

**ANALISIS KESENJANGAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA DENGAN
TINGKAT KEPENTINGAN PADA LAYANAN AKADEMIK DI UNIVERSITAS
KRISTEN IMMANUEL YOGYAKARTA**

Yemima Yanti Daste Deke

INTISARI

Studi ini penting untuk dilakukan karena layanan akademik merupakan salah satu layanan utama lembaga pendidikan tinggi. Penelitian ini mengkaji kesenjangan antara tingkat kepuasan mahasiswa dengan tingkat kepentingan layanan. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini diuji coba sebelum benar-benar digunakan. Uji coba dilakukan pada 30 responden. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan analisis butir dengan r tabel 0,36 sedangkan uji reliabilitas menghasilkan *Cronbach's alpha* lebih besar atau sama dengan 0,7. Subyek dalam penelitian ini sebanyak 418 mahasiswa yang berasal dari empat program studi serta berasal dari empat angkatan. Teknik analisis data menggunakan metode statistik deskriptif, matriks hubungan kepentingan dan kepuasan, dan analisis konten. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan akademik yang diselenggarakan di 4 program studi yang diteliti cukup memenuhi harapan mahasiswa dengan kesenjangan 0,79. Selain itu, matriks hubungan kepentingan dan kepuasan menunjukkan 7 item berada di posisi kuadran prioritas utama yang perlu dilakukan perbaikan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat diketahui layanan-layanan yang masih kurang maksimal dan layanan-layanan yang sudah dinilai baik oleh mahasiswa.

Kata kunci: analisis kesenjangan, kualitas layanan akademik, kepuasan mahasiswa dan kepentingan layanan.

**GAP ANALYSIS LEVEL OF STUDENT SATISFACTION WITH LEVEL OF
IMPORTANCE OF ACADEMIC SERVICE IN UNIVERSITY OF CHRISTIAN
IMMANUEL YOGYAKARTA**

Yemima Yanti Daste Deke

ABSTRACT

This study is important to do because the academic service is one of the main services of higher education institutions. This study examines the gap between the level of student satisfaction with the level of service importance. The instruments used in this study were tested before they were actually used. Trials were conducted on 30 respondents. Validity test is done by using item analysis with r Table 0.36 while the reliability test Cronbach's alpha greater than or equal to 0.7. Subjects in this study as many as 418 students who came from four courses and came from four forces. Data analysis techniques used descriptive statistics, interest and satisfaction matrix, and content analysis. The results showed that academic services were conducted in 4 study programs Almost meeting student expectations with a 0.79 gap. In addition, the interest and satisfaction matrix indicates that 7 items are in the top priority quadrant position that needs improvement. Based on the results of the analysis, it can be seen that the services are still less than the maximum and the services that have been assessed by the students.

Key words: gap analysis, quality of academic service, student satisfaction and service importance