

***E-SERVQUAL BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK
UNIVERSITAS BAKRIE MENGGUNAKAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Master Management



CINDY LADIPA KIRANA

2161021017

**MASTER MANAGEMENT
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2021**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Cindy Ladipa Kirana

Nim : 2161021017

Tanda Tangan : 

Tanggal : 20 Februari 2021

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Cindy Ladipa Kirana
NIM : 2161021017
Program Studi : Magister
Manajemen Fakultas : Ekonomi dan Ilmu
Sosial
Judul Thesis : E-Servqual BAA Universitas Bakrie Menggunakan
ImportancePerformance Analysis

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Dr. BP. Kusumo Bintoro, Ir., M.B.A.

Penguji I : Arief B. Suharko, Ph.D

Penguji II : Dr. I Gusti Ngurah Oka Widana SE.MM.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 19 Februari 2021

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Cindy Ladipa Kirana

NIM : 2161021017

Program Studi : Magister Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir :

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

***E-SERVQUAL* BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK UNIVERSITAS BAKRIE MENGUNAKAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALISYS**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 19 Februari 2021

Yang menyatakan,



(Cindy Ladipa Kirana)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, taufik, dan hidayah-Nya sehingga tesis yang berjudul “*E-Servqual BAA Universitas Bakrie Menggunakan Importance Perfomance Analysis*” dapat terlaksana dan terselesaikan secara baik. Penyusunan tesis ini tidak akan dapat terselesaikan apabila tidak ada bantuan, arahan, dukungan, motivasi, dan partisipasi dari semua pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada :

1. Suami tercinta (My Cintruunk) Angga A. Hidayanto dan anak-anakku Rangga, Dingga dan Cinta, yang selalu memberikan semangat, dukungan, motivasi, dan kasih sayang yang luar biasa baik lahir maupun batin, serta doa yang tiada henti untuk penulis agar senantiasa sehat, selamat, dan sukses.
2. Ibu dan Bapak tersayang, mertua, adik-adik dan keluarga besar lainnya yang senantiasa memberikan doa, nasihat, dan semangat.
3. Bapak B.P. Kusumo Bintoro, Ir., MBA, Dr. sebagai Dosen Pembimbing Tesis yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dengan sabar untuk memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat selama proses penyusunan tugas akhir ini.
4. Bapak Dr. I Gusti Ngurah Oka Widana SE.MM. sebagai Dosen penguji Tesis dan Bapak Arief B. Suharko, Ph.D sebagai Dosen penguji Tesis sekaligus Kaprodi MM yang telah memberikan banyak masukan dan perbaikan yang sangat bermanfaat pada proses penyusunan tugas akhir ini.
5. Bapak Dr. Dudi Rudianto, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.
6. Ibu Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc, Ph.D selaku Rektor Universitas Bakrie.
7. Seluruh dosen Magister Manajemen Universitas Bakrie yang telah banyak memberikan dukungan, saran, serta nasihat.
8. Ibu Anitawati selaku Kabiro BAA dan atasan yang sangat mendukung penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. The A Team yang sangat mendukung penulis agar segera menyelesaikan penelitian ini special Bang Anwar Jasamu tiada tara
10. The K-Girls (Emce, Fridong n Mb Rinrin) yang senantiasa memberikan semangat, senyuman bahkan keceriaan diluar nalar manusia

11. Teman-teman Program Studi Magister Manajemen atas semangat dan dukungan selama menimba ilmu dan belajar di Universitas Bakrie.
12. Teman-teman dan Seluruh pihak yang telah terlibat dalam kelancaran penelitian ini dan belum disebutkan di atas.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi materi maupun penyajiannya. Saran dan kritik yang membangun diharapkan dalam penyempurnaan penelitian ini. Akhir kata penulis mengharapkan semoga hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi pribadi, perusahaan, pembaca, rekanmahasiswa, dan seluruh pihak.

Jakarta, 19 Februari 2021

Penulis
Cindy L.Kirana

E-SERVQUAL* BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK UNIVERSITAS BAKRIE MENGGUNAKAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Cindy Ladipa Kirana

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh Variabel *E-Service Quality* BAA terhadap Kepuasan mahasiswa. Adapun yang menjadi objek pada penelitian ini adalah para mahasiswa Aktif Universitas Bakrie periode Ganjil 2020/2021 semester 5, 7 dan 9 untuk semua jurusan. Variabel *E-Service Quality* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Ease of Use & Aesthetic, Responsiveness, Reliability, information* dan *Security*, dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan hasil tingkat kesesuaian (TKi) menunjukkan kinerja yang diberikan BAA sudah cukup baik namun belum sepenuhnya memenuhi kepentingan yang sesuai dengan harapan mahasiswa. Berdasarkan diagram *Importance Performance Analysis* terdapat tiga atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan yaitu pertama *Aesthetic/Ease of Use* – kemudahan penggunaan sistem pelayanan secara online, *Information* atau penyampaian informasi dan *Reliability* - keandalan karyawan BAA. Untuk nilai Gap/kesenjangan < -1 , yaitu rata-rata nilai keseluruhan yang diperoleh sebesar $-0,20$. Nilai tersebut mencerminkan bahwa kinerja pelayanan administrasi akademik belum dapat memenuhi tingkat kepuasan mahasiswa secara menyeluruh, dengan kata lain pelayanan Biro Administrasi Akademik berkinerja cukup baik secara signifikan namun untuk beberapa atribut yaitu pada dimensi daya tanggap dan dimensi informasi perlu segera di perbaiki. Saran untuk penelitian berikutnya agar menambahkan variable keramahan dalam pelayanan online karena dalam penelitian ini ditemukan ketidakramahan dalam pelayanan online BAA.

Kata Kunci: *E-Service Quality, Importance Performance Analysis, Pelayanan Daring.*

E-SERVQUAL BUREAU OF ACADEMIC ADMINISTRATION OF BAKRIE UNIVERSITY USING IMPORTANCE PERFORMANCE ANALISYS

Cindy Ladipa Kirana

ABSTRACT

This research was conducted to determine whether there is an influence of the E-Service Quality variable BAA on student satisfaction. As for the objects in this study are the active students of Bakrie University for the odd period 2020/2021 semester 5, 7 and 9 for all majors. The E-Service Quality variables used in this study were Ease of Use & Aesthetic, Responsiveness, Realibility, Information and Security, using the IPA (Importance Performance Analysis) method. The results showed that based on the results of the level of conformity (TKi) showed that the performance given by BAA was good enough but did not fully fulfill the interests in accordance with student expectations. Based on the Importance Performance Analysis diagram, there are three attributes that are the main priority for improvement, namely Aesthetic / Ease of Use - ease of use of online service systems, information or delivery of information and reliability - reliability of BAA employees. For the Gap value / gap < -1 , the average overall value obtained is -0.20 . This value reflects that the performance of academic administration services has not been able to meet the overall level of student satisfaction, in other words the Academic Administration Bureau services perform quite well significantly, but for several attributes, namely the dimensions of responsiveness and the dimensions of information need to be improved immediately Suggestions for the next research are to add friendliness variables in online services because in this study found unfriendliness in BAA online services.

Keywords: E-Service Quality, Importance Performance Analysis, Online Services.

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Pembatasan Masalah	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN TEORITIS DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	11
2.1. Kualitas Pelayanan	11
2.2. Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3. Penelitian Terdahulu.....	19
2.4. Kerangka Pemikiran	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	23
3.1. Desain Penelitian	23
3.2. Populasi dan Sampel.....	23
3.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.4. Sumber Data.....	26
3.5. Teknik Pengambilan Data.	26
3.6. Definisi Operasional Variabel Penelitian	27
3.7. Importance Perfomance Analisis (IPA).....	29
3.8. Uji Validitas dan Uji Realibilitas	32
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	34
4.1. Analisis Karakteristik Responden	34
4.2. Analisis Uji Instrumen.....	35
4.2.1. Uji Validitas	35
4.2.2. Uji Reliabilitas	37
4.3. <i>Importance Perfomance Analysis</i>	38
4.4. Analisis Gap <i>Performance Importance</i> (Gap P-I).....	43
4.5. Pembahasan	45

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	49
5.1. Simpulan.....	49
5.2. Konfirmasi Hasil Penelitian.....	50
5.3. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Populasi Mahasiswa Aktif KRS Universitas Bakrie.....	24
Tabel 3.2 Sampel Mahasiswa Universitas Bakrie Berdasarkan Prodi	25
Tabel 3.3 Ketentuan Skoring Skala Likert	27
Tabel 3.4 Operasional Variabel.....	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	35
Tabel 4.2 Uji Validitas (Tingkat Kepentingan).....	36
Tabel 4.3 Uji Validitas (Tingkat Kinerja)	37
Tabel 4.4 Uji Realibilitas (Tingkat Kepentingan).....	38
Tabel 4.5 Uji Realibilitas (Tingkat Kinerja)	38
Tabel 4.6 Tingkat Kesesuaian	39
Tabel 4.7 Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut	40
Tabel 4.8 Keterangan Empat Kuadran Kartesius	42
Tabel 4.9 Perhitungan GAP Importance Performance Analysis	44
Tabel 5.1 Hasil Wawancara dan Saran Responden.....	51
Tabel 5.2 Saran.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 We Are Social Jumlah Pengguna Internet Indonesia	5
Gambar 2.4.1 Kerangka Pemikiran	22
Gambar 3.1 Kuadran Importance Performance Analysis	30
Gambar 4.1 Diagram Kartesius BAA	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Survey Online

Lampiran 2. Olah Data RII Tingkat Kinerja

Lampiran 3 Olah Data RII Tingkat Kepentingan