



Evaluasi Kualitas Layanan Program Studi Administrasi Bisnis Polimdo menggunakan *Importance-Performance Analysis*

Evaluation of The Quality of Service Polimdo Business Administration Study Program Importance-Performance Analysis

Gratia Natrina Kaparang, Januar Valentino Samehe, Fresi Beatrix Lendo & Inka Marry Steviarty Tumengkol

Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, Indonesia

Abstrak

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengukur kesesuaian dan kesenjangan yang terjadi pada harapan dan kenyataan mahasiswa yang kuliah di Program Studi Administrasi Bisnis. Untuk mengukur sejauh mana harapan mahasiswa menjadi kenyataan saat melakukan kegiatan perkuliahan di Program Studi Administrasi Bisnis. Fokus dari penelitian ini yaitu mengangkat permasalahan bahwa Program Studi Administrasi Bisnis Polimdo selalu berbenah dan ingin berkembang dalam pelayanan sehingga setiap tahun membuat penelitian kepada mahasiswa tentang kualitas layanan yang ada di Program Studi Administrasi Bisnis. Pengukuran kualitas layanan dari Program Studi Administrasi Bisnis, digunakan indikator SERVQUAL yang mengacu pada teori dari Parasuraman, dkk (1985) yaitu tangibles, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy. Analisis dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan metode Importance-Performance Analysis (Martilla & James, 1977). Berdasarkan hasil yang diperoleh, disimpulkan bahwa beberapa pendingin ruangan di kelas perlu diperbaiki agar memberikan kenyamanan bagi mahasiswa, bahan ajar perlu dipublikasikan di website resmi program studi agar memudahkan akses bahan ajar, serta perlu adanya layanan konseling antara mahasiswa dan dosen wali.

Kata Kunci: *Importance-Performance Analysis*; Kualitas Layanan; *SERVQUAL*.

Abstract

The purpose of this research is to measure the suitability and gaps that occur in the expectations and reality of students studying in the Business Administration Study Program. To measure the extent to which students' hopes come true when carrying out lecture activities in the Business Administration Study Program. The focus of this research is to raise the problem that the Polimdo Business Administration Study Program is always improving and wants to develop services, so that every year it conducts research for students about the quality of services in the Business Administration Study Program. To measure service quality from the Business Administration Study Program, the SERVQUAL indicator is used which refers to the theory of Parasuraman, et al (1985), namely tangibles, responsiveness, reliability, assurance and empathy. Analysis was carried out quantitatively using the Importance-Performance Analysis method (Martilla & James, 1977). Based on the results obtained, it was concluded that several air conditioners in the classroom needed to be repaired to provide comfort for students, teaching materials needed to be published on the study program's official website to make it easier to access teaching materials, and there was a need for counseling services between students and guardian lecturers.

Keywords: *Importance-Performance Analysis*; Service Quality; *SERVQUAL*.

How to Cite: Kaparang, G. N., Samehe, J.V., Lendo, F.B., & Tumengkol, I.M.S. (2024). Evaluasi Kualitas Layanan Program Studi Administrasi Bisnis Polimdo menggunakan *Importance-Performance Analysis*. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMBI)*, 5(2): 282-291.

*E-mail: granat.liem@gmail.com

ISSN: 2774-3004 (online)



PENDAHULUAN

Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado merupakan salah satu program pendidikan vokasi cukup terkenal di Sulawesi Utara karena mampu menciptakan lulusan yang siap kerja. Kemampuan lulusan dari perguruan tinggi negeri ini tidak diragukan di bidang administrasi dan sekretaris, karena terbiasa bekerja dengan prosedur yang benar, tepat, dan cepat. Tidak hanya dibekali dengan ilmu administrasi, lulusan dari Program Studi Administrasi Bisnis juga dibekali dengan kemampuan berbahasa asing yang dipelajari saat di bangku kuliah. Kemampuan dasar berbahasa asing ini menjadi nilai tambah bagi lulusan Program Studi Administrasi Bisnis untuk bersaing di dunia kerja. Keunggulan ini membuat Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado terus berkembang hingga saat ini. Fasilitas dan pelayanan pendidik dan tenaga kependidikan di Program Studi Administrasi Bisnis yang ramah menjadi daya tarik tersendiri bagi mahasiswa untuk menempuh pendidikan.

Dari survei awal yang dilakukan pada 10 (sepuluh) orang mahasiswa di Program Studi Administrasi Bisnis (Lihat Tabel 1), terdapat beberapa masalah yaitu ada mahasiswa yang berharap bahwa peralatan belajar perkantoran di Program Studi Administrasi Bisnis sudah lengkap. Namun ketika masuk di semester 1, ternyata setiap kelas perlu menyiapkan printer sendiri untuk digunakan kelas tersebut selama perkuliahan. Selain itu, adanya harapan mahasiswa ketika masuk kuliah di semester yang baru sudah tersedianya jadwal perkuliahan. Namun, adanya masalah jadwal perkuliahan yang berganti-ganti sehingga mahasiswa menilai pimpinan program studi kurang tepat waktu dalam memberikan jadwal perkuliahan.

Tabel 1. Pra-Survei Harapan dan Kenyataan Mahasiswa

Mahasiswa	Harapan saat masuk di Prodi Administrasi Bisnis	Kenyataan saat masuk di Prodi Administrasi Bisnis
1	Menggunakan komputer kampus saat belajar	Menggunakan komputer hanya saat mata kuliah praktek
2	Peralatan perkantoran lengkap	Perlu membeli printer sendiri untuk mencetak dokumen
3	Kelas menggunakan pendingin	Beberapa kelas pendinginnya rusak
4	Bahan ajar tersedia di website	Beberapa bahan ajar tidak tersedia di website
5	Kursi kelas yang nyaman	Beberapa kursi di kelas sudah rusak
6	Aplikasi yang digunakan di komputer tersedia	Beberapa komputer tidak terdapat aplikasi
7	Ruangan kelas yang nyaman	Beberapa ruang kelas keramiknya sudah rusak
8	Tersedia kantin dengan menu yang terjangkau	Kantin tersebar di beberapa titik, menu cukup terjangkau
9	Dosen yang perhatian dengan mahasiswa	Beberapa dosen cukup perhatian, beberapa dosen tidak peduli
10	Bisa konsultasi dengan dosen di luar jam kantor	Beberapa dosen tidak melayani konsultasi di luar jam kantor

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan beberapa masalah yang ada tersebut, Program Studi Administrasi Bisnis selalu melakukan evaluasi pada mahasiswa sejalan dengan keinginan Program Studi Administrasi Bisnis yang selalu ingin berkembang lebih baik lagi dalam pelayanan kepada mahasiswa. Program Studi Administrasi Bisnis selalu berupaya untuk melakukan evaluasi kepada mahasiswa tentang sejauh mana kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diperoleh ketika menempuh pendidikan. Ini merupakan salah satu wujud evaluasi kualitas layanan yang selalu dilakukan Program Studi Administrasi Bisnis. Evaluasi ini juga menjadi bahan pengukuran kepada para pemberi layanan yaitu, tenaga pendidik dan kependidikan agar lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Gata & Gilang dalam Lusianti & Alifiana (2018) berpendapat bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh instansi pendidikan menjadi salah satu titik krusial karena dapat memicu suasana belajar yang nyaman ketika menempuh pendidikan. Oleh sebab itu, kualitas layanan merupakan salah satu hal penting bagi setiap organisasi karena memberikan dampak pada kepuasan dari pengguna layanan (konsumen). Setiap konsumen ingin agar produk atau jasa yang dihasilkan produsen dapat memberi kepuasan pada konsumennya (Kotler & Armstrong, 2017). Kualitas pelayanan merupakan perbedaan antara harapan konsumen dan pelayanan yang diterima (Nguyen dalam Urfany dan Muthohar, 2022). Kualitas layanan yang diteliti di kampus, targetnya adalah mahasiswa yang merupakan pelanggan suatu perguruan tinggi sebagai penerima jasa pendidikan (Pura, 2006).

Penelitian ini menggunakan indikator penelitian yang diambil indikator-indikator kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, dkk (1985) yaitu:

a. *Tangibles* (bukti fisik)

Indikator ini menekankan pada fasilitas yang terlihat secara nyata, berupa tersedianya kelas yang nyaman dan adanya peralatan belajar perkantoran yang lengkap.

b. *Reliability* (keandalan)

Fokus indikator ini pada kemampuan program studi Administrasi Bisnis dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan misalnya, pimpinan program studi Administrasi Bisnis memberikan jadwal perkuliahan tepat waktu dan tersedianya bahan ajar yang mudah diakses.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Indikator ini menekankan pada kesediaan untuk membantu mahasiswa dan memberikan layanan yang cepat, misalnya, tenaga administrasi cepat dalam menangani keluhan mahasiswa dan dosen yang bersedia membantu mahasiswa di luar jam kerja.

d. *Assurance* (jaminan)

Indikator ini bermaksud mengukur kemampuan program studi Administrasi Bisnis dalam menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pada mahasiswa misalnya, dosen yang mengajar adalah dosen yang kompeten di bidangnya, program studi administrasi bisnis aman dari kejahatan dan kriminalitas.

e. *Emphaty* (empati)

Indikator ini mengukur perhatian yang tulus yang diberikan kepada mahasiswa dengan berupaya untuk memahami keinginan mahasiswa misalnya, dosen memahami kesulitan mahasiswa dan adanya fasilitas konseling akademik dengan dosen wali.

Pengukuran kualitas layanan ini sangat penting untuk diterapkan dalam semua organisasi, tidak terkecuali di lingkungan pendidikan. Setiap layanan yang diberikan oleh program studi di perguruan tinggi kepada mahasiswa akan memberikan dampak pada eksistensi dan nama baik program studi. Semakin baik layanan yang diberikan, maka akan berdampak pada cerita positif dalam masyarakat dan dampak lanjutnya akan meningkatkan peminat terhadap program studi tersebut.

Mengukur kualitas layanan bisa dengan berbagai cara, salah satunya dengan menggunakan *Importance-Performance Analysis*. Metode ini mudah diterapkan dan menampilkan informasi yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan mahasiswa (Ujjanti dkk, 2017). Pengukuran dengan metode ini dengan mengukur kesesuaian dan kesenjangan yang terjadi dari jawaban mahasiswa yang sudah kuliah di Program Studi Administrasi Bisnis.

No.	Nama Peneliti / Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Fransiska Sihotang, Rani Oktarina. (2022)	Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem e-Service Terhadap Kepuasan Pelanggan.	Keseluruhan tingkat kepuasan responden 93% dan pelanggan paling senang dengan adanya aplikasi e-service IPC.
2.	Novia Aninditha Kurniawan, Asterina Febrianti. (2022)	Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Trans Shuttle Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA).	Lima atribut di kuadran I harus diperbaiki sebesar 61,056% dikategorikan Quite Satisfied.
3.	Nidya Wisudawati, Muhammad Ghazi Irfani, Marisha Hastarina, Budi Santoso. (2023)	Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Lengkiti.	Hasilnya nilai tingkat kesesuaian 91% dan ada 8 atribut yang perlu perbaikan dari 25 atribut yang diteliti.
4.	Obi Mardalena, Ria Andryani. (2021)	Analisis Kualitas Layanan Website Pada Universitas Terbuka Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA).	Ada 3 (tiga) indikator yang berada di kuadran prioritas yaitu indikator detail informasi, format sesuai indikator, dan website aman dari virus.
5.	Ramadhan Ali Adinata, Jonathan Juveniko Alfa Tangka, Lucky Adrianto Ladiku, Jacky Joseph Lumintang, Gratia Natrina Kaparang. (2024)	Kajian Importance-Performance Analysis Pada Program Studi Manajemen Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Polimdo.	Kesenjangan yang paling besar ada di dimensi tangibles.

Tabel 2. Penelitian Terdahulu
Sumber: Data diolah (2024)

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengukur kesesuaian dan kesenjangan yang terjadi pada harapan dan kenyataan mahasiswa yang kuliah di Program Studi Administrasi Bisnis. Untuk mengukur sejauh mana harapan mahasiswa menjadi kenyataan saat melakukan kegiatan perkuliahan di Program Studi Administrasi Bisnis. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengukuran kesesuaian dan kesenjangan ini digunakan sebagai patokan dan evaluasi bagi Program Studi Administrasi Bisnis dalam meningkatkan atau mempertahankan layanannya terhadap mahasiswa.

Selanjutnya, penelitian ini dilakukan di instansi pendidikan dengan objek penelitian adalah mahasiswa yang tidak banyak diteliti oleh peneliti lainnya. Pada umumnya penelitian tentang kualitas layanan banyak dilakukan oleh perusahaan-perusahaan terhadap pelanggannya untuk mengukur tingkat tercapainya harapan pelanggan. Sehingga penelitian ini memberikan kebaruan dalam ilmu pendidikan sebagai pedoman bagi Program Studi Administrasi Bisnis dan pendidikan tinggi lainnya agar tetap terus berkembang memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada mahasiswa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif kuantitatif. Dimana penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengukur harapan dan kenyataan dengan skor yang mengacu pada skala Likert mulai dari 5 (sangat setuju) hingga 1 (sangat tidak setuju), kemudian data-data yang diperoleh dideskripsikan dalam kata-kata. Dalam analisis datanya, penelitian ini menggunakan

teknik *Importance-Performance Analysis* (Martilla & James, 1977) yang akan menilai kualitas dari produk atau layanan bagi pelanggan dan kinerja aktual yang dirasakan mahasiswa. Komponen penting yang akan dinilai dari teknik *Importance-Performance Analysis* yaitu:

1. Tingkat Kepentingan (*Importance*): mengukur tingkat kepentingan suatu indikator tertentu bagi mahasiswa. Jadi setiap indikator bagi mahasiswa berbeda-beda tingkat kepentingannya. Ada mahasiswa yang menganggap indikator "A" penting, namun oleh mahasiswa lain menganggap tidak terlalu penting.
2. Kinerja (*Performance*): mengukur bagaimana mahasiswa menilai kinerja aktual (kenyataan) program studi di setiap indikator. Misalnya, indikator "A" dinilai kinerjanya lebih tinggi oleh mahasiswa satu, namun dinilai rendah oleh mahasiswa dua.

Untuk pengukuran tersebut, maka ditentukan

Cara pengukuran *Importance-Performance Analysis* dengan menggunakan kuesioner yang berisi sebanyak 5 indikator, yang masing-masingnya terdapat 2 pernyataan untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap setiap indikator kualitas layanan. Kuesioner dibagi menjadi dua bagian:

1. Diharapkan: berisi pernyataan tentang harapan mahasiswa terhadap setiap indikator.
2. Dirasakan: berisi pernyataan tentang penilaian mahasiswa terhadap kinerja yang dirasakan.

Selanjutnya, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Setelah dilakukan perhitungan hasil yang diperoleh, akan di narasikan secara rinci dalam tulisan ini (Sugiyono, 2012). Metode kuantitatif dipilih agar diperoleh hasil dengan angka sehingga secara pasti. Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu seluruh mahasiswa yang ada di Program Studi Administrasi Bisnis mulai dari semester I, III, dan V. Tabel berikut menunjukkan jumlah mahasiswa yang ada di Program Studi Manajemen Bisnis tahun ajaran 2024/2025.

Kelas	Jumlah Mahasiswa
1 AB 1	20
1 AB 2	17
3 AB	26
5 AB 1	24
5 AB 2	19
TOTAL	106

Tabel 3. Total Responden Mahasiswa

Sumber: Data Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Polimdo tahun 2024

Berdasarkan Tabel 3, maka populasi yaitu total mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Tahun Ajaran 2024/2025 sejumlah 106 orang mahasiswa. Sejalan dengan rekomendasi Fraenkel & Wallen (1993) yang menyarankan ukuran sampel untuk penelitian deskriptif minimal 100. Dengan mempertimbangkan akurasi data yang diperoleh, serta kemudahan pengumpulan data secara online, maka diambil keseluruhan populasi sebagai sampel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukan pengumpulan kuesioner dari 106 orang mahasiswa, hasil kuesioner di hitung di aplikasi Ms. Excel. Berdasarkan skor penilaian yang diperoleh, indikator *tangibles* yang diharapkan mahasiswa sebesar 4,54 sedangkan yang dirasakan sebesar 3,71. Ini menunjukkan bahwa ada kesenjangan sebesar -0,83. Dari hasil analisis kesesuaian, maka indikator *tangibles*

memperoleh angka sebesar 81,6% sehingga dapat disimpulkan bahwa kelas yang nyaman dan peralatan belajar perkantoran yang lengkap sebagian besar sesuai dengan harapan mahasiswa.

Indikator selanjutnya yang diteliti adalah *responsiveness*. Berdasarkan hasil yang diperoleh, indikator *responsiveness* yang diharapkan mahasiswa sebesar 4,44, namun yang dirasakan hanya sebesar 3,58. Sehingga dari hasil ini ada kesenjangan sebesar -0,87. Hasil analisis kesesuaian menunjukkan bahwa indikator *responsiveness* memperoleh angka 80%, yang dapat disimpulkan bahwa pimpinan program studi memberikan jadwal perkuliahan tepat waktu dan bahan ajar yang mudah di akses sebagian besar sesuai dengan harapan mahasiswa.

Selajan dengan penelitian dari Adinata, dkk (2024) yang menyatakan bahwa jadwal mengajar yang tepat waktu menjadi perhatian khusus karena memberikan dampak kepada perkuliahan mahasiswa. Selain itu, jadwal yang tepat waktu juga memberikan semangat kepada dosen-dosen pengajar untuk mengajar. Sebaliknya apabila jadwal perkuliahan tidak tepat waktu maka akan terjadi demotivasi di kalangan dosen dalam mengajar.

Indikator *reliability* memberikan hasil yang diharapkan sebesar 4,33, sedangkan yang dirasakan sebesar 3,55. Berdasarkan hasil tersebut ada kesenjangan sebesar -0,78. Hasil analisis kesesuaian indikator *reliability* menunjukkan sebesar 82%, yang bisa ditarik kesimpulan bahwa item pernyataan tenaga administrasi cepat dalam menangani keluhan mahasiswa dan dosen bersedia membantu mahasiswa sebagian besar sesuai dengan harapan mahasiswa.

Pada indikator *assurance* mendapatkan hasil yang diharapkan sebesar 4,56, dan hasil yang dirasakan sebesar 4,06. Berdasarkan hasil yang diperoleh maka ada kesenjangan sebesar -0,50. Analisis kesesuaian menunjukkan bahwa indikator *assurance* memperoleh hasil sebesar 89% yang bisa disimpulkan bahwa item pernyataan dosen yang mengajar adalah dosen yang kompeten di bidangnya dan Prodi AB aman dari kejahatan dan kriminalitas sebagian besar sesuai dengan harapan mahasiswa.

Indikator terakhir yaitu *emphaty* mendapatkan hasil yang diharapkan sebesar 4,44 dan hasil yang dirasakan sebesar 3,63. Sehingga dari hasil tersebut terdapat kesenjangan sebesar -0,82. Analisis kesesuaian diperoleh hasil sebesar 82%, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa dari angka yang diperoleh sebagian besar pernyataan dosen memahami kesulitan mahasiswa dan adanya fasilitas konseling akademik dengan dosen wali sesuai dengan harapan mahasiswa.

Selanjutnya, apabila dicermati lebih lanjut maka hasil kesesuaian yang diperoleh paling besar ada pada indikator *assurance* sebesar 89%. Dengan hasil yang diperoleh ini berarti mahasiswa di Program Studi Administrasi Bisnis merasakan kenyataan bahwa dosen yang mengajar di Program Studi Administrasi Bisnis merupakan dosen-dosen yang berkompeten di bidangnya. Ini dibuktikan dengan semua dosen yang mengajar di Program Studi Administrasi Bisnis saat ini merupakan lulusan Strata-II atau Magister, berstatus PNS dan PPPK yang sudah melalui serangkaian tes untuk memastikan bahwa dosen tersebut kompeten.

Pernyataan lainnya pada indikator *assurance* yaitu Program Studi Administrasi Bisnis aman dari kejahatan dan kriminalitas. Hal ini nyata dari mahasiswa tidak mengalami kehilangan saat meninggalkan barang berharga berupa laptop dan handphone di kelas saat istirahat. Selain itu, sebagai instansi pendidikan, Program Studi Administrasi Bisnis tidak ada pemberitaan kriminalitas yang terjadi di lingkungan kampus, sehingga ini menjadi keyakinan bagi mahasiswa untuk kuliah di Program Studi Administrasi Bisnis.

Hal ini sejalan dengan pendapat dari Syaifullah & Sabrina dalam Ma'tia, dkk (2024) bahwa kualitas pelayanan dianggap sebagai kemampuan memberi pelayanan yang lebih baik dan efektif

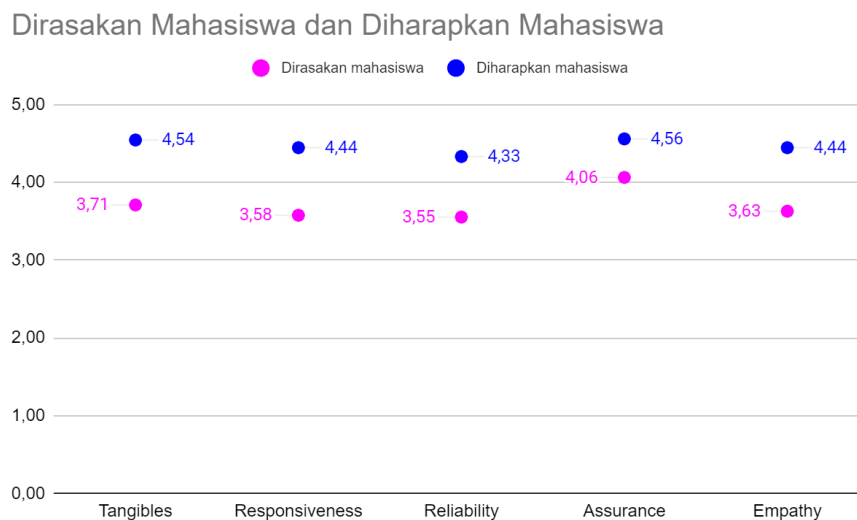
dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa. Salah satu wujud pelayanannya yaitu bahwa mahasiswa membutuhkan jaminan dengan pendidikan mereka. Jaminannya yaitu dengan memiliki dosen-dosen yang kompeten dan memiliki tempat belajar yang aman. Dengan demikian maka mahasiswa bisa memberikan pengaruh kepada orang di luar kampus bahwa mereka berkuliah di tempat yang bukan sembarangan atau asal-asalan.

ANALISIS KESESUAIAN						
	<i>Tangibles</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Reliability</i>	<i>Assurance</i>	<i>Emphaty</i>	Jumlah
Diharapkan Mahasiswa	482	471	459	483	471	2.366
Dirasakan Mahasiswa	393	379	377	431	385	1964
	81,6%	80%	82,0%	89%	82%	83%

Tabel 4. Analisis Kesesuaian Antar Indikator
 Sumber: Data Diolah, 2024

ANALISIS KESENJANGAN						
	<i>Tangibles</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Reliability</i>	<i>Assurance</i>	<i>Emphaty</i>	Rata2
Dirasakan Mahasiswa	3,71	3,58	3,55	4,06	3,63	3,70
Diharapkan Mahasiswa	4,54	4,44	4,33	4,56	4,44	4,46
	-0,83	-0,87	-0,78	-0,50	-0,82	-0,76

Tabel 5. Analisis Kesenjangan Antar Indikator
 Sumber: Data Diolah, 2024



Gambar 1. Perbandingan Indikator Dirasakan dan Diharapkan Mahasiswa
 Sumber: Data Diolah, 2024

SIMPULAN

Berdasarkan hasil yang diperoleh maka yang semua indikator berada pada angka yang cukup sesuai dengan harapan mahasiswa. Indikator *assurance* harus selalu dipertahankan agar tetap menjadi nilai positif bagi Program Studi Administrasi Bisnis. Namun ada beberapa indikator yang tingkat kesesuaian dibawah angka 85% perlu menjadi perhatian. Menjadi perhatian khusus pada *responsiveness*, dimana para pegawai perlu memberikan pelayanan yang lebih cepat lagi dalam menangani keluhan mahasiswa, dan dosen perlu dimotivasi agar bisa memberikan pelayanan di luar jam kantor. Selanjutnya perlu diberikan perhatian khusus juga kepada indikator *tangibles*. Kelas perlu mendapatkan perbaikan karena ada beberapa kelas yang fasilitas pendingin ruangnya tidak lagi berfungsi dengan baik. Selain itu, ada beberapa kelas yang memiliki meja dan kursi yang terlalu banyak di kelas sehingga kelas terasa sempit dan kurang nyaman. Alat-alat belajar perkantoran pun sebisa mungkin disiapkan oleh Program Studi agar tidak menjadi tanggungan tambahan mahasiswa saat masuk di kelas. Adapula indikator *reliability* perlu diperbaiki pada ketersediaan bahan ajar yang bisa di akses, sehingga memudahkan mahasiswa untuk memperoleh bahan ajar. Ada baiknya bahan ajar sudah dimasukkan pada website resmi jurusan atau program studi. Untuk menunjang hal tersebut setiap dosen perlu mempersiapkan bahan ajar yang akan dipublikasikan supaya bahan ajar tersebut menjadi pegangan bagi mahasiswa. Indikator *emphaty* juga masih perlu diberikan perhatian karena layanan konseling akademik belum berjalan dengan baik di Program Studi Administrasi Bisnis. Bahkan di awal perkuliahan mahasiswa belum mengetahui dosen perwaliannya, sehingga agak kesulitan untuk melakukan konsultasi akademik dengan dosen wali. Ini perlu perbaikan agar di awal perkuliahan mahasiswa sudah ditetapkan dosen perwalian agar bisa langsung mengetahui dosen wali masing-masing mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinata, R. A., Tangka, J., Ladiku, L., Lumintang, J., & Kaparang, G. N. (2024). Kajian Importance-Performance Analysis Pada Program Studi Manajemen Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Polimdo. *Prosiding Seminar Nasional Produk Terapan Unggulan Vokasi (PTUV) Ke-4 Politeknik Negeri Manado*, 294-298.
- Fraenkel, J., & Norman, E. (1993). *How to Design and Evaluate Research in Education*. New York: Mc Graw-Hill Inc.
- Kurniawan, N. A., & Febrianti, A. (2022). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Trans Shuttle Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Prosiding Diseminasi Fakultas Teknologi Industri*, 1-10.
- Lusianti, D., & Alifiana, M. A. (2018). Importance-Performance Analysis: Upaya Peningkatan Kualitas Layanan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Vol. 19 No. 2*, 117-123.
- Mardalena, O., & Andryani, R. (2021). Analisis Kualitas Layanan Website Pada Universitas Terbuka Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Information System and Informatics*, 615-633.
- Martilla, J., & James, J. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 77-79.
- Ma'tia, Lestari, H. D., & Wahyuni, S. (2024). Analisis Kualitas Produk Batik dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kampung Batik Giriloyo Yogyakarta dengan Importance-Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pengabdian Masyarakat: Pemberdayaan, Inovasi, dan Perubahan Vol. 4 No. 3*, 5-11.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing Vol. 49*, 41-50.
- Pura, A. H. (2006). Servqual dan Importance-Performance Analysis Untuk Perguruan Tinggi. *Bina Ekonomi Vol. 10 No. 2*, 33-40.
- Sihotang, F. P., & Oktarina, R. (2022). Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Dalam Menganalisis Pengaruh Sistem e-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi Vol. 3 No. 1*, 1-12.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Ujianti, Majid, R., & Rasma. (2017). Analisis Kepuasan Pasien Pada Layanan Rawat Jalan Berdasarkan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) di Puskesmas Benu-Benu Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 1-9.
- Urfany, N., & Muchsin, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi pada Konsumen Tokopedia). *Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen Vol. 01 No. 06*, 273-284.
- Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Lengkiti. *Integrasi: Jurnal Ilmiah Teknik Industri Vol. 8 No. 1*, 32-39.