

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
LAYANAN DI UNIVERSITAS PENDIDIKAN
GANESHA MENGGUNAKAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALISYS (IPA)**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persaratan dalam Menyelesaikan

Program Sarjana Sistem Informasi

Oleh

AYU SARTINI

NIM 2015091060

PRODI SISTEM INFORMASI

JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2024

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA SISTEM
INFORMASI**



Pembimbing I,

Ir. I Made Edy Listartha, S.Kom., M.Kom.

NIP. 198608122019031005

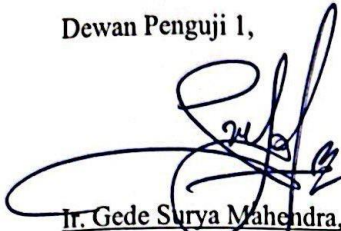
Pembimbing II,

Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T.

NIP. 199105152020121003

Skripsi oleh Ayu Sartini
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 22 Oktober 2024

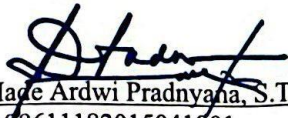
Dewan Penguji 1,



Ir. Gede Surya Mahendra, S.Pd., M.Kom.
NIP. 199003132022031009

(Ketua)

Dewan Penguji 2,



Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T.
NIP. 198611182015041001

(Anggota)

Dewan Penguji 3,



Ir. I Made Edy Listartha, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198608122019031005

(Anggota)

Dewan Penguji 4,



Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T.
NIP. 199105152020121003

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sistem Informasi

Pada:

Hari : *Jumat*
Tanggal : *22 NOV 2024*



Mengetahui,

Ketua Ujian,

Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D.
NIP. 198211112008121001

Sekretaris Ujian,

Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng.
NIP. 199005152019031008

Mengesahkan

Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan



Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T.
NIP. 197912012006041001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN DI UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALISYS (IPA)” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam Masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko sanksi yang dijatukan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 22 Oktober 2024

Yang membuat pernyataan,



Ayu Sartini
NIM 2015091060

KATA PERSEMBAHAN

“Om Swastiastu”

*“Om Deva Suksma Parama Achintya ya namah swaha Sarwa karya
prasadhantam”*

“Om Santih, Santih, Santih Om”

Ya Tuhan dalam wujud Parama Acintya yang maha gaib dan maha karya,
hanya atas anugrahMu-lah maka pekerjaan ini berhasil dengan baik.
Semoga damai, damai di hati, damai di dunia, damai selamanya, Dengan
mengucapkan puji syukur atas berkat rahmat-Nya, penelitian skripsi
ini saya dedikasikan kepada:

ORANG TUA TERCINTA

(Ketut Mertadana & Ni Kadek Sari Adnyani)

Yang telah memberikan kasih sayang yang tulus, membimbing,
dan mendukung penulis dengan penuh moral maupun material. Terima kasih atas
semangat, motivasi, dukungan, dan doa yang telah diberikan dalam setiap langkah
yang penulis ambil. Terima kasih sudah menjadi api penyemangat penulis
dalam menyelesaikan studi S1 ini.

SAUDARA DAN KELUARGA TERSAYANG

**(Komang Setemen, I Gusti Ayu Sundari Meiyanti, Ni Nyoman Sardi, Wayan
Widi Astina, Ni Nengah Nanda Meiyani, Gede Rama Mahardika, Komang
Purwa Dinata Utama, Made Saka Mahardika, Komang Seva Mahardika)**

Yang selalu mendukung, menghibur, dan menyemangati penulis dalam
menyelesaikan studi S1.

REKAN-REKAN SEPERJUANGAN

I Ketut Rama Pradipta, Gede Raditya Manohara, Ni Luh Widhia Hasrini yang
selalu menjadi teman seperjuangan, menemani serta membantu penulis, menjadi
tempat berkeluh kesah selama penulis menempuh pendidikan sarjana.

“

Learn, adapt, and thrive.

”



PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ” **ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN DI UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALISYS (IPA)**”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Sistem Informasi pada Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
2. Dr. Putu Hendra Suputra, S.Kom., M.Cs., selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika atas motivasi yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Ir. I Made Edy Listartha, S.Kom., M.Kom. selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Staf Dosen di lingkungan Universitas Pendidikan Ganesha yang telah bersedia memberikan data.
6. Mahasiswa di lingkungan Universitas Pendidikan Ganesha yang telah membantu memberikan data untuk melakukan survei kepuasan mahasiswa
7. Seluruh Keluarga besar saya, orang tua, saudara yang telah mendukung dengan moral dan material kepada peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 22 Oktober 2024

Penulis



DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN.....	vi
PERNYATAAN	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
MOTTO.....	ix
PRAKATA	x
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian yang Relevan	5

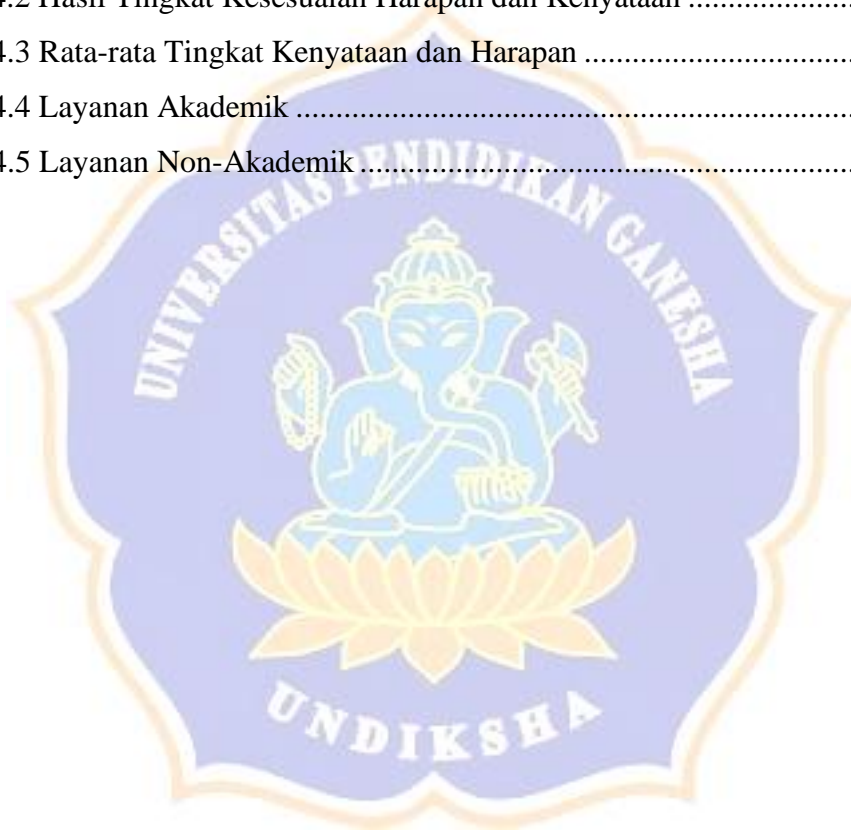
2.2	Landasan Teori	6
2.2.1	Jenis-jenis Layanan	6
2.2.2	Layanan-layanan di Undiksha	7
2.2.3	Kepuasan Pengguna Layanan.....	8
2.2.4	<i>Importance Performance Analysis</i>	9
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		12
3.1	Rancangan Penelitian.....	12
3.1.1	Jenis Penelitian	12
3.1.2	Alur Penelitian.....	12
3.2	Instrumen Penelitian dan Pengujian	13
3.2.1.	Definisi Konsep.....	13
3.2.2.	Definisi Operasional.....	13
3.2.3.	Kisi-kisi Instrumen.....	14
3.2.4.	Butir-butir Instrumen.....	14
3.2.5.	Uji Pakar.....	19
3.2.6.	Uji Validitas dan Reliabilitas	20
3.3	Populasi dan Sample.....	21
3.4	Teknik Pengumpulan Data	22
3.5	Teknik Analisis Data	23
BAB IV HASIL PENELITIAN		25
4.1	Uji Pakar	25
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	26
4.3	Data Hasil Penelitian	27
4.4	Pembahasan	31
BAB V PENUTUP.....		36
5.1	Kesimpulan.....	36

5.2	Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA		38
LAMPIRAN.....		42



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Layanan yang Menggunakan Internet	7
Tabel 2.2 Layanan yang Tidak Menggunakan Internet.....	8
Tabel 2.3 Persentase Tingkat Kesesuaian	9
Tabel 2.4 Kuadran IPA.....	11
Tabel 3.1 Indikator Kepuasan	14
Tabel 3.2 Butir-butir Instrumen Penelitian.....	14
Tabel 3.3 Populasi dan Sampel	22
Tabel 3.4 Skala Likert	23
Tabel 4.1 Tabulasi data	25
Tabel 4.2 Hasil Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan	27
Tabel 4.3 Rata-rata Tingkat Kenyataan dan Harapan	28
Tabel 4.4 Layanan Akademik	29
Tabel 4.5 Layanan Non-Akademik	30



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	12
Gambar 3.2 Tahapan Proses IPA	24
Gambar 4.1 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen menggunakan SPSS.....	27
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Kepuasan Mahasiswa	31
Gambar 4.3 Bagan Diagram Kuadran IPA.....	32



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01. Riwayat Hidup	43
Lampiran 02. Surat Permohonan Wawancara	44
Lampiran 03. Pedoman dan Hasil wawancara	46
Lampiran 04. Lembar Uji Pakar	48
Lampiran 05. Instrumen Penelitian	62
Lampiran 06. Tampilan Google Form	64
Lampiran 07. Hasil Uji Signifikansi	66
Lampiran 08. Dokumentasi	67

