

# Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Teknik Industri Terhadap Kegiatan Praktikum Dengan Metode *Servqual*

Bellachintya Reira Christata<sup>1,2\*</sup>, Ronald Sukwadi<sup>1,3</sup>, Marsellinus Bachtiar<sup>1,3</sup>,  
Maria Angela Kartawidjaja<sup>1,4</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Program Profesi Insinyur, Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya

<sup>2</sup>Program Studi Teknik Industri, Universitas Muria Kudus

<sup>3</sup>Program Studi Teknik Industri, Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya

<sup>4</sup>Program Studi Teknik Elektro, Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya

\*Penulis Korespondensi: [bellachintya.reira@umk.ac.id](mailto:bellachintya.reira@umk.ac.id)

## **Abstract**

*In the face of competition in the field of Education, universities are required to improve the quality of the learning process. The aspects included in the learning process are practicum activities. In the Industrial Engineering study program, there are several core practicums, one of which is the Integrated Industrial Engineering Practicum. This study aims to determine the quality of current PTIT practicum activities by measuring the level of satisfaction of students who take PTIT courses. The method used in measuring student satisfaction in this paper is the Service quality method (SERVQUAL). The SERVQUAL method is a method that pays attention to 5 dimensions in service quality, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. This measurement is carried out to identify student expectations and perceptions from the five dimensions of Service Quality by looking at the gap value that occurs due to the mismatch between student expectations and perceptions. The data processed in this study was questionnaire data from 30 respondents. Before the analysis was carried out, data testing was carried out with validity and reality tests. The results of this study are dimensions that are not in accordance with student expectations, including tangible, assurance, and empathy dimensions, and those that are in accordance with student expectations are dimensions of reliability, and responsiveness..*

**Keywords:** Practice, SERVQUAL, Students Satisfaction

## **Abstrak**

*Dalam menghadapi persaingan di bidang Pendidikan, perguruan tinggi dituntut untuk meningkatkan kualitas proses pembelajaran. Aspek-aspek yang termasuk dalam proses pembelajaran adalah kegiatan praktikum. Dalam program studi Teknik Industri terdapat beberapa praktikum inti, salah satunya yaitu Praktikum Teknik Industri Terintegrasi.. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas kegiatan praktikum PTIT saat ini dengan mengukur tingkat kepuasan mahasiswa yang mengambil mata kuliah PTIT. Metode yang digunakan dalam mengukur kepuasan mahasiswa pada paper ini adalah metode Service quality (SERVQUAL). Metode SERVQUAL adalah metode yang memperhatikan 5 dimensi dalam kualitas layanan yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Pengukuran ini dilakukan untuk mengidentifikasi ekspektasi dan persepsi mahasiswa dari kelima dimensi Service Quality dengan melihat nilai gap yang terjadi akibat ketidaksesuaian antara ekspektasi dan persepsi mahasiswa. Data yang diolah dalam penelitian ini adalah data kuesioner dari 30 responden. Sebelum dilakukan analisis dilakukan pengujian data dengan uji validitas dan realibilitas. Hasil dari penelitian ini adalah dimensi yang tidak sesuai dengan harapan mahasiswa antara lain dimensi tangible, assurance, dan empathy, dan yang sesuai dengan harapan mahasiswa adalah dimensi reliability, dan Responsiveness.*

**Keywords:** Kepuasan Mahasiswa, Praktikum, SERVQUAL

## Pendahuluan

Pendidikan tinggi memiliki peran sentral dalam upaya pembangunan bangsa karena menjadi tahap pendidikan tertinggi dalam sistem pendidikan negara. Pendidikan tinggi berperan kunci dalam membentuk generasi penerus yang berkualitas. Keberhasilan dari suatu institusi khususnya Perguruan Tinggi sangat bergantung pada kualitas layanan yang disediakan. Tingkat kepuasan konsumen, khususnya mahasiswa dalam konteks ini, dapat menjadi indikator untuk menilai mutu layanan. Evaluasi kualitas layanan dalam bidang pendidikan tidak hanya meliputi aspek akademis, melainkan juga aspek non-akademis. Layanan ini merujuk pada upaya yang dilakukan oleh seluruh elemen di lingkungan kampus, termasuk dosen, laboratorium, serta fasilitas, kepada mahasiswa sebagai pengguna internal, (Yasra & Jihad, 2022). Menurut (Lukita et al., 2020) adanya pelayanan yang baik, baik menurut perspektif perguruan tinggi maupun mahasiswa, dapat menciptakan situasi yang seimbang dan tentu saja memberikan dampak yang positif bagi kedua belah pihak. Terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan lainnya, yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Universitas Muria Kudus adalah salah satu Universitas di daerah Pantai Utara Pulau Jawa yang memiliki jurusan Teknik Industri. Program studi Teknik Industri adalah program studi yang mengharuskan mahasiswanya memiliki kompetensi di bidang praktik ilmu Teknik Industri ketika lulus. Kompetensi tersebut didukung dengan adanya kegiatan praktikum, yakni salah satunya Praktikum Teknik Industri Terintegrasi. Praktikum Teknik Industri Terintegrasi merupakan praktikum yang diselenggarakan selama dua semester dan merupakan bagian inti dari kurikulum Program Studi Teknik Industri di UMK. Maka dari itu, komponen dalam penunjang kegiatan Praktikum Teknik Industri Terintegrasi haruslah mendukung proses perkuliahan. Untuk mengetahui apakah komponen –

komponen yang ada di dalam kegiatan praktikum telah mendukung atau belum, maka diperlukan penilaian kualitas kepuasan mahasiswa terhadap Praktikum Teknik Industri Terintegrasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi mutu pelaksanaan Praktikum Teknik Industri Terintegrasi saat ini dengan mengukur tingkat kepuasan mahasiswa yang mengikuti mata kuliah tersebut. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk menilai kepuasan mahasiswa adalah metode *Service quality (SERVQUAL)*. Metode *SERVQUAL* memperhatikan lima aspek dalam kualitas pelayanan, yaitu kehandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik. Pengukuran ini bertujuan untuk mengidentifikasi harapan dan persepsi mahasiswa, sehingga dari kelima dimensi kualitas pelayanan dapat dievaluasi secara komprehensif dengan melihat perbedaan nilai yang terjadi akibat ketidaksesuaian antara harapan dan persepsi mahasiswa.

## Metodologi Penelitian

Penelitian ini dimulai pada Bulan Agustus hingga Oktober 2023. Penelitian ini bertempat di Program Studi Teknik Industri Universitas Muria Kudus. Tahap pertama pada penelitian ini adalah mengidentifikasi permasalahan. Praktikum merupakan suatu kegiatan yang sangat penting untuk menambah ilmu bagi mahasiswa, terkhusus mahasiswa Teknik. Teknik Industri memiliki mata kuliah praktikum yaitu Praktikum Teknik Industri Terintegrasi (PTIT). Praktikum tersebut adalah salah satu praktikum inti Teknik Industri yang ditempuh selama 2 semester. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan praktikum PTIT yang diberikan kepada mahasiswa.

Dalam menyelesaikan permasalahan yang telah disebutkan sebelumnya, tahap selanjutnya adalah melakukan *literature review* untuk mengetahui penelitian terdahulu mengenai pengukuran kualitas layanan. Penelitian mengenai pengukuran kualitas

layanan jasa di lingkungan kampus telah banyak dilakukan antara lain penelitian (Septiani et al., 2020) membahas tentang layanan sistem informasi akademik menggunakan metode *servqual*, (Hilmansyah, 2016) membahas tentang layanan staf di sekolah angkatan laut dengan metode *servqual* dan kano, dan (Gloriano & Nugraha, 2022), (Sinnun, 2017) membahas mengenai layanan akademik dengan metode *servqual*. (Sumarmi & Wahyuni, 2016) membahas mengenai tingkat kepuasan kualitas layanan perguruan tinggi swasta menggunakan metode *servqual*. Dari hasil *study literature* penelitian mengenai layanan kegiatan praktikum di lingkungan kampus belum pernah dilakukan. Maka dari itu penelitian ini menggunakan metode *servqual* sebagai penyelesaiannya.

Metode *servqual* merupakan salah satu model pengukuran kualitas layanan jasa yang dikembangkan oleh (Parasuraman A, 1990). Menurut (Parasuraman A, 1990) kualitas pelayanan dapat dijelaskan sebagai sejauh mana perbedaan antara apa yang pelanggan sebenarnya terima dalam layanan dibandingkan dengan harapan mereka terhadap layanan tersebut. Menurut (Purnamawati, 2016) dengan mengutip hasil penelitian (Parasuraman A, 1990) mengatakan bahwa terdapat dimensi dalam *service quality* antara lain *tangible*, *reliability*, *Responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Pengambilan data dilakukan dengan menyebar *kuesioner* dengan jumlah sampel 30. Penyebaran *kuesioner* dilakukan dengan menggunakan *google form*, dengan beberapa pertanyaan yang wajib dijawab oleh responden. Setelah data terkumpul dilakukan pengujian data yaitu uji validitas dan reliabilitas. Setelah data dikatakan valid dan reliabel dilakukan pengolahan data menggunakan metode *SERVQUAL* dengan cara sebagai berikut:

$$Q = P - E \quad (1)$$

Dimana :

Q = Skor *Servqual*

P = Persepsi

E = Harapan

### Hasil dan Pembahasan

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis kualitas dari kegiatan Praktikum Teknik Industri Terintegrasi Program Studi Teknik Industri Universitas Muria Kudus. Penelitian ini mengambil data dengan menyebarkan kuesioner yang terdiri dari 21 pertanyaan yang dibagi atas poin persepsi mahasiswa terkait kegiatan praktikum dan harapan mahasiswa terhadap kegiatan praktikum tersebut. Data penilaian diukur menggunakan skala likert antara 1-5, dengan nilai 1 merupakan skor yang terendah, dan nilai 5 adalah skor tertinggi yang berarti kualitas dalam kegiatan praktikum yang memuaskan. Adapun pertanyaan yang akan diajukan dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Atribut Kualitas Layanan

Dimensi	No	Karakteristik Kualitas Layanan	Sumber
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Q1	Kondisi fasilitas pendukung (peralatan) yang nyaman dan bersih	(Yani et al., 2022)
	Q2	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuwan	(Sidoarjo, 2018)
	Q3	Kecukupan sarana prasarana kegiatan praktikum per mahasiswa dalam satu sesi praktikum	(Sidoarjo, 2018)
	Q4	Kecukupan jumlah laboran	(Sidoarjo, 2018)
	Q5	Adanya petunjuk dan prosedur kesehatan dan keselamatan kerja dalam ruang praktikum	(Sidoarjo, 2018)

	Q6	Terdapat lembar kerja/worksheet dan petunjuk praktikum yang mendukung mata kuliah praktikum	(Sidoarjo, 2018)
	Q7	Dosen berpenampilan sopan yang dapat dilihat dari cara berpakaian memenuhi standar kesopanan	(Sidoarjo, 2018)
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Q8	Kemampuan dosen mengelola kelas praktikum	(Yani et al., 2022)
	Q9	Dosen memulai kegiatan praktikum sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan di awal semester	(Sidoarjo, 2018)
	Q10	Dosen membuat RPS dan aturan praktikum yang disampaikan dengan jelas pada minggu pertama kuliah	(Sidoarjo, 2018)
	Q11	Dosen Menyusun dan memberi bahan ajar untuk melengkapi materi praktikum yang diberikan	(Sidoarjo, 2018)
	Q12	Dosen selalu membagikan hasil penilaian laporan praktikum beserta feedbacknya dengan nilai yang obyektif	(Sidoarjo, 2018)
	Q13	Dosen menyusun serta menyampaikan rencana evaluasi praktikum PTIT	(Sidoarjo, 2018)
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Q14	Ketanggapan dosen/asisten dalam menjawab pertanyaan dari mahasiswa saat praktikum berlangsung	(Sidoarjo, 2018)
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Q15	Dosen selalu mendampingi mahasiswa ketika kegiatan praktikum berlangsung	(Sidoarjo, 2018)
	Q16	Ketrampilan penggunaan alat bantu pembelajaran oleh pengajar, baik dosen maupun asisten dosen, disesuaikan dengan kebutuhan materi praktikum.	(Sidoarjo, 2018)
	Q17	Pengajar, baik dosen maupun asisten, memiliki keahlian dalam mengoperasikan peralatan praktikum.	(Sidoarjo, 2018)
<i>Empathy</i> (Perhatian)	Q18	Dosen memperhatikan serta berupaya memahami kepentingan dan kebutuhan mahasiswa.	(Dewi, 2017)
	Q19	Dosen memberi feedback dari hasil laporan praktikum yang telah dikerjakan	(Dewi, 2017)
	Q20	Pengajar baik Dosen atau asisten dapat mudah dihubungi melalui telephone, surat elektronik, dan media lainnya	(Sidoarjo, 2018)
	Q21	Dosen/asisten bersedia membimbing mahasiswa yang mengalami kesulitan memahami praktikum	(Sidoarjo, 2018)
	Q22	Dosen/asisten bersikap baik dan bersahabat kepada mahasiswa ketika kegiatan praktikum berlangsung	(Sidoarjo, 2018)

Sumber : Data Atribut Kualitas Layanan Pendidikan, 2023

Sebelum proses pengolahan kuesioner, tahap awal dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas

merupakan analisis statistik yang bertujuan untuk menentukan validitas alat ukur (Janna & Herianto, 2021).

Dalam konteks penelitian ini, uji validitas bertujuan untuk menilai kevalidan setiap pertanyaan dalam kuesioner. Kuesioner dianggap valid jika pertanyaannya mampu mengukur aspek yang dituju. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan software SPSS, di mana pertanyaan dianggap valid jika nilai R hitung melebihi nilai R Tabel. Nilai R Tabel ditentukan dari tabel, dengan asumsi tingkat signifikansi sebesar 5%, yang mengindikasikan

peluang kesalahan sebesar 5%, dan tingkat kepercayaan sebesar 95%. Dengan tingkat signifikansi 5% dan 30 responden, diperoleh nilai R Tabel sebesar 0.361.

Hasil dari uji validitas dapat ditemukan dalam Tabel 2. Tabel tersebut menunjukkan bahwa dari 22 pertanyaan yang terkait dengan tingkat persepsi dalam kuesioner telah terbukti valid.

**Tabel 2.** Uji Validitas Tingkat Persepsi

Atribut	R Tabel	R Hitung	Ket	Atribut	R Tabel	R Hitung	Ket
Q1	0.361	0.380	Valid	Q12	0.361	0.732	Valid
Q2	0.361	0.400	Valid	Q13	0.361	0.833	Valid
Q3	0.361	0.439	Valid	Q14	0.361	0.844	Valid
Q4	0.361	0.508	Valid	Q15	0.361	0.691	Valid
Q5	0.361	0.383	Valid	Q16	0.361	0.683	Valid
Q6	0.361	0.765	Valid	Q17	0.361	0.684	Valid
Q7	0.361	0.774	Valid	Q18	0.361	0.735	Valid
Q8	0.361	0.794	Valid	Q19	0.361	0.839	Valid
Q9	0.361	0.829	Valid	Q20	0.361	0.635	Valid
Q10	0.361	0.891	Valid	Q21	0.361	0.703	Valid
Q11	0.361	0.800	Valid	Q22	0.361	0.755	Valid

Sumber : Data Primer, 2023

Pengujian validitas dilakukan tidak hanya pada data tingkat persepsi tetapi juga pada tingkat harapan. Hasil dari pengujian validitas pada tingkat harapan, sebagaimana tercantum dalam Tabel 3, menunjukkan bahwa kuesioner

yang terdiri dari 22 pertanyaan terbukti valid. Hal ini terlihat dari hasil perhitungan nilai R hitung yang lebih besar dari R Tabel, sehingga proses selanjutnya adalah uji reliabilitas.

**Tabel 3.** Uji Validitas Tingkat Harapan

Atribut	R Tabel	R Hitung	Ket	Atribut	R Tabel	R Hitung	Ket
Q1	0.361	0.692	Valid	Q12	0.361	0.780	Valid
Q2	0.361	0.701	Valid	Q13	0.361	0.764	Valid
Q3	0.361	0.697	Valid	Q14	0.361	0.828	Valid
Q4	0.361	0.660	Valid	Q15	0.361	0.692	Valid
Q5	0.361	0.682	Valid	Q16	0.361	0.778	Valid
Q6	0.361	0.513	Valid	Q17	0.361	0.770	Valid
Q7	0.361	0.699	Valid	Q18	0.361	0.757	Valid
Q8	0.361	0.834	Valid	Q19	0.361	0.844	Valid
Q9	0.361	0.753	Valid	Q20	0.361	0.771	Valid
Q10	0.361	0.810	Valid	Q21	0.361	0.723	Valid
Q11	0.361	0.781	Valid	Q22	0.361	0.765	Valid

Sumber : Data Primer, 2023

Uji reliabilitas menurut (Widi, 2011) erupakan proses untuk menilai seberapa dapat diandalkannya suatu alat pengukur atau kuesioner. Hal ini memungkinkan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur tersebut konsisten ketika digunakan secara berulang. Penilaian reliabilitas, yang bisa dilihat dari nilai Cronbach's alpha, memberikan informasi tentang konsistensi alat ukur. Proses uji reliabilitas ini umumnya dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak seperti IBM SPSS. Menurut (Hakim & Sulistiyowati, 2022) Data dianggap *reliabel* jika nilai *Cronbach's Alpha* melebihi nilai R Tabel yang pada penelitian ini telah ditetapkan sebesar 0.6. Jika nilai Cronbach's Alpha lebih kecil dari 0.6, maka data dianggap tidak reliabel. Dalam kasus perhitungan tingkat persepsi, ditemukan bahwa data bersifat reliabel karena nilai Cronbach's

Alpha sebesar 0.942, melebihi nilai R Tabel yang ditetapkan sebesar 0.6. Sementara untuk data tingkat harapan, hasil perhitungan dengan software IBM SPSS menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.956, yang juga melebihi nilai R tabel, menunjukkan bahwa data tingkat harapan juga dapat diandalkan.

Langkah berikutnya setelah menguji validitas dan reliabilitas adalah melakukan analisis kepuasan terhadap layanan dalam Praktikum Teknik Industri Terintegrasi dengan menerapkan metode *service quality (SERVQUAL)*. Metode *SERVQUAL* didasarkan pada perbandingan antara dua aspek kunci, yakni persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima dengan harapan mereka terhadap layanan tersebut. Dalam konteks pengumpulan data kualitatif, *SERVQUAL* digunakan melalui penggunaan kuesioner.

**Tabel 4.** Rata – Rata Kesenjangan dari Setiap Dimensi

Dimensi	Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	7	3.7	4	-0.3
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	6	4.4	4,4	0
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1	4.5	4,5	0
<i>Assurance</i> (Jaminan)	3	4	4,1	-0.1
<i>Empathy</i> (Perhatian)	5	4.2	4,4	-0.2

Sumber : Data Primer, 2023

Dari hasil perhitungan rata – rata kesenjangan dari setiap dimensi pada Tabel 4 dapat dilihat bahwa terdapat beberapa dimensi yang memiliki nilai *gap* negative, antara lain dimensi *tangible*, *assurance*, dan *empathy*. *Gap* negative memiliki arti bahwa pelayanan yang diberikan terhadap mahasiswa lebih rendah dibandingkan dengan harapan mahasiswa. Namun terdapat beberapa

dimensi yang memiliki nilai *gap* 0, yang memiliki arti bahwa pelayanan kegiatan Praktikum yang diberikan telah sesuai dengan harapan mahasiswa. Dari hasil kesenjangan dari setiap dimensi di *breakdown* ke nilai kesenjangan setiap indicator untuk mengetahui indicator mana yang memiliki nilai *gap* paling negative. Hasil dari perhitungan *gap* tiap indicator disajikan pada Tabel 5.

**Tabel 5.** Nilai Kesenjangan (*Gap*) Persepsi dengan Harapan

Dimensi	Pertanyaan	Persepsi	Harapan	Gap
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Q1	3.6	4.2	-0.6
	Q2	3.6	4.0	-0.4
	Q3	3.4	3.8	-0.4

	Q4	3.1	3.8	-0.7
	Q5	3.5	4.0	-0.5
	Q6	4.3	4.0	0.3
	Q7	4.8	4.2	0.6
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Q8	4.4	4.3	0.1
	Q9	4.5	4.6	-0.1
	Q10	4.6	4.5	0.1
	Q11	4.5	4.5	0
	Q12	4.2	4.3	-0.1
	Q13	4.2	4.4	-0.2
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Q14	4.5	4.5	0
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Q15	3.7	4.2	-0.5
	Q16	4.1	4.0	0.1
	Q17	4.2	4.2	0
<i>Empathy</i> (Perhatian)	Q18	3.9	4.1	-0.2
	Q19	4.0	4.5	-0.5
	Q20	4.2	4.5	-0.3
	Q21	4.3	4.5	-0.2
	Q22	4.5	4.5	0

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan perhitungan kesenjangan yang ada pada Tabel 5 menjelaskan bahwa terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai *gap* negative. Indikator yang memiliki nilai negative antara lain indikator Q1 – Q5 untuk dimensi *tangible*, indikator Q9, Q12, dan Q13 untuk indikator *reliability*, Q15 untuk dimensi *assurance*, dan Q18 –

Q21 untuk dimensi *empathy*. Indikator – indikator yang memiliki *gap* bernilai negative seharusnya menjadi indikator yang diperbaiki kualitasnya agar sesuai dengan harapan mahasiswa. Usulan perbaikan indikator yang memiliki nilai *gap* yang negative disajikan pada Tabel 6.

**Tabel 6.** Usulan Perbaikan Kualitas

Dimensi	No	Indikator	Usulan
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Q1	Kondisi fasilitas pendukung (peralatan) yang nyaman dan bersih	Menerapkan 5R (Ringkas, Resik, Rapi, Rajin, Rawat) di dalam ruang praktikum
	Q2	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan	Memberikan fasilitas yang dibutuhkan dengan jumlah yang sesuai untuk menunjang praktikum
	Q3	Kecukupan sarana prasarana kegiatan praktikum per mahasiswa dalam satu sesi praktikum	
	Q4	Kecukupan jumlah laboran	Melakukan rekrutmen laboran
	Q5	Adanya petunjuk dan prosedur kesehatan dan keselamatan kerja dalam ruang praktikum	Mendesain dan membuat petunjuk kesehatan keselamatan kerja di dalam laboratorium

Reliability (Kehandalan)	Q9	Dosen memulai kegiatan praktikum sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan di awal semester	Mewajibkan dosen untuk menginformasikan ke asisten apabila terlambat hadir
	Q12	Dosen selalu membagikan hasil penilaian laporan praktikum beserta feedbacknya dengan nilai yang obyektif	Dosen memberikan hasil ujian dan penilaian akhir secara rinci beserta feedbacknya tepat waktu
	Q13	Dosen menyusun serta menyampaikan rencana evaluasi praktikum PTIT	
Assurance (Jaminan)	Q15	Dosen selalu mendampingi mahasiswa ketika kegiatan praktikum berlangsung	Dosen melakukan supervise ketika mahasiswa sedang melakukan praktikum
	Q18	Dosen memperhatikan serta berupaya memahami kepentingan dan kebutuhan mahasiswa.	Dosen menanyakan kendala setiap kelompok ketika praktikum
Empathy (Perhatian)	Q19	Dosen memberi <i>feedback</i> dari hasil laporan praktikum yang telah dikerjakan	Asisten mengingatkan dosen untuk memberikan umpan balik terhadap laporan praktikum
	Q20	Pengajar baik Dosen atau asisten dapat mudah dihubungi melalui telephone, surat elektronik, dan media lainnya.	Dosen/asisten memberikan waktu atau peraturan dalam berkomunikasi
	Q21	Dosen/asisten bersedia membimbing mahasiswa yang mengalami kesulitan memahami praktikum	Membuat jadwal bimbingan/konsultasi setiap minggunya

Sumber : Data Usulan Perbaikan, 2023

### Kesimpulan

Dari hasil analisis tingkat kepuasan mahasiswa dalam layanan kegiatan Praktikum Teknik Industri Terintegrasi masih terdapat *gap* antara tingkat persepsi dengan tingkat harapan yang memiliki nilai negatif antara lain dimensi *tangible*, *assurance*, dan *empathy*. Hal tersebut dapat diartikan bahwa kenyataan yang diterima oleh mahasiswa terkait layanan kegiatan Praktikum Teknik Industri Terintegrasi masih belum sesuai dengan harapan para mahasiswa yang mengambil praktikum tersebut. Akan tetapi terdapat beberapa dimensi yang memiliki nilai *gap* 0 yaitu *reliability* dan *responsiveness*, yang memiliki arti bahwa pelayanan kegiatan Praktikum yang diberikan telah sesuai dengan harapan mahasiswa. Dimensi yang memiliki *gap* bernilai negative perlu

dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan kegiatan Praktikum Teknik Industri Terintegrasi

### Daftar Pustaka

- Dewi, S. K. (2017). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVQUAL DAN ZONE OF TOLERANCE. *Seminar Nasional Teknologi Dan Rekayasa* (, 9(1), 82. <https://doi.org/10.30739/darussalam.v9i1.118>
- Gloriano, G., & Nugraha, J. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(3), 233–245. <https://doi.org/10.26740/jpap.v10n3.p233-245>
- Hakim, F. R., & Sulistiyowati, W. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas



- Pelayanan Untuk Kepuasan Pelanggan Dengan Integrasi Metode Servqual, Qfd Dan Topsis. *Industrika : Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 6(2), 53–65. <https://doi.org/10.37090/indstrk.v6i2.624>
- Hilmansyah, D. (2016). Integrasi Metode Service Quality, Kano Model Dan Quality Function Deployment Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Sekolah Staf Dan Komando Angkatan Laut. *Jurnal Pertahanan & Bela Negara*, 6(1), 193–224. <https://doi.org/10.33172/jpbh.v6i1.301>
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). KONSEP UJI VALIDITAS DAN RELIABILITASDENGAN MENGGUNAKAN SPSS. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Lukita, C., Pranata, S., & Agustin, K. (2020). Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon. *Jurnal Digit*, 9(2), 167. <https://doi.org/10.51920/jd.v9i2.117>
- Parasuraman A, Z. and B. L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions And Expectations*. The Free Press.
- Purnamawati, E. (2016). Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya. *Journal of Industrial Engineering and Management*, Vol 3(1), 1–11. <http://www.ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/tekmapro/article/view/269>
- Septiani, Y., Arribe, E., & Diansyah, R. (2020). ( Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru ). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(3), 131–143.
- Sidoarjo, B. penjaminan mutu akademi keperawatan kerta cendekia. (2018). *KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PEMBELAJARAN MK PRAKTIKUM*.
- Sinnun, A. (2017). Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web Dengan Metode Servqual, IPA dan CSI. *Jurnal Informatika*, 4(1), 146–154.
- Sumarmi, W., & Wahyuni, H. C. (2016). Analisa Tingkat Kepuasan Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Swasta Berdasarkan Metode SERVQUAL. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri*, 2(1), 15–20.
- Widi, R. (2011). Uji Validitas dan Reliabilitas dalam Penelitian Epidemiologi Kedokteran Gigi. *Jurnal Kedokteran Gigi*, 8(1), 27–34. <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/STOMA/article/view/2083>
- Yani, Y., Teting, B., & Lehyun, Y. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Dalam Kegiatan Praktikum Keperawatan Secara Daring Pada Mahasiswa Tingkat Ii Keperawatan Di Stikes Dirgahayu Samarinda Tahun Akademik 2021/2022. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan (Jksi)*, 7(1), 24–31. <https://doi.org/10.51143/jksi.v7i1.326>
- Yasra, R., & Jihad, J. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Komputer di Universitas Ibnu Sina Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Jurnal Industri Kreatif (Jik)*, 4(2), 125. <https://doi.org/10.36352/jik.v4i02.2>