'?", in *Principles and Pedagogies in Jewish Education*, Cham: Springer International Publishing, 2022, pp. 13–21. doi: 10.1007/978-3-030-83925-3\_3.
- [2] D. Wibisono, "Analisis Kualitas Layanan Pendidikan dengan Menggunakan Integrasi Metode Servqual dan QFD," *sosioekons*, vol. 10, no. 1, p. 56, Apr. 2018, doi: 10.30998/sosioekons.v10i1.2262.
- [3] I. Yusuf R, D. Umar D, and T. Sd, "Model Perumusan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan untuk Mencapai Kepuasan Mahasiswa pada Politeknik STMI Jakarta," *j. teknik industri*, vol. 7, no. 1, Oct. 2017, doi: 10.25105/jti.v7i1.2203.
- [4] P. N. Golder, D. Mitra, and C. Moorman, "What is Quality? An Integrative Framework of Processes and States," *Journal of Marketing*, vol. 76, no. 4, pp. 1–23, Jul. 2012, doi: 10.1509/jm.09.0416.

- [5] V. A. Zeithaml, "Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence," *Journal of Marketing*, vol. 52, no. 3, pp. 2–22, Jul. 1988, doi: 10.1177/002224298805200302.
- [6] Z. Shi and H. Shang, "A Review on Quality of Service and SERVQUAL Model," in *HCI in Business, Government and Organizations*, F. F.-H. Nah and K. Siau, Eds., Cham: Springer International Publishing, 2020, pp. 188–204.
- [7] K. Saliba and A. G. Zoran, "Measuring higher education services using the SERVQUAL model," *Journal of Universal Excellence*. fos-unm.si, 2018. [Online]. Available: [https://www.fos-unm.si/media/pdf/ip/ip\\_37\\_saliba\\_zoran.pdf](https://www.fos-unm.si/media/pdf/ip/ip_37_saliba_zoran.pdf)
- [8] J. M. Ramírez-Hurtado, A. G. Hernández-Díaz, and ..., "Measuring online teaching service quality in higher education in the COVID-19 environment," *International Journal of ...*, 2021, [Online]. Available: <https://www.mdpi.com/1016940>
- [9] S. M. Widodo and J. Sutopo, "Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer," vol. 4, no. 1, 2018.
- [10] S. Suroto, A. Nindiani, and H. H. Purba, "Satisfaction on Academic Services in Higher Education Using Importance-Performance Analysis," *ComTech*, vol. 8, no. 1, pp. 37–43, 2017.
- [11] S. H. A. Syukri, "PENERAPAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN ANALISIS GAP PADA KUALITAS PELAYANAN TRANS JOGJA," *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, vol. 13, no. 2, 2014.
- [12] M. C. Hart, "Improving the dissemination of SERVQUAL by using magnitude scaling," in *Total Quality Management in Action*, G. K. Kanji, Ed., Dordrecht: Springer Netherlands, 1996, pp. 267–270. doi: 10.1007/978-94-009-1543-5\_42.
- [13] A. Rinanto, E. Pujiyanto, C. N. Rosyidi, and ..., "Service quality measurement of higher vocational education based on SERVQUAL and KANO: A case study in Politeknik ATMI Surakarta," *AIP Conference ...*, 2019, doi: 10.1063/1.5098286.
- [14] V. A. Zeithaml, L. L. Berry, and A. Parasuraman, "The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service," *Journal of the Academy of Marketing Science*, vol. 21, no. 1, pp. 1–12, Jan. 1993, doi: 10.1177/0092070393211001.
- [15] K. Fuchs and K. Fangpong, "Using the SERVQUAL framework to examine the service quality in higher education in Thailand," *Education Quarterly Reviews*, 2021, [Online]. Available: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3851808](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3851808)