

Published Oktober 2018

## JURNAL ILMIAH MANAJEMEN DAN BISNIS

ISSN 1693-7619 (print) | ISSN 2580-4170 (online), <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis>

### *Importance-Performance Analysis: Upaya Peningkatan Kualitas Layanan*

Dina Lusianti<sup>1\*</sup>, Mia Ajeng Alifiana<sup>1</sup>

Program Studi Manajemen, Universitas Muria Kudus, Indonesia  
Jl. Lkr. Utara, Kayuapu Kulon, Gondangmanis, Kudus, Jawa Tengah, Indonesia

\*email: [dina.lusianti@umk.ac.id](mailto:dina.lusianti@umk.ac.id)

---

#### Artikel Info

**Received:**  
8 Agustus 2018  
**Revised:**  
7 September 2018  
**Accepted:**  
5 Oktober 2018

---

---

#### ABSTRAK

Kualitas layanan jasa meskipun tidak berwujud, tetap menjadi hal yang krusial, sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis angka indeks kepuasan mahasiswa serta atribut yang perlu ditindaklanjuti dalam upaya meningkatkan kualitas jasa layanan. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 337 mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Maria Kudus yang masih aktif. Metode yang digunakan dengan pendekatan Importance-Performance Analysis. Hasil Penelitian ini membuktikan bahwa mahasiswa telah merasakan puas atas layanan yang telah diberikan.

**Kata Kunci:** *Kualitas layanan*

---

#### *Applying Importance-Performance Analysis as a Measure of Improving Service Quality*

---

---

#### ABSTRACT

*Service quality, although intangible, remains crucial, so this study aims to find out student satisfaction index numbers and attributes that need to be followed up to improve the quality of service. The sample of 337 students from the Faculty of Economics and Business, Universitas Maria Kudus who were still active. The method used is the Importance-Performance Analysis approach. The results of this study prove that students have felt satisfied with the services provided.*

**Keywords:** *Service quality*

---

#### Cara Sitasi :

Lusianti, D., Alifiana, M.A. (2018). Penerapan Importance-Performance Analysis Sebagai Ukuran Peningkatan Kualitas Layanan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 19(2), 117-123. <https://doi.org/10.30596/jimb.v19i2.2100>.

Published Oktober 2018

## JURNAL ILMIAH MANAJEMEN DAN BISNIS

ISSN 1693-7619 (print) | ISSN 2580-4170 (online), <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis>

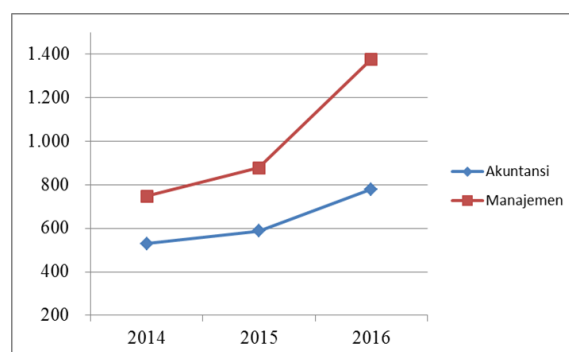
### PENDAHULUAN

Pelayanan salah satu kunci keberhasilan dalam persaingan bisnis, memberikan pelayanan yang prima akan dapat mewujudkan kepuasan pelanggan, untuk memenangkan persaingan dalam bisnis, perusahaan dituntut untuk memahami apa yang dibutuhkan oleh konsumen, sehingga perusahaan akan membutuhkan strategi untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen (Indrawati, 2011), salah satu aktivitas strategi yang dapat dilakukan dengan pendekatan kreatif dan inovatif kepada pelanggan (Indrawati, 2011). (Pijoh & Lambey, (2016).

Pelayanan bukan hanya berlaku bisnis perdagangan, lembaga pendidikan juga harus memiliki pelayanan yang dapat mendukung aktivitas dalam segala bidang, aspek tersebut mulai dari pelayanan administrasi, penciptaan lingkungan belajar yang kondusif hingga peran serta pendidik dalam proses kegiatan belajar mengajar. Sebagai organisasi sektor publik, kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan juga menjadi titik krusial, mengingat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dapat memicu suasana belajar yang nyaman (Gata & Gilang, 2017). Sedangkan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan memberikan amanat untuk meningkatkan kualitas layanan dengan konsep penjaminan mutu pendidikan secara internal dan eksternal, oleh karena itu penting bagi lembaga pendidikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Universitas Muria Kudus merupakan sebuah lembaga pendidikan yang berada di Kudus. Berdiri semenjak bulan Maret 1980 memiliki enam fakultas yakni Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Hukum, Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Pertanian, Teknik dan Psikologi. Jumlah mahasiswa terbanyak dari

Fakultas Ekonomi dan Bisnis yakni sebanyak 802 mahasiswa atau sekitar 38,97 persen dari seluruh jumlah mahasiswa. Disusul dengan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik dengan jumlah mahasiswa baru masing-masing 458 mahasiswa atau sebesar 22,25 persen. Peningkatan jumlah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis terjadi dari tahun ke tahun sebagaimana tercermin pada Gambar 1. Dengan peningkatan sebesar 56,83 persen untuk program studi Manajemen dan 32,48 persen untuk program studi Akuntansi pada tahun 2016 dibandingkan tahun 2015. Keadaan ini memberikan deskripsi bahwa dengan peningkatan jumlah mahasiswa diiringi dengan peningkatan kualitas pelayanan dari seluruh komponen pemberi layanan bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMK, mulai dari pelayanan administrasi hingga para tenaga pendidik.



**Gambar 1.** Jumlah Mahasiswa Universitas Muria Kudus (Universitas Maria Kudus, 2017)

Kepuasan mahasiswa merupakan tugas penting bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMK, oleh karenanya perlu dilakukan pengukuran terhadap kepuasan mahasiswa sebagai bentuk kinerja yang dilakukan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMK. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan adalah dengan melalui pendekatan Importance-

Published Oktober 2018

## JURNAL ILMIAH MANAJEMEN DAN BISNIS

ISSN 1693-7619 (print) | ISSN 2580-4170 (online), <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis>

Performance Anaysis (IPA), karena IPA merupakan metode pengukuran kepuasan dengan melakukan analisa perbandingan kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan dibandingkan dengan harapan pelanggan (Huang, et al., 2009; Choi, et al., 2014). Akumulasi dari jawaban pelanggan selanjutnya digambarkan dalam bentuk kuadran. Selanjutnya dilakukan analisa untuk masing-masing kuadrannya untuk mengidentifikasi tindakan yang perlu dilakukan. Mengingat pentingnya pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus maka dapat dirumuskan suatu masalah yakni bagaimana analisa IPA dapat digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus sekaligus menentukan langkah-langkah sebagai upaya peningkatan pelayanan lembaga pendidikan khususnya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Pijoh & Lambey, (2016) menjelaskan layanan dapat berupa tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan. Kualitas pelayanan sebagai sikap konsumen yang berkaitan dengan hasil perbandingan antara harapan dari layanan dengan persepsinya terhadap kinerja actual (Chaniotakis & Lyemperopoulos, 2009; Kwon & Chung, 2018). Kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa Perguruan tinggi termasuk ke dalam kelompok jasa murni (*pure service*).

Peningkatan kualitas layanan harus mengikuti urutan peringkat kepuasan dan kebutuhan pelanggan (Tzeng & Chang, 2011; O'Neill & Palmer, 2006), dengan demikian untuk mengukur kepuasan pelanggan perlu memperhatikan tingkat keadaan yang dirasakan seseorang

dibandingkan dengan harapan seseorang, jika jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan, dan pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal, sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Guna meningkatkan kualitas pelayanan, harus memperhatikan dimensi pelayanan yang dapat memberikan manfaat.

Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, barang atau jasa yang ditawarkan satu organisasi atau perusahaan harus berkualitas. Kualitas mencerminkan semua dimensi pelayanan yang menghasilkan manfaat (*benefit*) bagi pelanggan (Lusianti, 2017); , Lebih lanjut konsep kepuasan pelanggan memiliki dua elemen yang mempengaruhi yaitu harapan dan kinerja, dimana kinerja merupakan persepsi konsumen terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk sedangkan harapan merupakan perkiraan konsumen tentang apa yang akan diterima apabila mengkonsumsi produk. Utami & Jatra, (2015); Catarina & Maia, (2012), menjelaskan bahwa terdapat pengaruh antara dimensi-dimensi kualitas pelayanan (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*) terhadap terhadap kepuasan pelanggan.

### METODE

Penelitian ini adalah penelitian survey, bertujuan untuk melihat seberapa besar kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus terhadap pelayanan. Pengumpulan data yang digunakan dengan cara wawancara, kuisiner, Teknik sample dilakukan dengan *probability sampling*, dengan jumlah populasi sebesar 2156,

Published Oktober 2018

## JURNAL ILMIAH MANAJEMEN DAN BISNIS

ISSN 1693-7619 (print) | ISSN 2580-4170 (online), <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis>

sehingga dengan menggunakan perhitungan rumus slovin diperoleh responden sebesar 337 mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Maria Kudus. Teknik analisa data pada penelitian survey ini menggunakan Importance-Performance Analysis (IPA), untuk menganalisa berbagai elemen dalam kualitas layanan serta mengidentifikasi tindakan yang diperlukan.

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebesar 56% dan 44 % berjenis kelamin Laki-laki, angka ini mendukung keadaan yang sebenarnya bahwa mayoritas mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus berjenis perempuan. Selain sebagai identitas responden, informasi mengenai jenis kelamin responden dapat digunakan sebagai perbandingan besaran tingkat harapan antara laki-laki dan perempuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis kelamin perempuan memiliki kecenderungan tingkat harapan yang lebih tinggi daripada laki-laki.

Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebesar 56 persen. Sisanya sebesar 44 persen berjenis kelamin. Angka ini mendukung keadaan yang sebenarnya bahwa mayoritas mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus berjenis perempuan. Selain sebagai identitas responden, informasi mengenai jenis kelamin responden dapat digunakan sebagai perbandingan besaran tingkat harapan antara laki-laki dan perempuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis kelamin perempuan memiliki kecenderungan tingkat harapan yang lebih tinggi daripada laki-laki. Responden dari program studi manajemen didominasi oleh mahasiswa semester IV dengan jumlah 100 mahasiswa. Diikuti dengan semester VI sejumlah 72 mahasiswa. Sisanya 41 mahasiswa semester II dan hanya 2 orang

mahasiswa semester VIII. Berbeda dengan program studi manajemen, responden yang mudah ditemui dari program studi akuntansi adalah mahasiswa dari semester VI sebesar 58 persen atau sejumlah 71 mahasiswa. Jumlah responden terbesar kedua adalah mahasiswa semester II. Sisanya 18 mahasiswa semester IV dan 4 mahasiswa semester VIII. Adapun hasil di dalam penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa semester akhir memiliki tingkat harapan yang lebih rendah bila dibandingkan mahasiswa semester awal. Kondisi ini memperlihatkan bahwa mahasiswa semester awal memiliki harapan yang besar bagi lembaga pendidikan untuk dapat memberikan layanan yang optimal.

Tabel 1. Hasil Perhitungan CSI

No	Tingkat Harapan	Tingkat Kepuasan	CSI
1A	4,45	4,02	90,34
2A	4,37	3,76	86,08
3A	4,52	3,95	87,39
1B	4,22	3,80	89,94
2B	4,34	3,86	89,00
3B	4,26	3,45	81,00
4B	4,08	3,68	90,04
1C	4,41	3,88	88,15
2C	4,62	4,05	87,66
1D	4,35	3,82	87,80
2D	4,38	3,92	89,56
3D	4,17	3,56	85,48
1E	4,31	3,73	86,63
2E	4,39	3,62	82,42
3E	4,46	3,52	78,86
4E	4,35	3,88	89,15
5E	4,55	3,58	78,79
6E	4,28	3,77	87,94
7E	4,61	3,68	79,96
<b>Jumlah</b>	<b>83,11</b>	<b>71,53</b>	<b>86,07</b>

Ada lima dimensi pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi empati, ketanggapan, jaminan, kehandalan dan tampilan fisik. Apabila ditelusur secara parsial masing-masing dimensi, nilai customer satisfaction index (CSI) yang

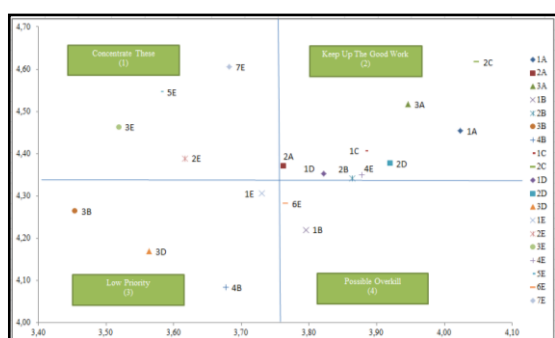
Published Oktober 2018

## JURNAL ILMIAH MANAJEMEN DAN BISNIS

ISSN 1693-7619 (print) | ISSN 2580-4170 (online), <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis>

paling besar nampak pada dimensi empati sejumlah 87,94 persen. Diteruskan oleh dimensi jaminan sebesar 87,90 persen. Sedangkan dimensi ketanggapan sejumlah 87,47 persen. Sebesar 87,65 persen nilai CSI dimensi kehandalan dan indeks kepuasan terhadap tampilan fisik sebesar 83,30 persen.

Merujuk pada hasil rekapitulasi diperoleh data bahwa rata-rata mahasiswa telah merasakan puas atas layanan pendidikan yang telah diberikan oleh jajaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus ditunjukkan dengan nilai CSI sebesar 86,07 persen. Namun demikian tetap diperlukan strategi didalam mempertahankan indeks kepuasan mahasiswa. Langkah yang dapat ditempuh untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan melalui pendekatan *importance performance analysis* (IPA) seperti pada Gambar 1.



Gambar 1. Kuadran IPA

Kuadran yang menjadi prioritas utama sebagai langkah perbaikan adalah kuadran pertama, yakni kuadran concentrate here. Sebagai kuadran yang merepresentasikan tingkat harapan mahasiswa yang sangat tinggi namun belum dirasakan tingkat kepuasannya bagi mahasiswa, kuadran ini perlu mendapatkan perhatian mayor bagi jajaran pimpinan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Adapun atribut yang perlu untuk dibenahi adalah lokasi kampus, ruang kelas, fasilitas kampus dan kebersihan kelas. Kuadran kedua yakni

kuadran *keep up the good work*. Kuadran ini memberikan deskripsi bahwa pelayanan yang dianggap penting oleh mahasiswa telah dapat dilayani secara paripurna oleh seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Dapat dikatakan bahwa mahasiswa telah merasakan kepuasan pada atribut-atribut seperti keramahan dosen, kemampuan dosen dalam memotivasi mahasiswa, kesantunan dosen, dosen memberikan respon ketika dihubungi, dosen mampu menciptakan suasana kelas yang kondusif, pengetahuan yang dimiliki dosen, penyampaian dosen dalam bahasa yang mudah dipahami, dan adanya presensi kehadiran bagi mahasiswa dan dosen. Kuadran ketiga yang disebut sebagai kuadran *low priority*. Kuadran yang memuat faktor-faktor yang dianggap tidak penting bagi mahasiswa dan mahasiswa juga menilai kinerja pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan mereka ini tetap perlu menjadi perhatian. Adapun yang termasuk dalam kuadran ini adalah dosen bersedia memberikan bimbingan di luar bidang akademik, penerimaan dosen terhadap kritik dan saran, penanganan keluhan mahasiswa oleh dosen dan karyawan serta penampilan dosen dan karyawan. *Kuadran possible overkill* sebagai kuadran keempat merupakan kuadran dengan tingkat kinerja yang mampu memuaskan mahasiswa namun dianggap bukan hal yang penting bagi mahasiswa. Atribut yang dapat dikurangi intensitas layanan antara lain kehadiran dosen dan jam kuliah yang sangat tepat waktu serta sarana informasi seperti leaflet dan lembar pengumuman yang jumlahnya sangat banyak.

Penelitian ini diperkuat pada temuan Wong, et al., (2011); (Wu, Wang, Zhang, & Zhang, 2018); (Huang et al., 2009) yang menyatakan bahwa melalui pendekatan IPA dapat digunakan sebagai alat evaluasi

Published Oktober 2018

## JURNAL ILMIAH MANAJEMEN DAN BISNIS

ISSN 1693-7619 (print) | ISSN 2580-4170 (online), <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis>

berdasarkan perspektif pelanggan. Adapun atribut yang menjadi perhatian khusus adalah perihal alokasi sumber daya dan sarana prasarana, seluruh atribut yang perlu untuk ditingkatkan berasal dari dimensi bukti fisik, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lusianti, 2017) atribut yang perlu ditingkatkan adalah dimensi jaminan. Demikian juga halnya dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Indrawati, (2011); Choi et al., (2014); Aeyels et al., (2018) yang menyatakan bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah variabel jaminan.

### SIMPULAN

Pendekatan IPA, dapat diketahui besaran indeks kepuasan dengan membandingkan antara tingkat harapan dengan tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa. Lebih dari itu dapat diketahui pula atribut apa saja yang perlu dikaji ulang sebagai upaya peningkatkan kualitas layanan. Atribut yang perlu ditingkatkan meliputi perbaikan tampilan fisik yang meliputi lokasi kampus, ruang kelas, fasilitas kampus dan kebersihan kelas. Untuk kondisi yang tidak memungkinkan untuk memindah lokasi kampus, penyediaan sarana transportasi umum agar lebih ditingkatkan agar memudahkan mahasiswa menuju lokasi kampus. Metode lain dapat bekerja sama dengan angkutan online untuk dapat siap sedia di sekitar lingkungan kampus. Kondisi ruang kelas dapat ditingkatkan kenyamanannya melalui sarana AC yang memadai, LCD proyektor dapat menyala dengan sistem otomatisasi dan sinyal wifi yang kuat. Untuk kebersihan kelas, selain dengan menambah jumlah tenaga kebersihan, pihak Fakultas dapat menanamkan kesadaran bagi mahasiswa untuk turut serta menjaga kebersihan kelas maupun lingkungan. Pemberian sanksi positif dapat dilakukan untuk menegakkan kedisiplinan.

### REFERENSI

- Aeyels, D., Seys, D., Sinnaeve, P. R., Claeys, M. J., Gevaert, S., Schoors, D., ... Vanhaecht, K. (2018). Managing in-hospital quality improvement: An importance-performance analysis to set priorities for ST-elevation myocardial infarction care. *European Journal of Cardiovascular Nursing*. <https://doi.org/10.1177/1474515118759065>
- Catarina, S., & Maia, F. (2012). Applying Importance-Performance Analysis to the Management of Health Care Services. *China-USA Business Review*, 11(2), 275–282.
- Chaniotakis, I. E., & Lympelopoulou, C. (2009). Service quality effect on satisfaction and word of mouth in the health care industry. *Managing Service Quality*, 19(2), 229–242. <https://doi.org/10.1108/09604520910943206>
- Choi, H. C., Lee, W., Sung, H., & Chiu, C.-F. (2014). Evaluation Of The Service Performance: Application Of The Zone Of Tolerance With Importance Performance Analysis Of A Convention Facility. *Tourists' Behaviors and Evaluations*, 9, 9–19.
- Gata, W., & Gilang, O. H. (2017). Analysis of Information System Quality of Service on Bsi Academy's Environment Using Webqual Methods, Importance Performance Analysis And Fishbone. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 95(2), 229–241.
- Huang, Y.-K., Kuo, Y.-W., & Xu, S.-W. (2009). Applying Importance-Performance Analysis To Evaluate Logistics Service Quality For Online Shopping Among Retailing Delivery. *International Journal of Electronic Business Management*, 7(2), 128–136.
- Indrawati, A. (2011). Pengaruh Kualitas

Published Oktober 2018

## JURNAL ILMIAH MANAJEMEN DAN BISNIS

ISSN 1693-7619 (print) | ISSN 2580-4170 (online), <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis>

- Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 16(1), 25–35.
- Kwon, J., & Chung, T. (2018). Importance-Performance Analysis (IPA) of Service Quality for Virtual Reality Golf Center. *International Journal of Marketing Studies*, 10(3), 30–40. <https://doi.org/10.5539/ijms.v10n3p30>
- Lusianti, D. (2017). Pengukuran Kepuasan Peserta Jkn Melalui Pendekatan Importance-Performance Analysis Dina. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 16(1), 17–25.
- O'Neill, M. A., & Palmer, A. (2006). Importance-performance analysis: a useful tool for directing continuous quality improvement in higher education. *Quality Assurance in Education*, 12(1), 39–52. <https://doi.org/10.1108/09684880410517423>
- Pijoh, H. N., & Lambey, L. (2016). The Importance-Performance Analysis Of Service Quality At Aquarius Car Wash. *Jurnal Emba*, 4(2), 475–484.
- Tzeng, G.-H., & Chang, H.-F. (2011). Applying Importance-Performance Analysis as a Service Quality Measure in Food Service Industry. *Journal of Technology Management & Innovation*, 6(3), 108–115.
- Utami, I. A. I. S., & Jatra, I. M. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(7), 1984–2000.
- Wong, M. S., Hideki, N., & George, P. (2011). The Use of Importance-Performance Analysis (IPA) in Evaluating. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 6(2). <https://doi.org/10.4067/S0718-18762011000200003>
- Wu, J., Wang, Y., Zhang, R., & Zhang, R. (2018). An Approach to Discovering Product/Service Improvement Priorities: Using Dynamic Importance-Performance Analysis. *Sustainability*, 10(3564), 1–26. <https://doi.org/10.3390/su10103564>