

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

**Oleh**

**Ayu Sartini, NIM 2015091060**

**Jurusan Teknik Informatika**

**Program Studi Sistem Informasi**

**ABSTRAK**

Universitas Pendidikan Ganesha adalah salah satu Badan Layanan Umum (BLU) yang bergerak dibidang pendidikan. Oleh karena itu, kepuasan mahasiswa menjadi prioritas utama dalam layanan yang diberikan oleh Undiksha. Kepuasan mahasiswa dapat diukur dari seberapa baik harapan mereka terpenuhi, yang tercermin dari pengalaman mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan, baik akademik maupun non-akademik. Untuk mengukur kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, dapat dilakukan dengan mengukur *gap* antara kinerja dan harapan/tingkat kepentingan mahasiswa. Salah satu metode untuk mengukur *gap* ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA adalah metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan dengan menilai tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Hasil pengolahan data evaluasi kepuasan layanan akademik dan non-akademik di Undiksha menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan untuk layanan akademik adalah 77% dan untuk layanan non-akademik 76%. Keduanya berada pada kategori sedang, dengan 6 atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Selain itu, terdapat 5 atribut di kuadran IV yang menunjukkan tingkat kepuasan "berlebihan," artinya kepuasan tersebut lebih tinggi dibandingkan harapan yang ada.

**Kata Kunci:** *Importance Performance Analysis*, Kepuasan Mahasiswa, Layanan Akademik, Layanan Non-Akademik.

**ANALYSIS OF STUDENT SATISFACTION WITH SERVICES AT GANESHA  
EDUCATIONAL UNIVERSITY USING THE IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHOD**

**By**

**Ayu Sartini, NIM 2015091060 Informatics Engineering Information Systems  
Study Program**

**ABSTRACT**

*Universitas Pendidikan Ganesha is one of the Public Service Agency (PSA) that engages in the field of education. Therefore, students satisfaction becomes the main priority in services that are given by Undiksha. Student satisfaction can be measured from how good their expectations are fulfilled, thats reflected from the students experience in getting services, wether its academically or nn- academically. To measure the satisfaction of the services that have been given, it can be done by measuring the gap between their performance and expectations/level of student importance. One of the methods to measure the gap is by using Importance Performance Analysis (IPA). Ipa is a method thats used to measure satisfaction by grading the level of importance and level of implementation. Evaluation of the results of data processing about academic and non-academic service satisfaction in Undiksha shows that the level of satisfaction between expectations and reality for academic services are 77% and for non- academic services 76%. Both are classified as moderate, with 6 attributes which are priorities for improvement. Furthermore, there are 5 attributes in quadrant IV that shows the level of satisfaction “above expectations,” meaning the satisfaction towards the services are higher compared to the expectations that are set.*

**Keywords:** *Importance Performance Analysis, Student Satisfaction, Academic Services, Non-Academic Services.*