

**LAPORAN AKHIR  
PENELITIAN HIBAH BERSAING INTERNAL**



**ANALISIS PENYEBAB KETIDAKPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA INSTITUT BISNIS  
DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA**

**Oleh**

**Sulistiowati, S.Si., MM. (NIDN. 0719016801)**

**Tutut Wuriyanto, M.Kom. (NIDN. 0703056702)**

**Ir. Henry Bambang Setyawan, M.M. (NIDN. 0725055701)**

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA  
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA**

**November 2018**



**SURAT PERJANJIAN PELAKSANAAN  
PROGRAM HIBAH PENELITIAN INTERNAL  
TAHUN ANGGARAN 2018  
Nomor : 010/ST-PPM/KPJ/VII/2018**

Pada hari ini Rabu tanggal Delapan Belas bulan Juli tahun Dua ribu delapan belas, kami yang bertanda tangan dibawah ini:

1. **Tutut Wurijanto, M.Kom** : Kepala Bagian Penelitian & Pengabdian Masyarakat (PPM) Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, yang dalam hal ini bertindak sebagai penanggung jawab pelaksanaan Program Hibah Penelitian Internal Tahun Anggaran 2018 yang didanai Lembaga Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Untuk selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA**.
2. **Sulistiowati, S.Si., M.M.** : Ketua Peneliti tahun anggaran 2018. Untuk Selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**.  
PIHAK KEDUA mempunyai anggota peneliti sebagai berikut :
  - Tutut Wurijanto, M.Kom.
  - Ir. Henry Bambang S., M.M.

PIHAK PERTAMA dan PIHAK KEDUA secara bersama-sama telah bersepakat dan bekerjasama untuk menyelesaikan semua kegiatan Program Hibah Penelitian Internal Tahun Anggaran 2018 Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.

PIHAK PERTAMA memberi kepercayaan dan pekerjaan kepada PIHAK KEDUA, dan PIHAK KEDUA menerima pekerjaan tersebut sebagai ketua pelaksana program Hibah Penelitian Internal dengan judul: **"ANALISIS PENYEBAB KETIDAKPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA INSTITUT"**

PIHAK PERTAMA memberikan dana untuk kegiatan Hibah Penelitian Internal kepada PIHAK KEDUA sebesar Rp. 6,000,000,-. Hal-hal dan/atau segala sesuatu yang berkenaan dengan kewajiban pajak berupa PPN dan/atau PPh menjadi tanggung jawab PIHAK KEDUA dan harus dibayarkan ke kas Negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

PIHAK PERTAMA melakukan pembayaran secara bertahap kepada PIHAK KEDUA, yaitu termin pertama sebesar 50% Rp. 3,000,000,- diberikan setelah penandatanganan surat perjanjian ini, termin kedua sebesar 20% Rp. 1,200,000,- diberikan setelah laporan kemajuan pelaksanaan dan laporan penggunaan keuangan 70% diterima oleh bagian Penelitian & Pengabdian Masyarakat (PPM), termin ketiga sebesar 30% Rp. 1,800,000,- diberikan setelah laporan akhir, seminar, *log book*, laporan keuangan dan bukti publikasi di jurnal nasional diterima oleh bagian Penelitian & Pengabdian Masyarakat (PPM).

PIHAK KEDUA harus menyelesaikan tugas program Penelitian Hibah Bersaing selambat-lambatnya pada tanggal **10 November 2018**. Kelalaian atas kewajiban pengumpulan pada tanggal tersebut menyebabkan gugurnya hak untuk mengajukan usulan Penelitian pada tahun berikutnya.


PIHAK PERTAMA dapat melakukan kegiatan: (1) Melakukan pemantauan, (2) Melakukan evaluasi internal, (3) Melakukan audit penggunaan anggaran. Pihak KEDUA wajib memperlancar kegiatan yang dilakukan PIHAK PERTAMA.

PIHAK KEDUA wajib Menyelesaikan:

- Laporan Kemajuan (*Progress Report*) sebanyak 2 (dua) eksemplar, paling lambat **10 September 2018**
- Seminar Laporan Akhir mulai **Oktober 2018** (Jadwal Seminar menyesuaikan).
- Laporan Akhir setelah diseminarkan dikumpulkan sebanyak 2 (dua) eksemplar, paling lambat **10 November 2018**
- Laporan Penggunaan Keuangan 100%, sebanyak 2 (dua) eksemplar, paling lambat **10 November 2018**
- Catatan Harian (*Log Book*) sebanyak 2 (dua) eksemplar, paling lambat **10 November 2018**
- *Softcopy* Laporan Akhir & Laporan Penggunaan Keuangan dalam bentuk *pdf* dikirim ke [lppm@stikom.edu](mailto:lppm@stikom.edu), paling lambat **10 November 2018**
- Publikasi hasil penelitian **di jurnal Nasional & Bukti** pemuatan publikasi Ilmiah, paling lambat **10 November 2018**

Demikian surat perjanjian dibuat, dipahami bersama dan dilaksanakan.

Pihak Pertama,



stikom  
SURABAYA

Tutut Wurijanto, M.Kom

Surabaya, 18 Juli 2018

Pihak Kedua,



METERAI  
TEMPEL  
127F4AFF215270195  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH

Sulistiowati, S.Si., M.M.



**LAPORAN AKHIR  
PENELITIAN HIBAH BERSAING INTERNAL**



**ANALISIS PENYEBAB KETIDAKPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA INSTITUT BISNIS  
DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA**

**Oleh**

**Sulistiwati, S.Si., MM. (NIDN. 0719016801)**

**Tutut Wuriyanto, M.Kom. (NIDN. 0703056702)**

**Ir. Henry Bambang Setyawan, M.M. (NIDN. 0725055701)**

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA  
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA**

**November 2018**



**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PENELITIAN HIBAH BERSAING INTERNAL**

**Judul Penelitian** : Analisis Penyebab Ketidakpuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Institut Bisnis Dan Informatika Stikom Surabaya

**Kode>Nama Rumpun Ilmu** : Manajemen

**Ketua Peneliti**

- a. Nama : Sulistiowati, S.Si., M.M.
- b. NIDN : 0719016801
- c. Jabatan/Golongan : Lektor/IIIc
- d. Program Studi : Sistem Informasi
- e. Perguruan Tinggi : Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya
- f. Bidang Keahlian : Manajemen dan statistik
- g. Alamat Kantor/Telpon/Faks/Surel: Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya/ 031-8721731/031-8710218/ henry@stikom.edu

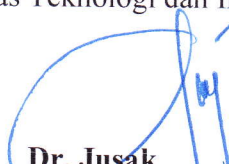
**Anggota Tim Pengusul** : 2 orang

- 1. Tutut Wurijanto, M.Kom.
- 2. Ir. Henry Bambang Setyawan, M.M.

**Lama penelitian** : 6 bulan


**Biaya Total** : - Dana Internal PT. Rp 6.000.000,-

Mengetahui  
Dekan Fakultas Teknologi dan Informatika,

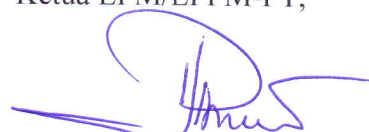
  
Dr. Jusak.  
NIK: 960169

Surabaya, 5 November 2018

Ketua Tim Pengusul,

  
Sulistiowati, S.Si., MM.  
NIK: 960174

Ketua LPM/LPPM-PT,

  
Tri Sagirani, S.Kom., M.MT.  
NIK: 970229



**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PENELITIAN HIBAH BERSAING INTERNAL**

**Judul Penelitian :** Analisis Penyebab Ketidakpuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Institut Bisnis Dan Informatika Stikom Surabaya

**Kode/Nama Rumpun Ilmu :** Manajemen

**Nama Peneliti**

a. Nama : Sulistiowati, S.Si., M.M.  
b. NIDN : 0719016801  
c. Jabatan/Golongan : Lektor/IIIc  
d. Program Studi : Sistem Informasi  
e. Perguruan Tinggi : Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya  
f. Bidang Keahlian : Manajemen dan statistik  
g. Alamat Kantor/Telpon/Faks/Surel: Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya/ 031-8721731/031-8710218/ henry@stikom.edu

**Anggota Tim Pengusul** : 2 orang

1. Tatat Wuriyanto, M.Kom.  
2. Dr. Henry Bambang Setyawan, M.M.

**Durasi Penelitian** : 6 bulan

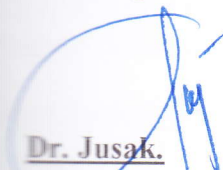
**Dana Total** : - Dana Internal PT. Rp 6.000.000,-


Mengetahui

Surabaya, 5 November 2018

**Rektor Universitas Teknologi dan Informatika,**

**Ketua Tim Pengusul,**

  
Dr. Jusak.  
NIK: 960169

  
Sulistiowati, S.Si., MM.  
NIK: 960174

  
Ketua LPM/LPPM PT,  
MASYARAKAT  
Tri Sagirani, S.Kom., M.MT.  
NIK: 970229



## DAFTAR ISI

	halaman
Daftar Sampul .....	i
Daftar Pengesahan .....	ii
Daftar Isi .....	iii
Daftar .....	iv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Temuan Yang Ditargetkan.....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pemasaran .....	4
2.2 Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	5
2.3 Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction</i> ).....	6
<b>BAB III TUJUAN DAN MANFAAT</b>	
3.1 Tujuan.....	7
3.2 Manfaat.....	7
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b>	
4.1 Prosedur Penelitian .....	8
4.2 Model Konseptual .....	8
4.3 Penyusunan Instrumen.....	9
<b>BAB V HASIL YANG DICAPAI</b>	
5.1 Prosedur Penelitian .....	66
<b>BAB VI RENCANA TAHAPAN BERIKUTNYA</b>	
	67
<b>BAB VII KESIMPULAN</b>	
	68
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
	69
<b>LAMPIRAN</b>	
	70



## RINGKASAN

Di era globalisasi ini persaingan bisnis semakin ketat di segala bidang, tak terkecuali di bidang pendidikan khususnya Perguruan Tinggi (PT). Menurut data forlap Dikti, di Jawa Timur terdapat 17 perguruan tinggi negeri dan 328 perguruan tinggi swasta. Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya (Stikom Surabaya) merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di Jawa Timur yang berlokasi di jalan Raya Kedung Baruk 98 Surabaya. Stikom Surabaya memiliki dua fakultas yaitu Fakultas Teknologi dan Informatika dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Fakultas Teknologi dan Informatika memiliki program studi yaitu S1 Sistem Informasi (S1 SI), S1 Sistem Komputer (S1 SK), S1 Desain Komunikasi Visual (S1 DKV), S1 Desain Grafis (S1 DG), DIV Komputer Multimedia (DIV KM), dan DIII Manajemen Informatika (DIII MI), sedangkan Fakultas Ekonomi dan Bisnis memiliki tiga program studi yaitu S1 Manajemen (S1 Man), S1 Akuntansi (S1 Akun), dan DIII Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan (DIII KPPK). Stikom Surabaya juga termasuk salah satu perguruan tinggi yang terkena dampak persaingan tersebut. Hal ini terbukti dari jumlah penerimaan mahasiswa yang fluktuatif dari tahun 2014 s.d. tahun 2017. Oleh sebab itu bagian Penerimaan Mahasiswa Baru (Penmaru) pada saat ini berusaha meningkatkan pemasarannya baik keluar maupun ke dalam. Pemasaran keluar melalui kerjasama dengan Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), sedangkan pemasaran ke dalam adalah mengajak mahasiswa untuk ikut mempromosikan Stikom Surabaya. Permasalahannya pada saat ini bagian Penmaru kesulitan untuk mempromosikan Stikom melalui mahasiswa, karena mayoritas mahasiswa Stikom masih kurang puas terhadap pelayanan yang ada di Stikom Surabaya, namun bagian Penmaru tidak mempunyai data-data penyebab ketidakpuasan mahasiswa terkait dengan kualitas pelayanan yang ada di Stikom Surabaya.

Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari Parasuraman dengan lima dimensi yaitu *Tangible, Reliable, Responsiveness, Assurance, Empathy*. Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner ke 57 responden mahasiswa diperoleh bahwa pada dimensi daya tanggap dan empaty sudah baik. Sedangkan untuk tampilan fisik, yang perlu ditingkatkan adalah sarana layanan informasi akademik (misalnya *monitor touch screen, monitor jadwal kuliah, dan wifi*) agar dapat diakses dengan baik dan tempat parkir agar memadai. Pada kehandalan, yang perlu ditingkatkan adalah pelayanan umum yang bersifat administratif agar mudah dan cepat dan kemampuan dosen untuk menghidupkan suasana kelas. Pada dimensi jaminan, yang perlu ditingkatkan adalah Staf Bagian administrasi agar memberikan pelayanan dengan santun dan mahasiswa tidak perlu menunggu lama untuk ujian proposal/sidang TA, setelah mengumpulkan berkas. Secara keseluruhan dari kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan agar biaya yang telah dikeluarkan sesuai dengan hasil yang diperoleh.



## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini persaingan bisnis semakin ketat di segala bidang, tak terkecuali di bidang pendidikan khususnya Perguruan Tinggi (PT). Menurut data forlap Dikti, di Jawa Timur terdapat 17 perguruan tinggi negeri dan 328 perguruan tinggi swasta, dengan rincian jumlah program studi yang diperlihatkan pada tabel 1.

Tabel 1 : Jumlah Program Studi Seni, Teknik, dan Ekonomi di PT Negeri dan PT Swasta

Program Studi	Jumlah	
	PT Negeri	PT Swasta
Seni	9	22
Teknik	80	286
Ekonomi	46	213

Sumber : forlap Dikti

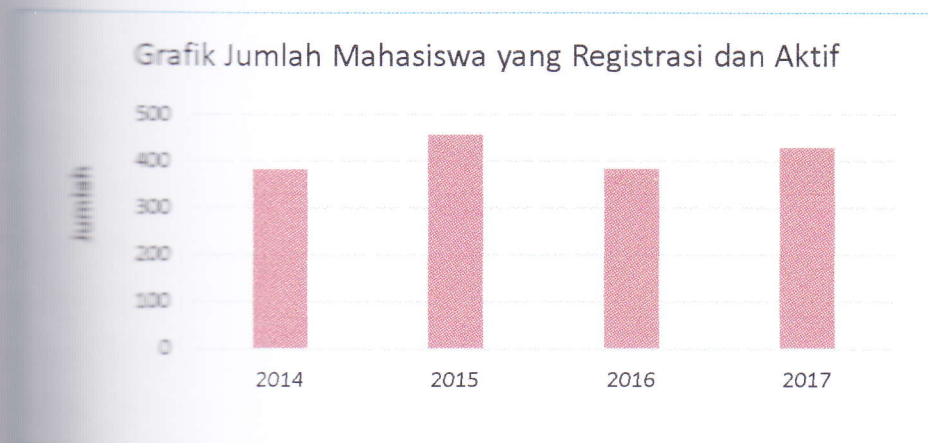
Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya (Stikom Surabaya) merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di Jawa Timur yang berlokasi di jalan Raya Kedung Baruk 98 Surabaya. Stikom Surabaya memiliki dua fakultas yaitu Fakultas Teknologi dan Informatika dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Fakultas Teknologi dan Informatika memiliki program studi yaitu S1 Sistem Informasi (S1 SI), S1 Sistem Komputer (S1 SK), S1 Desain Komunikasi Visual (S1 DKV), S1 Desain Grafis (S1 DG), DIV Komputer Multimedia (DIV KM), dan DIII Manajemen Informatika (DIII MI), sedangkan Fakultas Ekonomi dan Bisnis memiliki tiga program studi yaitu S1 Manajemen (S1 Man), S1 Akuntansi (S1 Akun), dan DIII Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan (DIII KPPK). Stikom Surabaya juga termasuk salah satu perguruan tinggi yang terkena dampak dari persaingan tersebut. Hal ini terbukti dari jumlah penerimaan mahasiswa yang fluktuatif dari tahun 2014 s.d. tahun 2017, diperlihatkan pada tabel 2 dan grafik 1.



Tabel 2 : Jumlah Mahasiswa yang Registrasi dan Aktif  
Tahun 2014 s.d. Tahun 2017

Prodi	Jumlah Mahasiswa yang Aktif dan Registrasi			
	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016	Tahun 2017
DIII MI	29	36	25	15
DIII KPK	16	11	10	9
DIII KGC	1	-	-	-
S1 SI	172	171	155	192
S1 KA	16	-	-	-
S1 SK	60	70	38	43
S1 DKV	55	65	74	77
S1 DG	-	25	30	25
S1 Man	-	23	19	24
S1 Akun	-	14	11	8
DIV KM	34	42	22	36
Jumlah	383	457	384	429

Sumber : bagian AAK Stikom Surabaya



Gambar 1. Grafik Jumlah Mahasiswa yang Registrasi dan Aktif

Oleh sebab itu bagian Penerimaan Mahasiswa Baru (Penmaru) pada saat ini berusaha meningkatkan pemasarannya baik keluar maupun ke dalam. Pemasaran keluar dilakukan bersama dengan Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), sedangkan pemasaran ke dalam adalah mengajak mahasiswa untuk ikut mempromosikan Stikom Surabaya.



Permasalahannya pada saat ini bagian Penmaru kesulitan untuk mempromosikan Stikom melalui mahasiswa, karena diindikasikan mahasiswa Stikom masih kurang puas terhadap pelayanan yang ada di Stikom Surabaya, namun bagian Penmaru tidak mempunyai data-data penyebab ketidakpuasan mahasiswa.

Oleh sebab itu pada penelitian ini dilakukan analisis penyebab ketidakpuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang ada di Stikom Surabaya. Hasil dari analisis ini digunakan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan pelayanan yang ada di Stikom Surabaya.

## **3.2. Temuan Yang Ditargetkan**

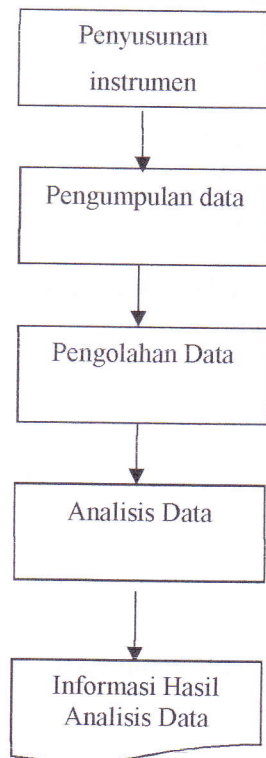
Temuan yang ditargetkan pada penelitian ini adalah mengetahui penyebab ketidakpuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di Stikom Surabaya.



## BAB 4. METODE PENELITIAN

### Prosedur Penelitian

Tahapan pada penelitian ini dimulai dari pengumpulan data, pengolahan data, uji statistik, analisis data, dan informasi hasil analisis data, ditunjukkan pada Gambar 4.1.

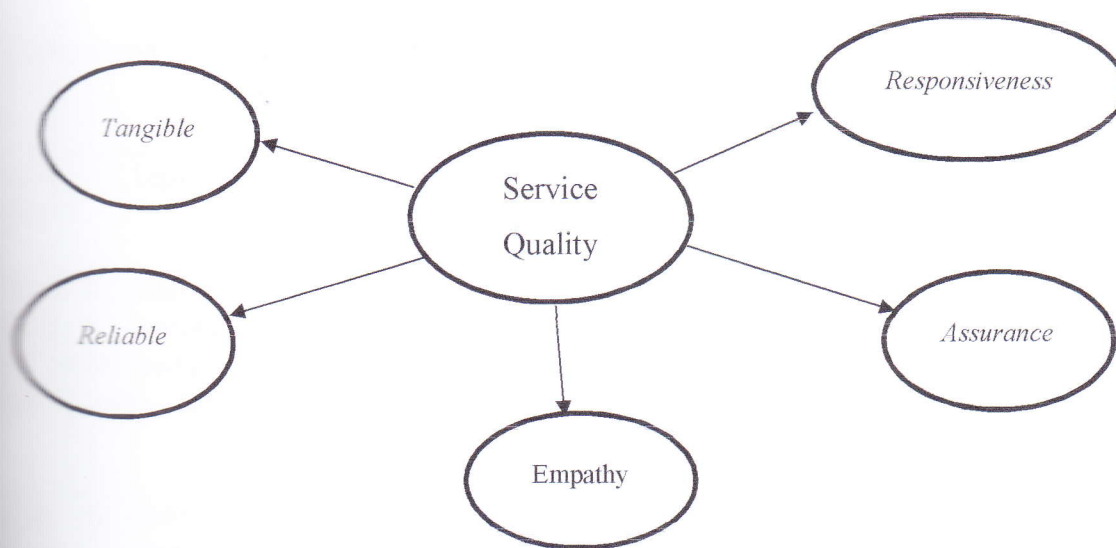


Gambar 4.1 Tahapan penelitian

### Model Konseptual

Berdasarkan perumusan masalah dan tinjauan pustaka, maka model konseptual penelitian ini ditunjukkan pada gambar 4.2.





**Gambar 4.2 Model Konseptual Penelitian**

#### 4.2.1 Penyusunan instrumen

Penyusunan instrumen dilakukan dengan cara mengkaji instrumen berdasarkan jurnal-jurnal, kemudian dilakukan validasi dan uji coba ke pengguna, selanjutnya dilakukan revisi jika diperlukan. Instrumen yang telah dilakukan validasi dan uji coba ke pengguna terdapat pada tabel 3.1.

#### 4.2.2 Instrumen dari model penelitian

##### 4.2.2.1 Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

##### 4.2.2.1.1 Kualitas Fisik (*Tangible*)

Pernyataan	Pilihan Jawaban				Keterangan
	T S	KS	S	SS	
1. Desain di Stikom secara sudah untuk					



#### 4.4 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan responden mahasiswa Stikom Surabaya yang lulus (wisuda) di bulan Oktober 2018.

#### 4.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui dua cara, yaitu (1) riset kepustakaan dan (2) riset dokumentasi. Riset kepustakaan dipergunakan untuk mengumpulkan data mengenai penelitian terdahulu, teori-teori yang mendukung penelitian, dan data pendukung lainnya. Sedangkan riset dokumentasi dipergunakan untuk mengumpulkan data melalui data primer.

##### 4.5.1 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi merupakan kumpulan dari keseluruhan obyek yang akan diukur dalam penelitian (Cooper dan Schindler, 2003). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Stikom Surabaya yang lulus (wisuda) bulan di Oktober 2018 sebanyak 132 orang. Untuk perhitungan sampel menggunakan rumus slovin (1998).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dengan  $e = 10\%$ , diperoleh jumlah sampel  $n = 57$

Sedangkan jumlah sampel masing-masing prodi diperoleh dari untuk *stratified sampling proportional* (Cochran, 1994).

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

Tabel 4.2 Jumlah Sampel Mahasiswa Setiap Program Studi

Jurusan	Jumlah Mahasiswa	Jumlah Sampel
SI	17	7
SIIP	9	4
SIIS	58	25
SIIN	20	9



Jurusan	Jumlah Mahasiswa	Jumlah Sampel
SI DKV	20	9
DIV KM	8	3
Total	132	57

#### 4.1 Sumber Data

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian berasal dari data primer, yaitu data yang diperoleh dari kuesioner

#### 4.2 Analisis Data

Pada penelitian ini dilakukan analisis data dengan langkah sebagai berikut:

##### 4.2.1 Tabulasi Data

Data yang telah diperoleh dari bagian dokumentasi data, selanjutnya diberi kode sesuai dengan variabel dan klasifikasi variabel, dan selanjutnya ditabulasi menggunakan perangkat lunak Microsoft Excel 2013.

##### 4.2.2 Tahapan Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode Analisis Deskriptif. Perangkat lunak yang digunakan untuk analisis adalah software SPSS 24. Tahapan analisis data meliputi :

1. Uji validitas dan reliabilitas
2. Analisis Deskriptif

##### 4.2.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk menguji apakah pertanyaan/ Pernyataan pada kuesioner valid atau tidak. Indikator pernyataan dari kuesioner untuk kualitas pelayanan memiliki teori *Service Quality* dari Parasuraman, terdiri atas tampilan fisik, kehandalan, tanggap, jaminan, dan empati.



yang diuji. Hal ini berarti indikator Dosen pembahas memahami kondisi mahasiswa yang telah diuji, hasilnya sudah baik.

#### Kualitas Pelayanan Secara Keseluruhan

Tabel 4.75 Hasil pengolahan data deskriptif untuk kualitas pelayanan secara keseluruhan

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
	57	1	4	2.93	.623
Valid N (listwise)	57				

Hasil pengolahan data secara deskriptif pada tabel 4.75, diperoleh rata-rata sebesar 2,93 (masih mendekati setuju) atau dengan kata lain masih mendekati baik. Oleh sebab itu kualitas pelayanan secara keseluruhan masih perlu ditingkatkan.

Tabel 4.76 Hasil pengolahan data secara umum (Biaya yang telah dikeluarkan sudah sesuai dengan hasil yang diperoleh).

Y				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.8	1.8	1.8
2	10	17.5	17.5	19.3
3	38	66.7	66.7	86.0
4	8	14.0	14.0	100.0
Total	57	100.0	100.0	

Hasil pengolahan data pada tabel 4.76 diperoleh bahwa 66,7% sudah menyatakan setuju dan 14% sudah menyatakan sangat setuju untuk Biaya yang telah dikeluarkan sudah sesuai dengan hasil yang diperoleh, namun masih ada 19,3% yang kurang setuju dan tidak setuju. Hal ini berarti kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan, agar biaya yang telah dikeluarkan sesuai dengan hasil yang diperoleh.



## Indikator Capaian

No.	Luaran	Indikator Ketercapaian
1.	Rancangan publikasi ilmiah pada jurnal nasional	Bukti pengiriman



## BAB 7. KESIMPULAN

Menyajikan hasil pengolahan dan analisis data kualitas pelayanan dengan metode *Service Quality* yang memiliki 5 dimensi (tampilan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) dengan jumlah responden sebanyak 57 mahasiswa diperoleh bahwa :

1. Dimensi tampilan fisik, yang perlu ditingkatkan adalah :

a. Jenis layanan informasi akademik (misalnya *monitor touch screen*, *monitor* *gadget* kuliah, dan *wifi*) yang disediakan oleh Stikom Surabaya agar dapat diakses dengan baik

b. Tempat parkir yang disediakan oleh Stikom Surabaya agar memadai

2. Dimensi kehandalan, yang perlu ditingkatkan adalah :

a. Pelayanan umum yang bersifat administratif agar mudah dan cepat

b. Kemampuan dosen untuk menghidupkan suasana kelas

3. Dimensi daya tanggap diperoleh hasil sudah baik, sehingga perlu dipertahankan.

4. Dimensi jaminan, yang perlu ditingkatkan :

a. Staf bagian administrasi agar memberikan pelayanan dengan santun

b. Mahasiswa tidak perlu menunggu lama untuk ujian proposal/sidang TA, setelah mengumpulkan berkas.

5. Dimensi empati diperoleh hasil sudah baik, sehingga perlu dipertahankan

6. Keterkaitan dari kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan agar biaya yang

dikeluarkan sesuai dengan hasil yang diperoleh.