

PENGGUNAAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) UNTUK
MENINGKATKAN KINERJA ATRIBUT KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN
PADA SEKOLAH TINGGI HUKUM BANDUNG (STHB)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

Raden Rizqy Andarysan

2013120016

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
(Terakreditasi berdasarkan keputusan SK BAN-PT/AK-XVI/S1/XI/2013)
BANDUNG
2017

THE USE OF IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) FOR
IMPROVING EDUCATIONAL SERVICE QUALITY IN SEKOLAH TINGGI
HUKUM BANDUNG (STHB)



UNDERGRADUATE THESIS

By:

Raden Rizqy Andarysan

2013120016

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
MANAGEMENT OF ECONOMOMICS
(Acredited based on Decre SK BAN-PT/AK-XVI/S1/XI/2013)
BANDUNG
2017

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN



PENGGUNAAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) UNTUK
MENINGKATKAN KINERJA ATRIBUT KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN
PADA SEKOLAH TINGGI HUKUM BANDUNG (STHB)

Oleh:

Raden Rizqy Andarysan
2013120016

PERSETUJUAN SKRIPSI
Bandung, 17 Januari 2017

Ketua Program Studi Srajana Manajemen

Triyana Iskandarsyah, Dra., M. Si.
Pembimbing

Catharina Tan Lian Soei, Dra., MM.



PERNYATAAN:

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Raden Rizqy Andarysan
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 6 April 1995
No. Pokok Mahasiswa : 2013120016
Program Studi : Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

JUDUL

Penggunaan *Important Performance Analysis* (IPA) untuk Meningkatkan Kinerja Atribut Kualitas Layanan Pendidikan pada Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB)

Dengan,

Pembimbing : Catharina Tan Lian Soei, Dra., MM.

SAYA MENYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apapun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), dengan selayaknya saya kutip, sadar atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak kesarjanaannya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa pihak manapun.

Pasal 25 Aayat (2) UU. No 20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau, vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelamya, pasal 70 : Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapat gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 25 ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dan/atau pidanana denda paling banyak Rp.200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 17 Januari 2017

Pembuat Pernyataan : Raden Rizqy A.



(Raden Rizqy Andarysan)

ABSTRAK

Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) merupakan merupakan sebuah lembaga pendidikan dimana menawarkan pendidikan di bidang ilmu hukum. Dengan kualitas layanan pendidikan yang diberikan saat ini, ternyata masih belum dapat menarik lebih banyak peminat untuk bersekolah di Sekolah Tinggi Hukum Bandung).

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kinerja atribut kualitas layanan pendidikan yang dilakukan Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) sesuai dengan harapan para mahasiswa, atribut kualitas layanan pendidikan mana saja yang memerlukan perbaikan namun tidak perlu diprioritaskan, dan atribut kualitas layanan pendidikan mana saja yang baik sehingga perlu dipertahankan oleh Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB).

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan masukan kepada pengelola Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) mengenai atribut kualitas layanan pendidikan mana saja yang belum sesuai dengan harapan mahasiswa, dan atribut apa saja yang sudah baik sehingga perlu dipertahankan dan lainnya, serta mau secara sukarela merokemdasikan kepada orang lain. Penelitian bersifat deskriptif dengan menggunakan *Important Performance Analysis* (IPA). Sebanyak 211 orang sampel dari 927 orang populasi digunakan dalam penelitian ini. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja atribut kualitas layanan pendidikan di Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) secara keseluruhan sudah cukup baik dimana hasilnya menyebar di keempat kuadran dengan kuadran tiga dan kuadran dua yang paling dominan. Namun begitu, ada beberapa atribut kualitas layanan pendidikan yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan kinerjanya sekarang ini oleh Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB), yaitu: toilet yang bersih, Kantin yang nyaman, Ketersediaan fasilitas wifi, Dosen STHB bersedia dan mudah untuk dihubungi, STHB menyediakan beasiswa bagi mahasiswa berprestasi dan kurang mampu

Kata kunci: Kualitas layanan pendidikan, *Important Performance Analysis*

ABSTRACT

Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) is an Institute that offers education in the field of law. With education service quality, Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) has not been able to increase the enthusiasts of registrant.

This study was conducted to determine whether the performance attributes of the quality of educational services implemented by Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) in accordance with the expectations of the students, the quality attributes of educational services which are in need of repair but do not need to be prioritized, and the attributes of quality educational services which are either so need to be maintained by the Law School Bandung (STHB).

The purpose of this research is to provide feedback to the managers of the Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) regarding the attributes of quality of educational services which are not in accordance with the expectations of students, and what attributes are good that needs to be preserved and others, so the student would recommend to other people. This research is a descriptive research by using Important Performance Analysis (IPA). A total of 211 samples from 927 people used in this case. From the results of this study concluded that the performance attributes of quality of educational services at the Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) as a whole has been good, also the results spread in all of four quadrants, with the quadrant three and quadrant two dominant. However there are some attributes of quality educational services should be prioritized to improve in Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) : a clean restrooms, comfortable canteen, availability of wifi, Lecturer STHB willing and easy to contact, and there is a scholarship for student.

Keywords: Quality of education services, Important Performance Analysis

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan YME yang tiada pernah berhenti mencurahkan rahmat dan kasih sayang-Nya kepada semesta alam. Dengan kemudahan dan pertolongan Tuhan YME, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penggunaan Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan Pada Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB)”. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari akan keterbatasan, kemampuan, dan pengetahuan penulis dalam penyusunannya. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai kritik dan saran yang konstruktif dari berbagai pihak dalam rangka penyempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bisa menjadi berkat dan berguna bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Bandung, 19 Desember 2016

Penulis

UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam melakukan penelitian yang berjudul “Penggunaan Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan Pada Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB)”, peneliti menghadapi banyak kesulitan, namun kesulitan tersebut dapat dibantu oleh beberapa pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan berupa tenaga dan pikiran. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa. Terimakasih atas kelancarannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Orang tua yang selalu mendoakan.
3. Ibu Catharina Tan Lian Soei, Dra., MM., selaku dosen pembimbing dan dosen wali yang selama ini sudah meluangkan waktunya untuk memberi kritik dan saran.
4. Ibu Maria Merry Marianti, Dra., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan Bandung.
5. Ibu Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Parahyangan Bandung.
6. Semua dosen yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman selama masa perkuliahan.
7. Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) atas izinnya untuk melakukan penelitian di sekolah tersebut
8. Teman-teman Manajemen 2013 Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
9. Seluruh pihak yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga Tuhan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis selama penyusunan skripsi ini.

DAFTAR ISI

	Hal.
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMAKASIH	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.4.1. Manfaat Teoretis	7
1.4.2. Manfaat Praktis	7
1.5. Kerangka Pemikiran	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Manajemen Stratejik	10
2.1.1. Tahapan Manajemen Stratejik	10
2.2. Jasa	11
2.2.1. Karakteristik Jasa	11
2.2.2. Klasifikasi Jasa	12
2.2.3. Kualitas Jasa	13
2.2.4. Dimensi Kualitas Jasa	14
2.3. Pelanggan (<i>Customer</i>)	14
2.3.1. Definisi Pelanggan	14
2.3.2. Definisi Kepuasan Pelanggan	15
2.3.3. Faktor- Faktor Kepuasan Pelanggan	15
2.3.4. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	16
2.3.5. Harapan dan Kenyataan Mengenai Pelayanan	18
2.3.6. Manfaat Kepuasan Pelanggan	19
2.4. Pelayanan Perguruan Tinggi	20
2.4.1. Definisi Perguruan Tinggi	20
2.4.2. Definisi Mahasiswa	22
2.4.3. Kualitas Pelayanan Pendidikan	22
2.4.4. Mahasiswa Sebagai Pelanggan	23
2.5. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	24
2.6. Penelitian Terdahulu	26
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	29
3.1. Metode Penelitian	29
3.1.1. Sumber Data	29
3.1.2. Metode Pengumpulan Data	29
3.1.3. Populasi dan Sampel	30
3.1.4. Metode Analisis Data	31
3.1.5. Metode Analisis Data	32
3.1.6. Operasional Variabel	36

3.1.7.	Uji Validitas, Realibilitas, dan Standar Deviasi.....	37
3.2.	Objek penelitian	39
3.2.1.	Sejarah	39
3.2.2.	Visi dan Misi	39
3.2.3.	Tujuan dan Sasaran.....	40
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1.	Profil Responden.....	41
4.1.1.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.1.2.	Profil Responden Berdasarkan Usia	42
4.1.3.	Profil Responden Tahun Akademik.....	43
4.2.	Hasil Uji Validitas,Reliabilitas, dan Standar Deviasi.....	43
4.3.	Analisis Tingkat Kepentingan Responden dan Tingkat Kinerja Atribut Kualitas Layanan Pendidikan Dimensi <i>Tangible</i>	46
4.4.	Analisis Tingkat Kepentingan Responden dan Tingkat Kinerja Atribut Kualitas Layanan Pendidikan Dimensi <i>Responsiveness</i>	48
4.5.	Analisis Tingkat Kepentingan Responden dan Tingkat Kinerja Atribut Kualitas Layanan Pendidikan Dimensi <i>Assurance</i>	49
4.6.	Analisis Tingkat Harapan Responden dan Tingkat Kinerja Atribut Kualitas Layanan Pendidikan Dimensi <i>Reliability</i>	51
4.7.	Analisis Tingkat Kepentingan Responden dan Tingkat Kinerja Atribut Kualitas Layanan Pendidikan Dimensi <i>Empathy</i>	53
4.8.	Analisis Kinerja dan Kepentingan Atribut Kualitas Layanan Pendidikan Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) Keseluruhan	54
4.9.	Pemetaan <i>Important Performance Analysis Matrix</i>	57
4.9.1.	Atribut Kualitas Layanan Pendidikan Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) yang Perlu Diprioritaskan untuk Ditingkatkan	58
4.9.2.	Atribut Kualitas Layanan Pendidikan Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) yang Memerlukan Perbaikan Namn Tidak Perlu Diprioritaskan	59
4.9.3.	Atribut Kualitas Layanan Pendidikan Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) yang Perlu Dipertahankan.....	60
4.10.	Usulan Perbaikan Untuk Meningkatkan Kinerja Atribut Kualitas Layanan Pendidikan Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB).....	61
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1.	Kesimpulan	65
5.2.	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
RIWAYAT HIDUP		

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 1.1. Grafik Mahasiswa/Mahasiswi Pendaftar di Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) Selama Lima Tahun Terakhir	2
Gambar 1.2. Grafik Mahasiswa/Mahasiswi Diterima di Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) Selama Lima Tahun Terakhir	3
Gambar 2.1. Importance Performance Matrix	24
Gambar 3.1. Importance Performance Matrix	34
Gambar 4.1. Jenis Kelamin Responden	41
Gambar 4.2. Usia Responden	42
Gambar 4.3. Tahun Akademik Responden	43
Gambar 4.4. Pemetaan Important performance Matrix	57

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1.1. Jumlah Mahasiswa/Mahasiswi Pendaftar di Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) Selama Lima Tahun Terakhir	2
Tabel 1.2. Jumlah Mahasiswa/Mahasiswi Diterima di Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) Selama Lima Tahun Terakhir	3
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1. Skala Variabel Kinerja Atribut Jawaban Responden	31
Tabel 3.2. Skala Variabel Tingkat Kepentingan Jawaban Responden	32
Tabel 3.3. Dimensi dan Atribut Servqual	36
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.3. Hasil Uji Standar Deviasi.....	45
Tabel 4.4. Dimensi <i>Tangible</i>	46
Tabel 4.5. Dimensi <i>Responsiveness</i>	48
Tabel 4.6. Dimensi <i>Assurance</i>	50
Tabel 4.7. Dimensi <i>Reliability</i>	51
Tabel 4.8. Dimensi <i>Empathy</i>	53
Tabel 4.9. Kesenjangan Kinerja dan Harapan Atribut Layanan Pendidikan Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB).....	54
Tabel 4.10. Peringkat Prioritas Perbaikan Kinerja.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Tampilan kuesioner
- Lampiran 2. Tabel Penentuan Jumlah Sampel Dari Isaac dan Michael
- Lampiran 3. Tabel R
- Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Kepentingan
- Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Kinerja
- Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan
- Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja
- Lampiran 8. Profil Responden
- Lampiran 9. Rekapitulasi Jawaban Kepentingan (N=211)
- Lampiran 10. Rekapitulasi Jawaban Kinerja (N=211)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pendidikan merupakan suatu usaha yang digunakan untuk membentuk pribadi dari seorang manusia. Pendidikan itu dapat dilakukan secara formal maupun non formal. Pendidikan formal adalah pendidikan yang dilaksanakan di sekolah secara teratur, sistematis, mempunyai jenjang dan tingkat yang dilaksanakan mulai dari taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi. Sedangkan pendidikan non formal adalah pendidikan luar sekolah seperti lembaga-lembaga kursus keterampilan dan pelatihan-pelatihan.

Tujuan pendidikan sebagaimana tertuang pada Undang-Undang No 2 tahun 1989 pasal 4, antara lain dirumuskan : "Pendidikan nasional bertujuan mencerdaskan kehidupan bangsa dan mengembangkan manusia seutuhnya, yaitu manusia yang beriman dan bertakwa terhadap Tuhan Yang Maha Esa dan berbudi pekerti luhur, memiliki pengetahuan dan keterampilan, kesehatan jasmani dan rohani, kepribadian yang mantap dan mandiri serta rasa tanggung jawab kemasyarakatan dan kebangsaan. Perguruan tinggi merupakan salah satu lembaga pendidikan yang ikut serta dalam meramaikan jasa pendidikan baik perguruan tinggi negeri maupun swasta. Saat ini, di Indonesia terdapat banyak pilihan bagi lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA) yang ingin melanjutkan studi ke perguruan tinggi. Jumlah perguruan tinggi saat ini terdapat 53 Perguruan Tinggi Negeri dan 625 Perguruan Tinggi Swasta, dimana terdapat 341.315 mahasiswa/mahasiswi negeri dan 272.350 mahasiswa/mahasiswi swasta (BPS 14 September 2015, diakses 2016).

Perkembangan dunia pendidikan di Indonesia telah mengalami perkembangan yang luar biasa. Perkembangan tersebut dapat dilihat dari pendirian lembaga pendidikan baik negeri maupun swasta yang begitu banyak, sehingga seringkali menimbulkan persaingan diantara perguruan tinggi yang ada. Keberhasilan suatu lembaga sebagai penyedia jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya. Lembaga pendidikan yang memberikan layanan berkualitas kepada para mahasiswa/mahasiswi selaku pembeli, akan sukses dalam mencapai tujuannya. Sekarang ini mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan

dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen. Hal tersebut sangat dipahami betul oleh Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) yang merupakan sebuah lembaga pendidikan dimana menawarkan pendidikan di bidang ilmu hukum.

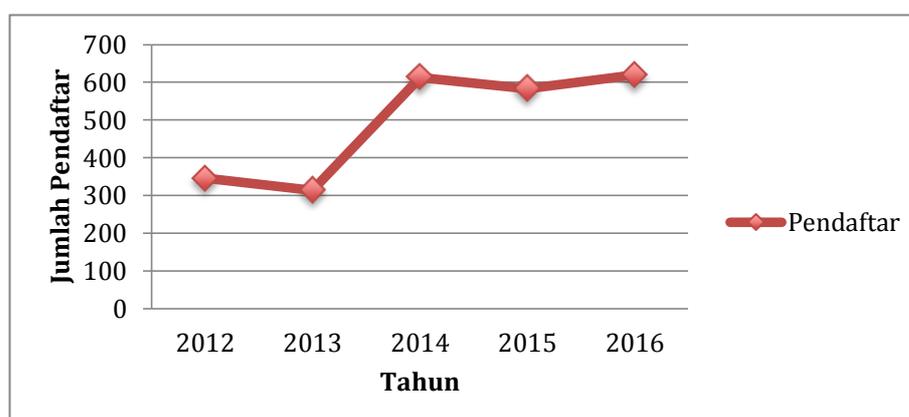
Tabel 1.1.
Jumlah Mahasiswa/Mahasiswi Pendaftar di Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) Selama Lima Tahun Terakhir

Tahun	Pendaftar
2016	619
2015	583
2014	613
2013	314
2012	346

Sumber: Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB)

Berdasarkan jumlah mahasiswa/mahasiswi pendaftar di Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) selama lima tahun terakhir (tabel1.1.) memperlihatkan meskipun jumlah peminat yang mendaftar di Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) mengalami dua kali penurunan yaitu di tahun 2013 dan 2015, tetapi penurunan tersebut tidaklah besar. Secara keseluruhan pendaftar di Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) masih memiliki grafik yang baik, dimana mengalami kenaikan sesuai pada gambar 1.1.

Gambar 1.1.
Grafik Mahasiswa/Mahasiswi Pendaftar di Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) Selama Lima Tahun Terakhir



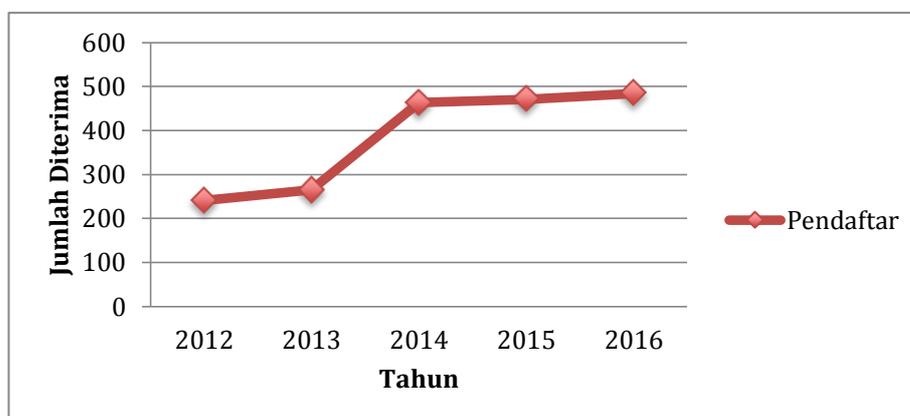
Tabel 1.2.
Jumlah Mahasiswa/Mahasiswi Diterima di Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) Selama Lima Tahun Terakhir

Tahun	Diterima
2016	484
2015	471
2014	463
2013	265
2012	241

Sumber: Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB)

Berdasarkan jumlah mahasiswa/mahasiswi diterima di Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) selama lima tahun terakhir (tabel1.2.) memperlihatkan jumlah mahasiswa yang diterima terus mengalami peningkatan sesuai dengan gambar 1.2.

Gambar 1.2.
Grafik Mahasiswa/Mahasiswi diterima Di Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) Selama Lima Tahun Terakhir



Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) sendiri sesuai dengan visinya yang menginginkan mendapat kepercayaan masyarakat menjadi salah satu pendidikan tinggi hukum terbaik di Indonesia pada tahun 2025, berharap agar jumlah mahasiswa/mahasiswi di sekolah tersebut mengalami kenaikan. Dengan bertambahnya jumlah mahasiswa/mahasiswi yang mendaftar, mengindikasikan

bahwa Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) semakin dekat dengan visinya tersebut. Namun penambahan jumlah mahasiswa/mahasiswi yang diterima harus dibarengi oleh jumlah pendaftar yang meningkat pula, dimana pendaftar itu sendiri bermula sebagai peminat. Sebelum meningkatkan jumlah peminat yang mendaftar di Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) pada tahun-tahun yang akan mendatang, maka selalu diperlukan perbaikan serta peningkatan jasa layanan di sekolah tersebut. Kepuasan mahasiswa/mahasiswi dapat meningkatkan kualitas lulusan. Lulusan mahasiswa/mahasiswi yang puas akan layanan pendidikan yang diterimanya, diharapkan merekomendasikan sekolahnya untuk orang terdekatnya, sehingga jumlah peminat diharapkan bertambah. Hal ini didukung oleh Setyawati (2009), yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *words of mouth*, dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *words of mouth*.

Saat ini Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) bertujuan untuk meningkatkan pelayanannya, maka kualitas layanan pendidikan di Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) perlu diukur dengan instrumen yang tepat. Selama beberapa tahun ini, para peneliti akademis telah mencoba mengukur kualitas jasa dalam perguruan tinggi dengan skala satu dimensi, namun begitu hal ini tidak sesuai dengan karakteristik multi-dimensi dari kualitas jasa (Adee dalam Legcevic, 2009).

Parasuraman, Zeithmal, dan Bery menciptakan sebuah skala multi-dimensi yang dinamakan Servqual, Instrumen Servqual ini mengukur kenyataan dengan ekspektasi kualitas jasa dari sudut pandang pelanggan (Parasuraman, 1988). Adee dalam Legcevic (2009) menyatakan, dalam mengukur kualitas jasa perguruan tinggi, lima dimensi Servqual yang digunakan adalah *tangibles* (penampilan fisik dari fasilitas perguruan tinggi, peralatan, penampilan personal, dan materi komunikasi), *reliability* (kesanggupan perguruan tinggi untuk melakukan jasa yang dijanjikan secara andal dan tepat), *responsiveness* (keinginan perguruan tinggi untuk membantu mahasiswa menyediakan jasa secara cepat), *assurance* (pengetahuan dan pertimbangan staf perguruan tinggi serta kemampuan staf untuk melahirkan kepercayaan mahasiswa/mahasiswi), dan *empathy* (kemampuan staf perguruan tinggi untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa/mahasiswi).

Lima dimensi Servqual (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*) tersebut akan menjadi instrumen pengukuran kepuasan

mahasiswa/mahasiswi terhadap pelayanan mutu pendidikan Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB). Selanjutnya tingkat kepentingan dan kinerja yang diterima mahasiswa/mahasiswi tersebut akan dianalisis dengan *Important Performance Analysis* (IPA). Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan tingkat kepentingan, maka mutu pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui tingkat kepentingan pelanggan, maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang tingkat kepentingan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk, sehingga Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) dapat mengevaluasi faktor-faktor kepuasan mahasiswa/mahasiswi yang menjadi prioritas utama, sudah sesuai, prioritas rendah, dan bahkan berlebihan.

Penelitian ini berlandaskan pada penelitian yang sudah ada sebelumnya dimana (Azka, 2012) mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di program studi pascasarjana kajian administrasi rumah sakit fakultas kesehatan masyarakat Universitas Indonesia. Berdasarkan hasil penelitian pemetaannya melalui *Important Performance Analysis* (IPA), atribut kualitas pelayanan menyebar merata di empat kuadran dilihat dari dimensi *service quality*. Penelitian tersebut dijadikan sebagai acuan dalam melakukan penelitian ini, dimana jika diterapkan pada sekolah dengan mahasiswa/mahasiswi yang berbeda, akan menghasilkan hasil yang berbeda pula. Dalam penelitian kali ini, peneliti hendak meneliti hal yang sama dengan menggunakan *Important Performance Analysis* (IPA), namun perbedaannya terdapat pada atributnya. Penelitian ini menggunakan atribut dari lima dimensi *service quality*, dimana penulis mencoba memperbaiki dan melengkapi setiap atribut pada setiap dimensi dari *service quality* yang sebelumnya belum atau kurang lengkap dari penelitian (Azka,2012) yang dijadikan sebagai acuan dalam penelitian ini.

Tujuan akhir dari penelitian ini termasuk dalam strategi evaluasi dan pengendalian. Hal ini dilakukan untuk mengetahui serta mengevaluasi kinerja kualitas layanan pendidikan mana saja yang perlu diprioritaskan dan ditingkatkan, kinerja kualitas layanan pendidikan mana saja yang memerlukan perbaikan namun tidak diprioritaskan, kinerja atribut kualitas layanan pendidikan mana saja yang sangat baik sehingga perlu untuk dipertahankan oleh Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB).

Dengan instrument pengukuran dan alat analisis yang sesuai untuk analisis kepuasan mahasiswa/mahasiswi, yakni dengan *Servqual* dan *Important*

Performance Analysis (IPA), maka sudah dapat mengevaluasi kualitas layanan pendidikan yang akan membantu Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) dalam mencapai visinya. Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis tertarik mengadakan penelitian mengenai “PENGUNAAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) UNTUK MENINGKATKAN KINERJA ATRIBUT KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN PADA SEKOLAH TINGGI HUKUM BANDUNG (STHB).”

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis:

1. Bagaimana kinerja keseluruhan atribut kualitas layanan pendidikan di Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) ?
2. Atribut mana saja yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan oleh Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) ?
3. Atribut mana saja yang memerlukan perbaikan namun tidak perlu diprioritaskan oleh Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) ?
4. Atribut mana saja yang sangat baik sehingga perlu dipertahankan oleh Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai melalui kegiatan penelitian, diatarany adalah:

1. Mengetahui bagaimana kinerja atribut kualitas layanan pendidikan di Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB).
2. Mengetahui atribut kinerja mana saja yang perlu diprioritaskan Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB).
3. Mengetahui atribut kinerja mana saja yang yang perlu diperbaiki namun tidak perlu diprioritaskan oleh Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB).
4. Mengetahui atribut kinerja mana saja yang yang sangat baik sehingga perlu dipertahankan oleh Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB).

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk:

1. Memberikan rekomendasi
2. Alat perencanaan dalam melakukan kegiatan berikutnya
3. Bisa mengatasi maupun menjawab persoalan yang tengah dihadapi
4. Alat pengambilan keputusan
5. Media pengembangan ilmu
6. Alat pengambilan keputusan dalam memecahkan permasalahan

1.4.2. Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat:

1. Bagi Peneliti
Dapat menambah wawasan dan pengetahuan sekaligus pengalaman selama melakukan penelitian di Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB), dan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi.
2. Bagi Sekolah Tinggi Hukum Bandung
Sebagai masukan untuk menambah informasi kepada Sekolah Tinggi Hukum Bandung (STHB) dalam menentukan strategi berikutnya.
3. Bagi Universitas Katolik Parahyangan
Dari hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi perpustakaan dan bahan bacaan bagi mahasiswa/mahasiswi Unpar.

1.5. Kerangka Pemikiran

Pada dasarnya kepuasan dari mahasiswa/mahasiswi tidak muncul dengan sendirinya, melainkan secara tidak langsung tercipta oleh perencanaan yang dibuat pihak sekolah secara sadar melalui kualitas layanan pendidikan yang diberikan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (*service quality*) atau seringkali disingkat *servqual* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-

nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Kualitas layanan pendidikan merupakan faktor yang dapat dikendalikan suatu sekolah tinggi untuk menciptakan kepuasan para muridnya. Konsep yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas layanan pendidikan ini dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan jasa menurut Parasuraman yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* (Parasuraman, 1988). Instrumen Servqual ini mengukur kenyataan dengan ekspektasi kualitas jasa dari sudut pandang pelanggan. Adee dalam Legcevic (2009) menyatakan, dalam mengukur kualitas jasa perguruan tinggi, lima dimensi Servqual yang digunakan adalah *tangibles* (penampilan fisik dari fasilitas perguruan tinggi, peralatan, penampilan personal, dan materi komunikasi), *reliability* (kesanggupan perguruan tinggi untuk melakukan jasa yang dijanjikan secara andal dan tepat), *responsiveness* (keinginan perguruan tinggi untuk membantu mahasiswa menyediakan jasa secara cepat), *assurance* (pengetahuan dan pertimbangan staf perguruan tinggi serta kemampuan staf untuk melahirkan kepercayaan mahasiswa/mahasiswi), dan *empathy* (kemampuan staf perguruan tinggi untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa/mahasiswi).

Lima dimensi Servqual (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) tersebut akan menjadi instrumen pengukuran kepuasan mahasiswa/mahasiswi terhadap pelayanan mutu pendidikan. Layanan dapat dinilai pada tingkat kepentingannya menurut pelanggan dan kinerja dari perusahaan. Untuk menilai berbagai elemen servqual dengan mengidentifikasi apa tindakan yang dibutuhkan dengan membandingkan antara tingkat kepentingan dan kinerja, maka dilakukanlah analisis dengan menggunakan *Important Performance Analysis* (IPA). Pengertian dan definisi mengenai analisis mengenai IPA diperkenalkan pertama kali oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Brandt, 2000 dan Lata & Everett, 2000). Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan tingkat kepentingan, maka mutu pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui tingkat kepentingan, maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang tingkat kepentingan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk.

Jelena Legcevic dalam Jurnal *Ekonomski Misao Praksa* menuliskan hasil penelitiannya yang berjudul *Gap Kualitas Pelayanan Pendidikan Dari Sudut Pandang Mahasiswa*, didapatkan hasil bahwa kesenjangan kualitas yang paling negatif berada di dimensi keandalan (-3,45) dan dimensi empati (-7,86) (Legcevic, 2009). Sementara itu, penelitian lain (Azka, 2012) mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di program studi pascasarjana kajian administrasi rumah sakit fakultas kesehatan masyarakat Universitas Indonesia. Berdasarkan hasil pemetaannya tersebut melalui *Important Performance Analysis* (IPA), atribut kualitas pelayanan menyebar merata di empat kuadran. Penelitian tersebut dijadikan sebagai acuan dalam melakukan penelitian ini, dimana jika diterapkan pada sekolah dengan mahasiswa/mahasiswi yang berbeda, akan menghasilkan hasil yang berbeda pula. Dalam penelitian kali ini, peneliti hendak meneliti hal yang sama dengan menggunakan *Important Performance Analysis* (IPA), namun perbedaannya terdapat pada atributnya. Penelitian ini menggunakan atribut dari lima dimensi *service quality*, dimana penulis mencoba memperbaiki dan melengkapi setiap atribut pada setiap dimensi dari *service quality* yang sebelumnya belum atau kurang lengkap dari penelitian (Azka,2012) yang dijadikan sebagai acuan dalam penelitian ini.