

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE IPA  
PADA ASRAMA PUTRA TELKOM TAHUN AJARAN 2018/2019  
ANALYSIS OF SERVICE QUALITY USING THE IMPORTANCE ANALYSIS METHOD  
AT THE MEN DORMITORY**

**Hera Pratiwi<sup>1</sup>, Astri Wulandari<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi D3 Manajemen Pemasaran, Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom  
<sup>1</sup>Heraprtiwi6@gmail.com, <sup>2</sup>astri.wulandari@tass.telkomuniversity.ac.id

---

**Abstrak**

Asrama Universitas Telkom memiliki kapasitas sebanyak 376 penghuni disetiap gedungnya serta memiliki beberapa fasilitas yang telah disediakan oleh PT. Trengginas Jaya selaku pengelola untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa baru. Untuk melakukan penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Dan untuk responden penelitian ini berjumlah 100 penghuni Asrama Putra Telkom tahun 2018/2019 dengan mengambil *Simple Random Sampling* dan menggunakan teknik analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan bantuan SPSS Versi 24. Hasil dari penelitian ini adalah tingkat kinerja 75,10% dan tingkat harapan 73,68%. Rata-rata tingkat kinerja adalah 3,76 sedangkan rata-rata tingkat harapan adalah 3,74. Dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa penghuni asrama sudah merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Pengelola Asrama.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *IPA (Importance Performance Analysis)*

---

**Abstract**

*Telkom University Dormitory has a capacity of 376 residents in each building and has several facilities that have been provided by PT. Trengginas Jaya as the manager to meet the needs of new students. To conduct this research using quantitative descriptive research methods. And for the respondents of this study there were 100 residents of Putra Telkom Dormitory in 2018/2019 by taking Simple Random Sampling and using the Importance Performance Analysis (IPA) analysis technique with the help of SPSS Version 24. The results of this study were 75.10% performance level and expectation 73.68%. The average level of performance is 3,76 while the average level of expectation is 3,74. With these results it shows that the residents of the hostel are satisfied with the services provided by the Boarding Manager*

**Keyword:** *Service Quality, IPA (Importance Performance Analysis)*

---

## 1. Pendahuluan

Dengan berbagai macam keunggulan yang dimiliki oleh Universitas Telkom membuat Universitas Telkom menjadi salah satu pilihan untuk melanjutkan pendidikan tinggi bagi para calon mahasiswa yang berasal dari berbagai daerah. Selain itu, Universitas Telkom juga memiliki beberapa fasilitas yang dilansir dalam website Universitas Telkom, meliputi *open library*, gedung kuliah, *student center*, fasilitas olahraga, sepeda dalam kampus, internet dan sisfo dan asrama.

Salah satu fasilitas yang diberikan oleh Universitas Telkom adalah asrama. Dimana Asrama Universitas Telkom tidak hanya tempat tinggal bagi Mahasiswa baru saja, namun mereka juga menyadari bahwa perlunya kualitas layanan yang dibutuhkan untuk memuaskan para mahasiswa baru sebagai pelanggan sehingga diharapkan adanya kepuasan pelanggan terhadap asrama Universitas Telkom. Selain fasilitas yang diberikan pengelola juga menyediakan *helpdesk* untuk memberikan informasi yang dibutuhkan penghuni asrama, *cleaning service* untuk membersihkan area luar dan dalam dari Universitas Telkom dan *security* untuk menjaga daerah lingkungan dari Universitas Telkom.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. (Dalam Supardi dan Tineke, 2014).

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di PT. Trengginas Jaya Bandung mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Ipa (Studi Kasus Pada Asrama Putra Tahun 2018/2019)”. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang akan diangkat pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi yang dirasakan oleh mahasiswa pada asrama putra Telkom atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Trengginas Jaya?
2. Bagaimana kualitas layanan aktual yang dirasakan oleh mahasiswa pada asrama putra Telkom atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Trengginas Jaya?
3. Bagaimana harapan mahasiswa pada asrama putra Telkom atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Trengginas Jaya?
4. Aspek - aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Trengginas Jaya?

## 2. Dasar Teori

### a. Pemasaran

Menurut *American Marketing Association* dalam Kotler dan Keller (2016:27), pemasaran merupakan aktivitas dari kumpulan institusi, dan proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan, menyampaikan, dan pertukaran penawaran yang memberi nilai bagi pelanggan, klien, mitra, dan masyarakat luas.

### b. Manajemen Pemasaran

Menurut Kotler dan Keller (2016:27) menyatakan bahwa manajemen pemasaran adalah seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan, serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menghantarkan dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul.

### c. Pemasaran Jasa

Menurut Fatihudin (2019:2) Pemasaran jasa adalah proses perencanaan, pelaksanaan pemikiran penetapan harga, promosi, dan penyaluran gagasan tentang produk jasa untuk menciptakan pertukaran yang memenuhi sasaran individu dan organisasi.

### d. Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono (2014:142) (dalam Suryawardani & Putri, 2015) Kualitas layanan merupakan isu krusial bagi setiap perusahaan, apapun bentuk produk yang dihasilkan. Lima dimensinya sebagai berikut:

#### a. *Tangible* (Bukti Langsung)

Kemampuan suatu perusahaan dalam memperlihatkan kepada pihak eksternal akan eksistensi perusahaan. Sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang akan diberikan kepada pelanggan seperti gedung, perlengkapan, peralatan, gudang, penampilan pegawai perusahaan dan lain-lain.

#### b. *Empathy* (Empati)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami apa yang diinginkan oleh pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan

tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

c. *Realibility* (Kehandalan)

Kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang diberikan kepada pelanggan secara akurat dan terpercaya. Kecepatan waktu pelayanan untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi sesuai dengan harapan pelanggan.

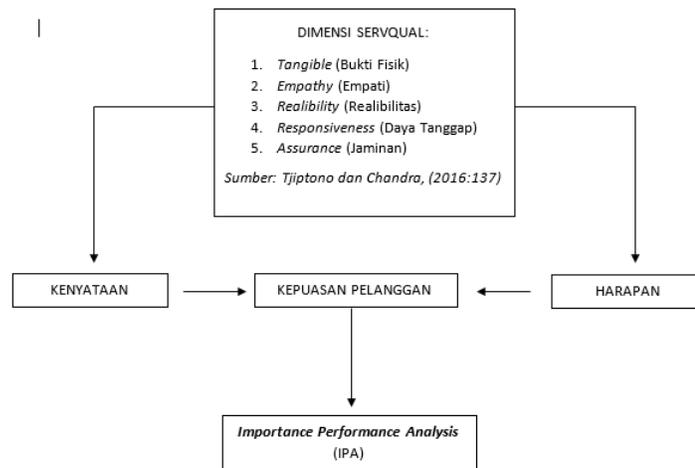
d. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Keinginan yang tulus untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membuat pelanggan menunggu terlalu lama, merasa tidak dilayani dengan cepat, mengabaikan permintaan pelanggan akan membuat pelanggan memberikan penilaian yang buruk mengenai kualitas pelayanan.

e. *Assurance* (Jaminan)

Faktor-faktor yang mendukung pertumbuhan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan, seperti pengetahuan, sikap sopan santun, dan kemampuan para karyawan perusahaan. Assurance terdiri dari beberapa komponen, yaitu: Komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*)

e. **Kerangka Pemikiran**



**Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian**

### 3. Metodologi

#### a. Jenis Penelitian

Dalam melakukan Penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, menurut Sugiyono (2018:48) Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap nilai variabel mandiri, baik hanya satu variabel atau lebih (variabel mandiri adalah variabel yang berdiri sendiri, bukan variabel independen, karena kalau variabel independen selalu dipasangkan dengan variabel dependen).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018:15) Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### b. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2018:130) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Penghuni Asrama Putra Telkom Tahun Ajaran 2018/2019 berjumlah 3760 orang.

Menurut Sugiyono (2014:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut Sujarweni (2015:82) untuk menentukan berapa minimal sampel yang dibutuhkan jika jumlah/ukuran populasi diketahui, dapat menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

$$\frac{Z^2 \cdot c.l.pg}{e^2}$$

Keterangan:

$n$  = Jumlah Sampel

$N$  = Banyak populasi yaitu jumlah total penghuni asrama putra Telkom tahun ajaran 2018/2019

$e^2$  = Toleransi kesalahan yang diambil oleh peneliti

Peneliti mengambil toleransi kesalahan 10% dalam menentukan sampel untuk menggeneralisasikan ke dalam populasi. Berdasarkan rumus, maka sampel yang diambil adalah:

$$n = \frac{3760}{1 + 3760(0,01)^2}$$

$$n = 97,41$$

Jadi berdasarkan perhitungan diatas maka diperoleh sampel minimum 97, tetapi peneliti membulatkan menjadi 100 agar lebih akurat.

### c. Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018:213) menyatakan bahwa pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Untuk sumber primer dalam penelitian ini didapat dari hasil penyebaran kuesioner dan wawancara kepihak perusahaan. Sedangkan untuk sumber sekunder didapat dari penelitian terdahulu, buku, dan referensi jurnal.

## 4. Hasil dan Pembahasan

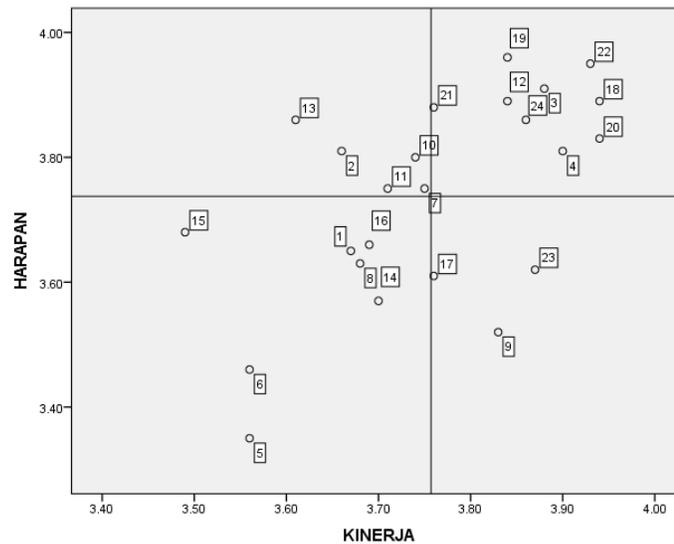
### a. Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (Tingkat Kenyataan)

Hasil perhitungan atribut kenyataan (*Performance*) di asrama putra Telkom sebesar 75,10% dan garis kontinum dapat diketahui hasil perhitungan kenyataan asrama putra Telkom dinyatakan "Puas".

### b. Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (Tingkat Harapan)

Hasil perhitungan dari atribut harapan (*Importance*) di Asrama putra Telkom sebesar 73,68% dan dari garis kontinum dapat diketahui hasil perhitungan harapan (*Importance*) penghuni asrama putra Telkom dinyatakan bahwa "Penting".

### c. Hasil Analisis *Importance Performance Analysis Method*



**Gambar 2. Hasil Diagram Kartesius**

Berdasarkan hasil diagram kartesius diatas dapat terlihat letak unsur-unsur atribut mana saja yang termasuk ke dalam Kuadran I, II, III, dan IV hasil tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Kuadran I ( Prioritas Utama)

Menunjukkan bahwa terlihat pada atribut-atribut yang berada dikuadran ini perlu mendapatkan prioritas untuk ditangani terlebih dahulu. Atribut yang ada pada kuadran I ini yang dinilai sangat penting oleh penghuni asrama putra Telkom, tetapi masih kurang memuaskan, berikut adalah atribut-atribut yang masuk kedalam kuadran I, yaitu:

- a. Item 2: Pengelola asrama memberikan fasilitas penunjang yang dibutuhkan \*(CCTV, WIFI, LED TV dan Sofa)
- b. Item 7: Petugas asrama memberikan informasi asrama dengan lengkap
- c. Item 10: Petugas asrama memiliki waktu luang untuk mendengarkan keluhan
- d. Item 11: Petugas asrama menyelesaikan tugasnya dengan benar
- e. Item 13: Petugas asrama datang tepat waktu

## 2. Kuadran II (Bertahan)

Atribut atau indikator yang ada pada kuadran II ini harus bisa dipertahankan karena telah berhasil dilaksanakan, adapun indikator yang terdapat pada Kuadran II ini adalah sebagai berikut:

- a. Item 3: Sesuai petugas disetiap gedung memakai seragam dan tanda pengenal yang sudah ditentukan
- b. Item 4: Petugas asrama sudah berpenampilan rapi
- c. Item 12: Petugas asrama mengerjakan tugasnya dengan cepat
- d. Item 18: Petugas asrama merespon complain dengan benar
- e. Item 19: Pengelola asrama memberikan jaminan keamanan di dalam asrama
- f. Item 20: Petugas keamanan menjaga lingkungan asrama dengan aman
- g. Item 21: Pengelola asrama memberikan jaminan kebersihan untuk lingkungan asrama.
- h. Item 22: Petugas kebersihan membersihkan lingkungan asrama dan di dalam asrama dengan bersih

## 3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Menunjukkan bahwa indikator yang berada dikuadran ini dinilai kurang penting pengaruhnya oleh konsumen dan kinerjanya kurang istimewa, sehingga penghuni tidak terlalu memperhatikan indikator yang termasuk ke dalam kuadran III. Dalam kuadran ini perusahaan dapat memperbaiki indikator karena kurang memuaskan. Berikut indikator yang terdapat pada kuadran III:

- a. Item 1: Fasilitas yang diberikan pengelola asrama sudah lengkap sesuai kebutuhan
- b. Item 5: Petugas asrama memberikan sapaan ketika bertemu
- c. Item 6: Petugas asrama memberikan senyuman dan salam
- d. Item 8: Asrama memberikan informasi asrama dengan cepat
- e. Item 14: Petugas asrama berkomunikasi dengan baik
- f. Item 15: Petugas asrama memberikan perhatian secara individu
- g. Item 16: Petugas asrama tanggap dalam membantu penghuni asrama ketika dibutuhkan

#### 4. Kuadran IV

Menunjukkan bahwa yang mempengaruhi penghuni kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Pada kuadran ini perusahaan dapat mengurangi kinerja dari atribut yang termasuk ke dalam Kuadran IV adalah sebagai berikut:

- a. Item 9: Petugas asrama tanggap dalam menerima keluhan
- b. Item 17: Petugas asrama memberikan layanan komplain dengan cepat
- c. Item 23: Pengelola asrama memberikan kenyamanan di dalam asrama

### 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai analisis kepuasan konsumen berdasarkan dimensi kualitas pelayanan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* pada Asrama Putra Telkom, dari penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penghuni asrama mempunyai persepsi atas kualitas pelayanan pada Asrama Putra Telkom, berdasarkan analisis deskriptif harapan secara keseluruhan berada dalam kategori **Puas** yaitu sebesar **75,10 %**.
2. Tingkat kepuasan pada Penghuni Asrama Telkom Bandung diukur dalam harapan dan kenyataan yang ditunjukkan untuk PT Trengginas Jaya, dengan nilai rata-rata harapan 3,74 sementara kinerja yang konsumen dengan hasil rata-rata 3,76. Maka dapat diberikan kesimpulan bahwa penghuni asrama putra Telkom sudah merasa puas karena nilai rata-rata harapan lebih kecil daripada nilai rata-rata kinerja.
3. Berdasarkan hasil analisis deskriptif dapat diketahui harapan Penghuni Asrama Putra Telkom terhadap kinerja PT Trengginas Jaya. Hasil yang diperoleh secara keseluruhan berada dalam kategori **Penting** yaitu sebesar **73,68 %**.
4. Berdasarkan penelitian menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) pada diagram kartesius terdapat Lima atribut prioritas utama pada kuadran I, Sembilan atribut bertahankan prestasi pada kuadran II, Tujuh atribut dengan prioritas rendah pada kuadran C dan Tiga atribut berlebihan pada kuadran D yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan konsumen serta kualitas pelayanan PT Trengginas Jaya.

## 6. Daftar Pustaka

### Buku Referensi

- Fandy, Tjiptono dan Greforius, Chandra. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*, Yogyakarta: Andi.
- Fatihudin, Didin. (2019). *Pemasaran Jasa: Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, Yogyakarta: Budi Utama.
- Kotler, Keller. (2016). *Marketing Management*. 15e, Boston, Pearson Education.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2016). *Principial of Marketing*, 15<sup>th</sup> Pearson Education Limited.
- Lupiyoadi, Rambat dan Ikhsan, Ridho Bramulya. (2015). *Pratikum Metode Riset Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat.
- Priansa, Doni. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu*, Bandung: Alfabeta.
- Rusydi. (2017). *Customer Excellence*, Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*, Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Widodo. (2017). *Metode Penelitian Populer dan Praktis*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Zainal, Rivai. (2017). *Islamic Marketing Management*, Jakarta: PT Bumi Aksara.

### Penelitian Terdahulu

- Murya, T.P., & Wulandari, A. (2016). Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kedai Kandang Bandung. *Prosiding SNaPP: Sosial, Ekonomi & Humaniora*, 6(1), 229-236.
- Suryawardani, B., & Rahmayanti Tambunan. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT JNE Perwakilan Kawalayaan Tahun 2014. *Banking and Management Review*, 554.
- Rizal Fathoni. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Asrama Universitas Telkom Terhadap Kepuasan Mahasiswa Penghuni Asrama Angkatan 2017/2018.
- Della Azalia. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode IPA pada Transvision Bandung 2018.

Indah Fajriyani Fhitri. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode IPA pada Bank BJB Cabang Buah Batu Bandung 2017.

Ardiansyah, M. (2019). Analisis Peningkatan Kualitas pada Pelayanan Minimarket dengan menggunakan Metode IPA dan *Potential Gain In Customer Value*.

Nani, S & Tineke Wolo. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Bank Sinar Mas.

### **Website**

[www.trengginasjaya.com](http://www.trengginasjaya.com)

<http://student.cnnindonesia.com>

<http://forlap.ristekdikti.go.id>

<http://telkom.dormitory.ac.id>

<http://telkomuniversity.ac.id>

<http://id.wikipedia.org/wiki/universitastelkom>

<http://aksarapers.com>