

# Pengujian Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Mikroskil Terhadap Layanan Portal Akademik Menggunakan Metode Servqual

Syanti Irviantina<sup>1</sup>, Teofilus Kevin Baskara<sup>2</sup>, Budi Kurniawan<sup>3</sup>, William Candra Mendrofa<sup>4</sup>, Frans Mikael Sinaga<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Universitas Mikroskil, Jl. Thamrin No. 112, 124, 140, Telp. (061) 4573767, Fax. (061) 4567789

<sup>1,2,3,4,5</sup>Fakultas Informatika, Program Studi Teknik Informatika, Universitas Mikroskil, Medan

<sup>1</sup>[syanti@mikroskil.ac.id](mailto:syanti@mikroskil.ac.id), <sup>2</sup>[teofiluskevin@gmail.com](mailto:teofiluskevin@gmail.com), <sup>3</sup>[budi062000@gmail.com](mailto:budi062000@gmail.com),

<sup>4</sup>[williammend06@gmail.com](mailto:williammend06@gmail.com), <sup>5</sup>[frans.sinaga@mikroskil.ac.id](mailto:frans.sinaga@mikroskil.ac.id)

## Abstrak

Portal akademik Universitas Mikroskil (MIKA) merupakan sistem utama yang digunakan civitas akademika Universitas Mikroskil untuk memenuhi layanan informasi akademik melalui *web browser*. Seiring perkembangan teknologi, pemenuhan standar kualitas layanan *website* di sebuah institusi pendidikan sangat diperlukan. Dimana hal itu menuntut institusi pendidikan khususnya Universitas Mikroskil untuk memperhatikan kualitas layanan portal akademiknya. Namun, pada penerapan MIKA sendiri masih terdapat beberapa kendala sehingga berpengaruh dengan tujuan yang ingin dicapai, seperti kepuasan pengguna layanan. Untuk itu penting dilakukan analisis kualitas layanan portal akademik yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna dengan menggunakan berbagai metode salah satunya adalah metode *Servqual* yang meliputi dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsibility*, *Assurance*, dan *Empathy*. Pada penelitian ini, teknik *sampling* yang digunakan yaitu *Purposive Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 91 responden. Hasil yang didapatkan pada setiap dimensi menunjukkan bahwa hanya dimensi *Tangibles* yang sudah memenuhi harapan pengguna, dengan nilai *gap* positif (+) sebesar 0,036 pada keseluruhan atributnya, sedangkan dimensi lainnya memiliki nilai *gap* negatif (-) yang berarti belum memenuhi harapan pengguna. Dan berdasarkan pengolahan data *gap Servqual* diperoleh nilai rata-rata *gap* keseluruhan dimensi adalah nilai -0,020, artinya kualitas layanan terhadap portal akademik MIKA Mikroskil secara keseluruhan belum memenuhi harapan pengguna.

**Kata kunci:** MIKA, Kualitas Layanan, Kepuasan Mahasiswa, Metode *Servqual*

## Abstract

The Mikroskil Academic Portal (MIKA) is the main system used by the Mikroskil University academic community to fulfill kinds of academic information through a web browser. Along with the development of technology, the fulfillment of website Service Quality standards in an educational institution is very necessary. Where it requires educational institutions, especially Mikroskil University to pay attention to the quality of its academic portal services. However, in the application of MIKA itself, there are still several obstacles that affect what is to be achieved, one of which is user satisfaction. Therefore, it is important to analyze the quality of academic portal services that can increase user satisfaction using the *Servqual* method, including the *Tangibles*, *Reliability*, *Responsibility*, *Assurance*, and *Empathy* dimensions. In this study, the Sampling technique used is *Purposive Sampling* with 91 respondents. The results obtained for each dimension indicate that only the *Tangibles* dimension has met user expectations, with a positive (+) gap value of 0.036 for all its attributes, while the other dimensions have a negative gap value (-) which means it has not met user expectations. And based on the gap *Servqual* data processing, the average value of the overall dimension gap is -0.020, it means that the quality of service to the MIKA Mikroskil academic portal has not met user expectations.

**Keywords:** MIKA, Service Quality, Student Satisfaction, *Servqual* Method

## 1. PENDAHULUAN

Seiring perkembangan teknologi, pemenuhan standar kualitas layanan *website* di sebuah institusi pendidikan sangat diperlukan. Dimana hal itu menuntut institusi pendidikan khususnya perguruan tinggi untuk memperhatikan kualitas layanan sistem portal akademiknya tak terkecuali Universitas Mikroskil. Portal akademik Mikroskil atau disebut dengan MIKA merupakan sistem informasi *web* yang merupakan produk internal dan digunakan oleh civitas akademika Universitas Mikroskil untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan informasi akademik [1].

Untuk mengetahui standar suatu kualitas layanan, seharusnya diukur dengan metode dan sistem yang sesuai dengan standar baku pelayanan publik. Pada penelitian ini, metode yang digunakan dalam menganalisis kualitas layanan portal akademik terhadap kepuasan mahasiswa adalah *Servqual* yang merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan yang umum digunakan karena frekuensi penggunaannya yang tinggi [2].

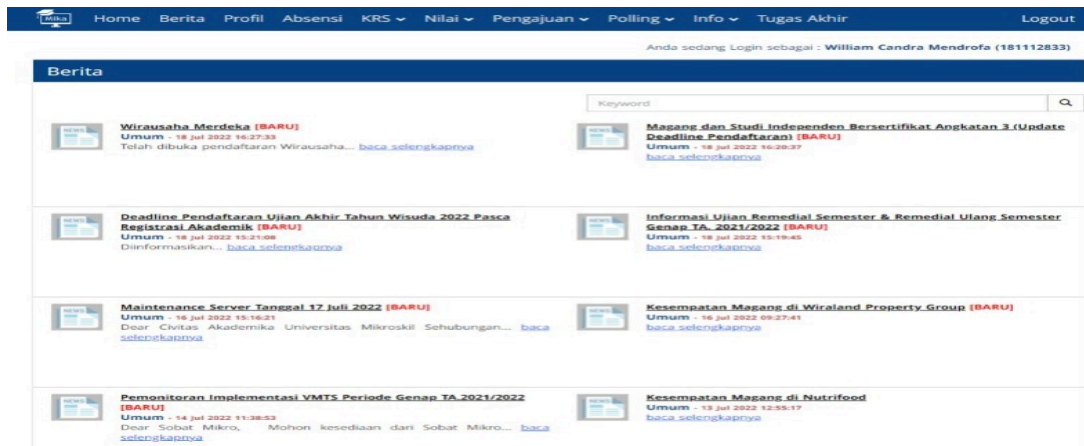
Terdapat beberapa penelitian yang membahas tentang penerapan metode *Servqual* yang digunakan untuk menganalisis layanan sistem informasi akademik Universitas Abdurrah. Dari penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa variabel *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 44,8%, sedangkan secara simultan variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna pada tingkat signifikansi  $\alpha = 10\%$  [2].

Penelitian lainnya melakukan pengujian penggunaan portal akademik MIKA terhadap mahasiswa, dosen dan staf dengan menggunakan *Use Questionnaire*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa portal akademik MIKA sudah cukup baik menurut penggunanya, yaitu mahasiswa, dosen dan staf. Hal ini dapat dilihat dari nilai yang diperoleh dimana nilai terendah yang diperoleh adalah 5,67 dan nilai tertinggi yang diperoleh adalah 6,47 dari skala 1 sampai 7. Hasil pengukuran untuk portal akademik MIKA pada aspek kegunaan (*usefulness*) adalah 6.04 sama dengan setuju, kemudahan penggunaan (*ease of use*) adalah 5,85 sama dengan setuju, kemudahan belajar (*ease of learning*) adalah 5.97 sama dengan setuju, dan kepuasan (*satisfaction*) adalah 6.04 sama dengan setuju [3]. Dari penelitian ini dapat dilihat bahwa dari sisi kegunaan portal MIKA ini sudah cukup baik, akan tetapi perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui apakah tingkat kualitas dari layanan portal MIKA sudah sesuai dengan yang diharapkan pengguna yaitu mahasiswa Universitas Mikroskil. Maka perlu dilakukan pengujian dengan menggunakan metode *Servqual* untuk mengukur kesenjangan layanan yang diberikan dan diharapkan oleh mahasiswa Universitas Mikroskil.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Portal Akademik Mikroskil (MIKA)

Portal akademik Universitas Mikroskil merupakan sebuah sistem informasi yang berfungsi sebagai sistem informasi akademik yang ada di berbagai unit akademik seperti program studi sekaligus sebagai sarana komunikasi antar civitas akademika. Sistem ini dibangun berdasarkan akan kebutuhan informasi yang berbeda dan sangat beragam oleh segenap civitas akademika sehingga membutuhkan sebuah wadah yang akan mengintegrasikan informasi-informasi tersebut dan disertai dengan kemudahan pengaksesan.



Gambar 1. Halaman Awal Portal Akademik Mikroskil (MIKA)

## 2.2 Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan. Menurut Nasution kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari sudut pandang pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan yang mengonsumsi dan merasakan pelayanan dan memberikan nilai atas kualitas pelayanan yang diberikan [2].

## 2.3 Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*”, yang artinya cukup baik (memadai) dan “*facio*” yang artinya melakukan (membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan dari suatu produk atau layanan ditentukan oleh *attribute satisfaction* (kepuasan dari beberapa atribut) dan *information satisfaction* (kepuasan informasi yang disediakan) yang dirasakan sendiri oleh pelanggan sesuai dengan *desire* (keinginan) dan *expectation* (harapan) dari persepsi pelanggan [4].

Menurut Sugito kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya [5].

## 2.4 Pengujian Validitas dan Pengujian Reliabilitas

Uji kelayakan kuesioner perlu dilakukan untuk memastikan hasil pengumpulan data kuesioner telah layak digunakan untuk dianalisis. Suatu instrumen yang akan digunakan dalam penelitian harus memiliki sifat valid dan dapat diandalkan (*reliable*) sehingga layak digunakan sebagai suatu instrumen penelitian.

### 2.4.1 Pengujian Validitas

Uji Validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam mengukur sesuatu yang diukur. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur [6]. Dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak diukur. Dengan kata lain, uji validitas ialah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (*content*) dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian.

Uji Validitas digunakan rumus korelasi *product moment* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}} \quad (1)$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi suatu butir/item

$N$  = Jumlah subyek

$X$  = Skor suatu butir/item

$Y$  = Skor total

Nilai  $r$  kemudian dikonsultasikan dengan  $r_{tabel}$ . Bila  $r_{hitung}$  dari rumus diatas lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka butir tersebut valid, dan sebaliknya [6].

#### 2.4.2 Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari pengubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau andal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu *test* merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang *reliable* [6].

Pengujian Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkapkan informasi yang sebenarnya di lapangan. Uji Reliabilitas dilakukan dengan uji *Alpha Cronbach*. Rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma^2} \right) \quad (2)$$

Keterangan :

1.  $r_{11}$  = Reliabilitas yang dicari

2.  $n$  = Jumlah item pertanyaan yang di uji

3.  $\sum \sigma_t^2$  = Jumlah varians skor tiap-tiap item

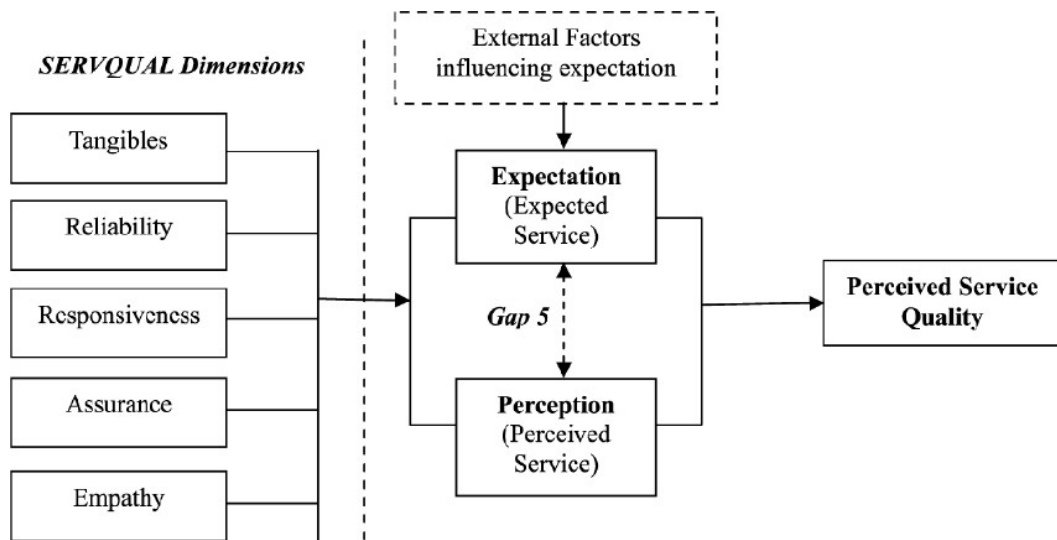
4.  $\sigma^2$  = Varians total

Jika  $\alpha > 0,90$  maka reliabilitas sempurna. Jika  $\alpha$  antara 0,70 - 0,90 maka reliabilitas tinggi. Jika  $\alpha$  antara 0,50 – 0,70 maka reliabilitas moderat. Jika  $\alpha < 0,50$  maka reliabilitas rendah. Jika  $\alpha$  rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak *reliable* [6].

#### 2.5 Metode Servqual

*Servqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithml, dan Berry merupakan model kualitas jasa yang paling populer dan banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran. Pengukuran metode *Servqual* merupakan pendekatan berbasis pengguna yang didasarkan pada gagasan bahwa kualitas tergantung pada pengguna, sehingga produk yang sesuai dengan pengguna adalah produk yang berkualitas tinggi [7].

Dalam metode *Servqual* terdapat 5 dimensi *Servqual* yakni *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*. Dimensi tersebut digunakan sebagai indikator variabel *Service Quality* dalam penelitian ini. Kelima indikator tersebut digunakan untuk mengukur kualitas layanan portal akademik Universitas Mikroskil (MIKA) secara fisik.

Gambar 2. Dimensi metode *Servqual*

Langkah - langkah yang dilakukan untuk menghitung kesenjangan untuk setiap variabel pada metode *Servqual* adalah sebagai berikut:

1. Menghitung rata – rata nilai persepsi ( $\bar{P}$ ) untuk setiap variabel.

$$\bar{P} = \frac{\sum P_{ij}}{n} \quad (3)$$

Keterangan:

$P_{ij}$  = persepsi responden ke – j terhadap variabel – i

$n$  = jumlah responden

2. Menghitung rata – rata nilai harapan ( $\bar{E}$ ) untuk setiap variabel.

$$\bar{E} = \frac{\sum E_{ij}}{n} \quad (4)$$

Keterangan:

$E_{ij}$  = harapan (ekspektasi) responden ke – j terhadap variabel – i

$n$  = jumlah responden

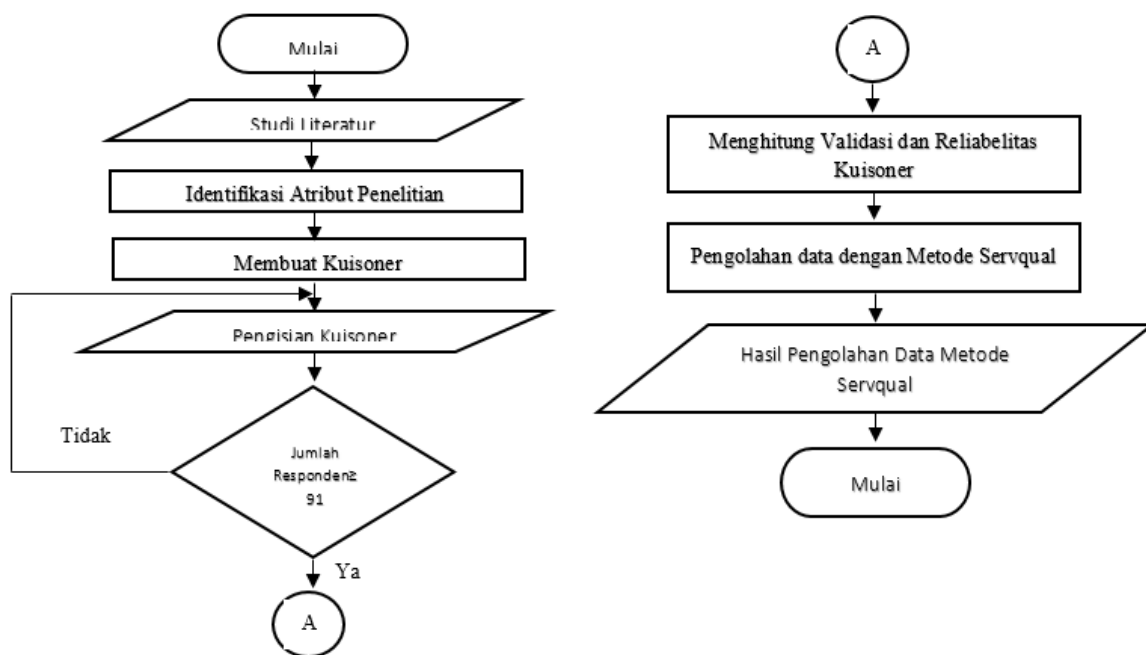
3. Menghitung nilai kesenjangan (*gap*) atau *Servqual* untuk setiap variabel.

$$\text{Nilai Servqual} = \text{Nilai Persepsi} - \text{Nilai Harapan} \quad (5)$$

### 3. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, populasinya adalah mahasiswa Universitas Mikroskil Prodi Teknik Informatika pada tahun 2020 dengan jumlah 1029 orang, dimana data tersebut diperoleh dari Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDikti) yang diakses melalui <https://pddikti.kemdikbud.go.id>. Untuk sampel digunakan teknik *Purposive Sampling* yang didasarkan dengan rumus *Slovin*. Data diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner menggunakan *Google Form* dengan *link* yang dibagikan melalui *online/social media* kepada responden, yaitu mahasiswa aktif Program S-1 Teknik Informatika Universitas Mikroskil Tahun 2018 dan 2020. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus *Slovin* diketahui jumlah sampel untuk penelitian ini adalah sebesar 91,14 atau dibulatkan menjadi 91 responden.

Tahapan penelitian yang dilakukan dapat dilihat pada gambar 3 berikut ini:

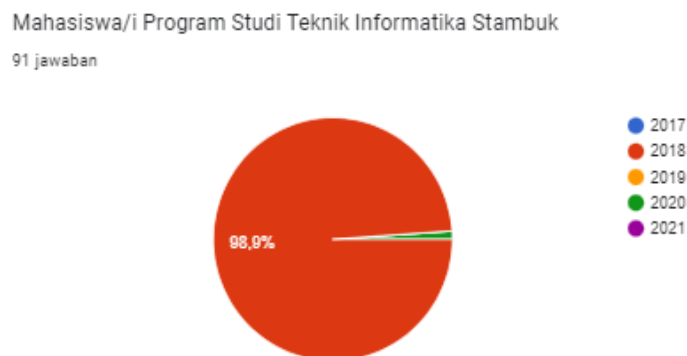


Gambar 3. Diagram alir penelitian

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Hasil Pengolahan Data

Kuesioner yang disebarakan merupakan kuesioner pelayanan yang telah diberikan oleh Portal Mika kepada mahasiswa dimana didominasi oleh mahasiswa tahun 2018 sebanyak 90 responden dan 1 responden untuk tahun 2020.



Gambar 3. Karakteristik Responden

### 4.2 Hasil Pengujian Data Kuesioner

#### 4.2.1 Pengujian Validasi Data

Pengujian validasi data digunakan untuk mengetahui sejauh mana kuesioner yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah kuesioner yang valid [1]. Hasil yang diperoleh dalam pengujian validasi data dengan jumlah responden 91 mahasiswa dengan tingkat signifikansi 0.5 dan nilai  $r_{tabel}$  0.204. Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa nilai  $r_{hitung}$  dari setiap atribut kuesioner lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  sehingga dinyatakan seluruh item variabel kuesioner adalah *valid*.



Tabel 1. Hasil keseluruhan Uji Validitas

| Atribut                | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Keterangan   |
|------------------------|--------------|-------------|--------------|
| <i>Tangible1</i>       | 0,765        | 0,204       | <i>Valid</i> |
| <i>Tangible2</i>       | 0,814        | 0,204       | <i>Valid</i> |
| <i>Tangible3</i>       | 0,802        | 0,204       | <i>Valid</i> |
| <i>Tangible4</i>       | 0,785        | 0,204       | <i>Valid</i> |
| <i>Reliability1</i>    | 0,804        | 0,204       | <i>Valid</i> |
| <i>Reliability2</i>    | 0,818        | 0,204       | <i>Valid</i> |
| <i>Reliability3</i>    | 0,855        | 0,204       | <i>Valid</i> |
| <i>Responsiveness1</i> | 0,813        | 0,204       | <i>Valid</i> |
| <i>Responsiveness2</i> | 0,801        | 0,204       | <i>Valid</i> |
| <i>Responsiveness3</i> | 0,822        | 0,204       | <i>Valid</i> |
| <i>Assurance1</i>      | 0,885        | 0,204       | <i>Valid</i> |
| <i>Assurance2</i>      | 0,893        | 0,204       | <i>Valid</i> |
| <i>Assurance3</i>      | 0,764        | 0,204       | <i>Valid</i> |
| <i>Empathy1</i>        | 0,830        | 0,204       | <i>Valid</i> |
| <i>Empathy2</i>        | 0,874        | 0,204       | <i>Valid</i> |

#### 4.2.2 Pengujian Reliabilitas Data

Pengujian reliabilitas data digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dapat dipercayai atau teruji kebenarannya. Kuesioner akan dianggap reliabel jika dilakukan pengukuran ulang dengan alat ukur yang sama maka akan mendapatkan hasil yang sama. Metode yang digunakan untuk mencari nilai reliabilitas dalam metode *Cronbach's Alpha*. Perhitungan reliabilitas pertanyaan dilakukan dengan SPSS versi 26, keputusan uji reliabilitas ditentukan jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka pertanyaan dikatakan *reliabel*, jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka pertanyaan dikatakan tidak *reliabel*. Pada tabel 2 diketahui banyaknya pertanyaan (*N of Items*) sebanyak 15 pertanyaan dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,908. Karena nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,6$  maka disimpulkan semua pertanyaan mampu memberikan konsistensi jawaban yang cukup baik sehingga dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 2. Tampilan Pengujian Reliabilitas

| <i>Item-Total Statistics</i> |                                   |                                       |                                         |                                         |
|------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------|
|                              | <i>Scale Mean if Item Deleted</i> | <i>Scale Variance if Item Deleted</i> | <i>Corrected Item-Total Correlation</i> | <i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i> |
| T1                           | 55.75                             | 34.524                                | .437                                    | .907                                    |
| T2                           | 55.97                             | 33.099                                | .596                                    | .902                                    |
| T3                           | 56.13                             | 32.960                                | .565                                    | .904                                    |
| T4                           | 55.85                             | 34.554                                | .445                                    | .907                                    |
| Rel1                         | 56.20                             | 32.383                                | .700                                    | .899                                    |
| Rel2                         | 56.22                             | 32.351                                | .573                                    | .904                                    |
| Rel3                         | 56.16                             | 32.361                                | .712                                    | .898                                    |
| Res1                         | 56.09                             | 32.881                                | .666                                    | .900                                    |
| Res2                         | 56.19                             | 32.842                                | .690                                    | .900                                    |
| Res3                         | 56.33                             | 32.801                                | .607                                    | .902                                    |
| A1                           | 56.12                             | 32.285                                | .697                                    | .899                                    |
| A2                           | 56.22                             | 32.462                                | .646                                    | .901                                    |
| A3                           | 55.92                             | 34.183                                | .530                                    | .905                                    |

|    |       |        |      |      |
|----|-------|--------|------|------|
| E1 | 56.27 | 31.935 | .647 | .901 |
| E2 | 56.27 | 31.979 | .541 | .906 |

#### 4.3 Hasil Pengujian Metode *Servqual*

Berdasarkan hasil perhitungan nilai *gap* setiap dimensi yang diperoleh dari rumus Persepsi (P)-Ekspektasi (E) metode *Servqual*, maka didapatkan hasil:

a. *Tangible* (bukti fisik)

Pada dimensi ini, jumlah selisih rata-rata nilai *gap* yang diperoleh adalah bernilai positif (+) yaitu 0,036, yang berarti dimensi *Tangible* memenuhi harapan pengguna.

b. *Reliability* (keandalan)

Pada dimensi ini, *Reliability* diukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan terhadap pengguna. Pada aspek ini, berdasarkan hitungan rata-rata nilai *gap* yang diperoleh dari Persepsi (P) – Ekspektasi (E) adalah bernilai negatif dengan nilai -0,037, yang berarti dimensi *Tangible* belum memenuhi harapan pengguna.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Pada aspek ini hitungan rata-rata nilai *gap* yang diperoleh adalah bernilai negatif sebesar -0,040, yang berarti dimensi *Responsiveness* belum memenuhi harapan pengguna.

d. *Assurance* (Jaminan)

Pada aspek ini hitungan rata-rata nilai *gap* yang diperoleh adalah bernilai negatif sebesar -0,040, yang berarti dimensi *Assurance* belum memenuhi harapan pengguna.

e. *Empathy* (Empati)

Pada aspek ini hitungan rata-rata nilai *gap* yang diperoleh bernilai negatif, yaitu sebesar -0,044, yang berarti dimensi *Empathy* belum memenuhi harapan pengguna.

Data perhitungan *gap* setiap dimensi dapat dilihat pada tabel 3

Tabel 3. Nilai *Gap* Seluruh Dimensi

| Dimensi                         | Persepsi | Harapan | Gap    |
|---------------------------------|----------|---------|--------|
| <i>Tangible</i>                 | 4,374    | 4,297   | 0,077  |
|                                 | 4,154    | 4,088   | 0,066  |
|                                 | 3,989    | 4,022   | -0,033 |
|                                 | 4,275    | 4,242   | 0,033  |
| Rata-rata <i>Tangible</i>       | 4,198    | 4,162   | 0,036  |
| <i>Reliability</i>              | 3,923    | 3,989   | -0,066 |
|                                 | 3,901    | 3,956   | -0,055 |
|                                 | 3,956    | 3,945   | 0,011  |
| Rata-rata <i>Reliability</i>    | 3,927    | 3,963   | -0,037 |
| <i>Responsiveness</i>           | 4,033    | 4,022   | 0,011  |
|                                 | 3,934    | 3,945   | -0,011 |
|                                 | 3,791    | 3,912   | -0,121 |
| Rata-rata <i>Responsiveness</i> | 3,919    | 3,960   | -0,040 |
| <i>Assurance</i>                | 4,000    | 4,022   | -0,022 |
|                                 | 3,901    | 3,978   | -0,077 |
|                                 | 4,198    | 4,220   | -0,022 |
| Rata-rata <i>Assurance</i>      | 4,033    | 4,073   | -0,040 |
| <i>Empathy</i>                  | 3,846    | 3,956   | -0,110 |
|                                 | 3,846    | 3,824   | 0,022  |



|                          |       |       |        |
|--------------------------|-------|-------|--------|
| Rata-rata <i>Empathy</i> | 3,846 | 3,890 | -0,044 |
| Rata-rata Total          | 4,008 | 4,028 | -0,020 |

#### 4.4 Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian didapatkan analisa kepuasan mahasiswa Universitas Mikroskil terhadap layanan yang diberikan oleh Portal MIKA Mikroskil maka diperoleh nilai rata-rata *gap* keseluruhan yaitu -0,020 dan berada pada *range* nilai  $< 0$  atau bernilai negatif yang artinya kualitas layanan terhadap portal akademik MIKA Mikroskil secara keseluruhan belum memenuhi harapan pengguna. Uraian dari analisis setiap dimensi adalah sebagai berikut

- Pada dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*), jumlah selisih rata-rata antara nilai Persepsi dengan Harapan adalah bernilai positif 0,036 yang berarti persepsi lebih besar dari harapan yang diinginkan. Dengan rincian, terdapat satu atribut yang memiliki nilai negatif (-) yaitu Atribut T3, dan untuk lainnya mendapatkan nilai positif (+).
- Pada dimensi Keandalan (*Reliability*), jumlah selisih rata-rata antara nilai Persepsi dan Harapan adalah bernilai negatif -0,037 yang berarti persepsi pengguna lebih rendah dibandingkan harapan pengguna atau belum memenuhi harapan pengguna.
- Pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), rata-rata perhitungan nilai *gap* semua butir bernilai negatif (-) yaitu -0,040 yang berarti persepsi pengguna lebih rendah dibandingkan harapan pengguna atau belum memenuhi harapan pengguna.
- Pada dimensi Jaminan (*Assurance*), seluruh atributnya tidak ditemukan adanya *gap* yang bernilai positif dan jumlah selisih rata-rata *gap* bernilai negatif -0,040 yang berarti bahwa persepsi pengguna lebih rendah dibandingkan harapan pengguna atau belum memenuhi harapan pengguna.
- Pada dimensi Empati (*Emphaty*), seluruh atribut memiliki nilai *gap* negatif (-) dengan jumlah rata-rata nilai pada dimensi *Empathy* adalah -0,044 yang berarti persepsi pengguna lebih rendah dibandingkan harapan pengguna atau belum memenuhi harapan pengguna.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pembahasan yang telah dilakukan maka kesimpulan yang diperoleh adalah berupa nilai *gap* atau nilai kesenjangan yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap layanan akademik oleh Portal akademik MIKA Mikroskil belum sepenuhnya memenuhi kepuasan mahasiswa. Hasil perhitungan keseluruhan *gap* adalah -0,002, hal ini berarti persepsi mahasiswa lebih kecil dari harapan mahasiswa atau kepuasan pelayanan Portal akademik MIKA tidak memuaskan.

## 6. SARAN

Berdasarkan hasil pengkajian analisis kualitas layanan portal akademik MIKA Universitas Mikroskil dengan metode *Servqual* ini dapat dijadikan sebagai acuan pertimbangan bagi pengembang *website* MIKA dalam meningkatkan kualitas layanan portal akademiknya agar lebih baik di masa yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Jirwanto, A. Manihuruk, S. Irviantina and F. Felix, "Analisis Kepuasan Pemanfaatan Portal Akademik Mika Mikroskil Oleh Mahasiswa dengan Metode End User Computing Satisfaction," *Jurnal SIFO Mikroskil*, vol. 23, no. No 1, pp. 17-30, April 2022.
- [2] Y. Septiani, E. Arribe and R. Diansyah, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)," *JURNAL TEKNOLOGI DAN OPEN SOURCE*, vol. 3, pp. 131-143, 2020.

- [3] R. R. M. Salim, Y. M. Saragih and A. D. Ratnasari, "Analisis Usability Portal Akademik Mika Dengan Use Questionnaire," *Paradigma*, vol. 24, pp. 7-13, 2022.
- [4] R. D. Parashakti, R. Anggraini and Y. , "PENGARUH KUALITAS LAYANAN (SERVICE QUALITY) TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA KELAS KARYAWAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS, UNIVERSITAS MERCU BUANA," *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, vol. 3, pp. 1-11, 2017.
- [5] N. SETIAWAN, "Inspektorat Jenderal Departemen Pendidikan Nasional," 25 Mei 2005. [Online]. Available: [https://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2009/03/teknik\\_sampling1.pdf](https://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2009/03/teknik_sampling1.pdf). [Accessed 25 Agustus 2022].
- [6] A. S, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- [7] O. C. SYARDHI, "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN WEBSITE AKADEMIK PERGURUAN TINGGI DENGAN INTERGRASI METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS," 2020. [Online]. Available: <https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/27975>. [Accessed 31 Maret 2022].