

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENGARUH KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP SARANA DAN PRASARANA LABORATORIUM DI INSTITUSI XYZ

Kartinasari Ayuhikmatin Sekarjati¹, Agus Hindarto Wibowo², Risma Adelina Simanjuntak³, Aileen Maharani Putri Irfa⁴

^{1,2,3,4} Universitas AKPRIND Indonesia

e-mail :¹sekar@akprind.ac.id,²bagushind@akprind.ac.id,³rismastak16@gmail.com,
⁴amvanalucard@gmail.com.

ABSTRACT

XYZ Institution has the responsibility to provide facilities and infrastructure in the student learning process. The provision of these facilities and infrastructure is in the form of supporting facilities for the theoretical learning process and supporting facilities for the practical learning process. Learning facilities and infrastructure are one of the facilities to shape student success in meeting the Graduate Learning Outcomes (CPL) for each Course. However, this does not yet know student satisfaction in the use of learning facilities and infrastructure, especially supporting facilities for Practical Courses. In XYZ Institution, there is competition for accepting new students, both in State and Private Educational Institutions. One of the roles in the promotion of XYZ Institution is students. In analyzing these factors, the servqual method and importance performance analysis (IPA) were used. The results obtained were a gap value of -0.49668. This negative value indicates that respondents are not satisfied with the laboratory facilities and infrastructure of XYZ Institution. The influential attributes are the punctuality and operational hours of the laboratory, the implementation of practice in increasing understanding, the attitude and behavior of laboratory assistants and always accompanying during practicums, the implementation of practice in increasing understanding of theory and skills, laboratory assistants and assistants always provide assistance during practicums, administrative services, the value obtained is in accordance with what is done, students understand and comprehend the assistant's explanation, the ability to provide motivation for interest in learning, the existence of a practicum module and clarity of the material.

Keywords : *Importance Performance Analysis (IPA), Laboratory Facilities, SERVQUAL, Student Satisfaction Level.*

INTISARI

Institusi XYZ memiliki tanggung jawab dalam menyediakan sarana prasarana dalam proses pembelajaran mahasiswa. Penyediaan sarana prasarana tersebut yaitu berupa sarana prasarana penunjang proses pembelajaran secara teori dan sarana prasarana penunjang proses pembelajaran secara praktik. Sarana prasarana pembelajaran merupakan salah satu fasilitas untuk membentuk keberhasilan mahasiswa dalam memenuhi Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL) setiap Mata Kuliah. Namun, hal tersebut belum mengetahui kepuasan mahasiswa dalam penggunaan sarana prasarana pembelajaran, khususnya sarana prasarana penunjang Mata Kuliah Praktikum. Di dalam Institusi XYZ mengalami persaingan terhadap penerimaan mahasiswa baru, baik di Institusi Pendidikan Negeri maupun Swasta. Salah satu yang berperan dalam promosi Institusi XYZ adalah mahasiswa. Dalam melakukan analisis faktor-faktor tersebut menggunakan metode servqual dan importance performance analysis (IPA). Hasil yang diperoleh yaitu didapatkan nilai gap -0,49668. Nilai negatif ini menandakan bahwa responden tidak merasa puas terhadap sarana dan prasarana laboratorium Institusi XYZ.. Atribut-atribut yang berpengaruh yaitu ketepatan waktu dan jam operasional laboratorium, pelaksanaan praktek dalam menambah pemahaman, sikap dan perilaku laboran-asisten serta selalu mendampingi saat praktikum, pelaksanaan praktek dalam menambah pemahaman teori dan skill, laboran dan asisten selalu melakukan pendampingan saat praktikum, pelayanan administrasi, nilai yang didapatkan sesuai dengan yang dilakukan, mahasiswa mengerti dan paham dengan penjelasan asisten, kemampuan dalam memberikan motivasi minat belajar, adanya modul praktikum dan kejelasan materi.

Kata kunci : Fasilitas Laboratorium, *Importance Performance Analysis, SERVQUAL, Tingkat Kepuasan Mahasiswa*

1. PENDAHULUAN

Berdasarkan ketentuan Badan Penyelenggara Pendidikan Tinggi dalam pembentukan kurikulum pembelajaran, terdapat ketentuan bahwa Mata Kuliah Praktikum sebesar 30%-60% dari total jam pembelajaran selama masa Pendidikan (Studi & Industri, 2022). Oleh karena itu, Institusi Pendidikan memiliki tanggung jawab dalam menyediakan sarana prasarana dalam proses pembelajaran mahasiswa. Penyediaan sarana prasarana tersebut yaitu berupa sarana prasarana penunjang proses pembelajaran secara teori dan sarana prasarana penunjang proses pembelajaran secara praktik. Penunjang proses pembelajaran secara teori seperti ruang kelas yang nyaman, proyektor yang menampilkan materi secara jelas, buku pendukung mata kuliah, dan sarana prasarana lainnya. Sedangkan sarana prasarana penunjang proses pembelajaran secara praktik seperti ruang laboratorium yang nyaman, peralatan laboratorium yang memadai, modul praktikum, dan sarana prasarana lainnya.

Kurikulum Pembelajaran yang telah dibentuk oleh Jurusan/Program Studi di Institusi XYZ, terdapat 40%-60% Mata Kuliah Praktikum sebagai penunjang Mata Kuliah Teori, berdasarkan jumlah jam pembelajaran. Hal ini dilakukan, untuk membentuk keberhasilan mahasiswa dalam memenuhi Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL) setiap Mata Kuliah. Sehingga mahasiswa dapat lulus sesuai Profil Lulusan atau kemampuan yang telah disusun oleh Jurusan/Program Studi. Dalam menunjang pencapaian CPL, Jurusan/Program Studi di Institusi XYZ melakukan pembaharuan secara berkala terhadap sarana prasarana perkuliahan, seperti pembaharuan modul praktikum. Namun, hal tersebut belum mengetahui kepuasan mahasiswa dalam penggunaan sarana prasarana pembelajaran, khususnya sarana prasarana penunjang Mata Kuliah Praktikum. Kepuasan mahasiswa akan menjadi tolak ukur dalam keberhasilan Jurusan/Program Studi dan Institusi Pendidikan dalam menghasilkan mahasiswa lulusan yang kompeten. Hal ini, juga dapat sebagai sarana promosi Institusi Pendidikan dalam memperoleh mahasiswa baru pada Tahun Ajaran selanjutnya (Purwati, 2018).

Di dalam Institusi Pendidikan mengalami persaingan terhadap penerimaan mahasiswa baru, baik di Institusi Pendidikan Negeri maupun Swasta. Salah satu yang berperan dalam promosi Institusi Pendidikan adalah mahasiswa. Dimana, mahasiswa merupakan entitas eksternal yang memberikan kritik secara langsung terhadap pelayanan maupun sarana prasarana penunjang perkembangan Institusi Pendidikan. Oleh karena itu, rencana penelitian ini adalah menganalisis faktor-faktor yang menentukan kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas laboratorium sebagai sarana prasarana penunjang pembelajaran di Institusi XYZ.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya berkaitan dengan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Institusi secara *online* ketika pandemi covid-19, didapatkan bahwa nilai gap sebesar -0,650 melalui analisis kualitas pelayanan di Institusi. Maka dengan metode yang digunakan yaitu SERVQUAL dan analisis kinerja kepentingan (IPA) diperoleh bahwa mahasiswa aktif di Indonesia merasa tidak puas dengan layanan non tatap muka di Institusi (Sekarjati et al., 2023). Penelitian lainnya juga dilakukan pada Universitas Islam As-Syafi'iyah, menyatakan bahwa Kampus sebagai lembaga penyedia jasa diharapkan dapat memenuhi dan memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap penggunaannya. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan fasilitas (x1), kualitas pelayanan (x2) terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Metode pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner dan teknik kuota sampling. Model persamaan struktural dengan Lisrel digunakan sebagai teknik dalam analisis ini. Hasil analisis model menunjukkan Pengaruh langsung yang signifikan adalah fasilitas kampus (x1) terhadap kualitas pelayanan (x2) dan kualitas pelayanan (x2) terhadap kepuasan mahasiswa (y). Sedangkan pengaruh tidak langsung yang signifikan adalah fasilitas kampus(x1) terhadap kepuasan mahasiswa (y) (Larasati et al., 2022).

2. METODE PENELITIAN

Responden penelitian ini yaitu mahasiswa aktif di Institusi XYZ, yang telah menggunakan sarana dan prasarana laboratorium di Institusi tersebut. Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa, maka dibentuk sebuah kuesioner dan disebarkan secara *online* melalui *google form*. Kuesioner tersebut terdiri dari 5 (lima) dimensi kualitas jasa, yaitu kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan Institusi dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; tanggapan/kepedulian (*responsiveness*) keinginan dari pekerja untuk memberikan bantuan dan pelayanan yang terbaik untuk mahasiswa aktif dengan cepat dan mampu peduli terhadap keluhan serta harapan dari seorang mahasiswa; jaminan kepastian (*assurance*) berbagai kemampuan yang dimiliki oleh pekerja untuk memberikan rasa aman dari resiko, bahaya, bahkan keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan, dan sikap yang mampu dipercaya oleh mahasiswa; empati (*empathy*) perilaku pekerja mampu memberikan perhatian kepada pelanggan, mampu berkomunikasi yang baik dan memahami apa yang diinginkan oleh pelanggan secara personal; berwujud (*tangible*) merupakan wujud bentuk fisik yang mampu dinikmati oleh mahasiswa seperti fasilitas, peralatan, pengawasan, maupun sarana informasi dan komunikasi (Wijaya, 2017).

Dimensi *tangible* yang memiliki 14 atribut pertanyaan, dimensi *reliability* yang memiliki 8 atribut pertanyaan,

dimensi *responsiveness* yang memiliki 6 atribut pertanyaan, dimensi *assurance* yang memiliki 9 atribut pertanyaan, dimensi *empathy* yang memiliki 6 atribut pertanyaan. Perhitungan kepuasan mahasiswa melalui atribut-atribut ini menggunakan 5 skala pada kepuasan/kenyataan, yaitu skala 1 untuk sangat tidak puas, skala 2 untuk tidak puas, skala 3 untuk cukup puas, skala 4 untuk puas, skala 5 untuk sangat puas. Selanjutnya, menggunakan 5 skala pada kepentingan/harapan, yaitu skala 1 untuk sangat tidak penting, skala 2 untuk tidak penting, skala 3 untuk cukup penting, skala 4 untuk penting, skala 5 untuk sangat penting.

Hasil yang diperoleh, akan diolah dengan metode *service quality* (SERVQUAL) dan *importance performance analysis* (IPA). Servqual dibangun dari perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima (*perceived service*) dan layanan sesungguhnya yang diharapkan (*expected service*) (Tjiptono, 2012). Pengukuran kualitas jasa dalam model servqual didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi mahasiswa, serta gap diantara keduanya pada lima dimensi kualitas. Berikut ini merupakan persamaan dari persepsi konsensus terhadap jasa dan nilai ekspektasi atau harapan menurut (Wijaya, 2017):

$$Q = P (\text{Perceived Service}) - E(\text{Expected Service}) \quad (1)$$

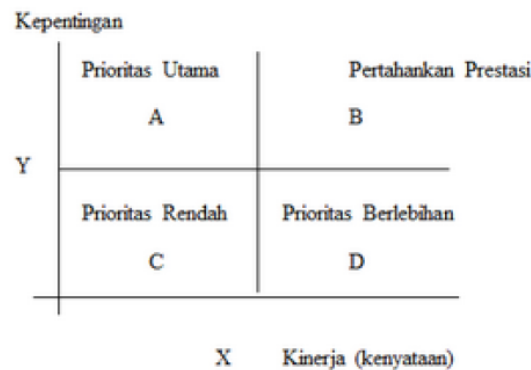
Keterangan:

Q = Kualitas Pelayanan (Quality of Service)

P = Perceived Service atau Persepsi akan layanan

E = Expected Service atau Harapan akan layanan

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang dikembangkan oleh Martila dan James pada tahun 1977 pada artikel mereka dengan judul "*Importance Performance Analysis*" yang dipublikasikan pada *Journal of Marketing*, pada tingkatan ini responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja Institusi, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan nilai kinerja tersebut dianalisis pada *Importance Performance Analysis Matrix*, dimana sumbu X mewakili persepsi mahasiswa dan sumbu Y mewakili harapan pelanggan. Dan akan dihasilkan empat kuadran seperti gambar berikut ini (Tjiptono, 2012):

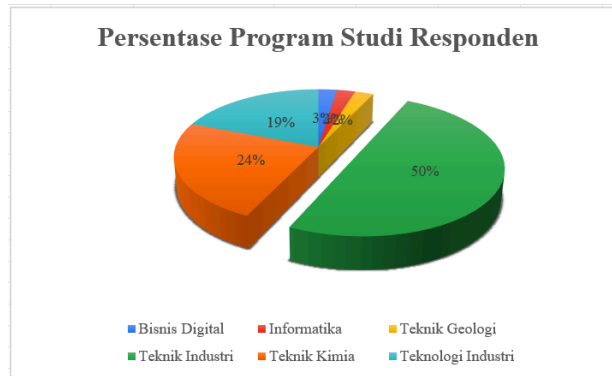


Gambar 1. Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA)

1. Kuadran pertama (I), merupakan kuadran yang dianggap penting oleh mahasiswa, namun dalam kenyataannya atribut-atribut ini masih belum sesuai dengan yang diharapkan oleh mahasiswa.
2. Kuadran kedua (II), merupakan kuadran yang dianggap penting oleh mahasiswa, dan memiliki atribut yang dianggap telah sesuai dengan keinginan mahasiswa sehingga tingkat kepuasan mahasiswa relatif lebih tinggi.
3. Kuadran ketiga (III), merupakan kuadran yang dianggap kurang penting oleh mahasiswa dan kenyataannya kinerja pihak Institusi dinilai kurang memuaskan.
4. Kuadran keempat (IV), merupakan kuadran yang dianggap kurang penting oleh mahasiswa dan kinerja yang dilakukan oleh pihak Institusi dirasakan terlalu tinggi atau berlebihan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Terdapat 43 responden yang mengisi kuesioner, dimana responden tersebut terdiri dari beberapa program studi, yaitu program studi S-1 Bisnis Digital, Program Studi S1 Informatika, Program Studi S-1 Teknik Geologi, Program Studi S-1 Teknik Industri, Program Studi S-1 Teknik Kimia, dan Program Studi D-3 Teknologi Industri.



Gambar 2. Data Responden Berdasarkan Program Studi

Berdasarkan Gambar 2, terlihat bahwa 50% responden dari Program Studi S-1 Teknik Industri; 24% responden dari Program Studi S-1 Teknik Kimia; 19% responden dari Program Studi D-3 Teknologi Industri; 2% responden dari Program Studi S-1 Bisnis Digital, Program Studi S-1 Informatika dan Program Studi S-1 Teknik Geologi.

Data yang telah diperoleh akan dilakukan uji validitas, dengan menggunakan tingkat signifikansi 5% sehingga nilai r_{tabel} sebesar 0,304. Sedangkan untuk nilai r_{hitung} diperoleh dengan menggunakan *software SPSS 20*. Hasil yang diperoleh dari nilai persepsi/kenyataan responden telah valid. Sedangkan untuk nilai harapan responden telah valid. Selanjutnya data tersebut dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui konsistensi kuesioner jika dilakukan perhitungan berulang. Kuesioner dapat dikatakan *reliabel* jika nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6 (Sujarweni, 2014). Hasil yang diperoleh dengan *software SPSS 20* pada butir-butir pertanyaan Persepsi/Kenyataan responden memiliki nilai *cronbach alpha* atau r_{hitung} yaitu 0,981. Nilai tersebut berada diatas nilai dari r_{tabel} yaitu 0,6. Sedangkan butir-butir pertanyaan pada harapan responden, memiliki nilai *cronbach alpha* atau r_{hitung} yaitu 0,991. Nilai tersebut berada diatas nilai dari r_{tabel} yaitu 0,6. Hal ini berarti butir-butir pertanyaan pada Persepsi/Kenyataan dan harapan responden tersebut *reliable*, sehingga dapat digunakan untuk penelitian. Uji beda dilakukan untuk mengetahui perbedaan diantara 2 (dua) sampel yang berhubungan maupun yang tidak memiliki hubungan. Subjeknya sama namun mengalami perlakuan yang berbeda (Nisfiannoor, 2009). Perhitungan uji beda menggunakan *software SPSS 20*. Hipotesis untuk uji beda ini adalah:

H_0 = Terdapat perbedaan antara persepsi dan harapan responden terhadap sarana dan prasarana Laboratorium di Institusi XYZ.

H_1 = Tidak ada perbedaan antara persepsi dan harapan responden terhadap sarana dan prasarana Laboratorium di Institusi XYZ.

Tabel 1. Hasil Perhitungan Uji Beda

		Paired Samples Test					T	df	Sig. (2-tailed)	
Paired Difference				Lower	Upper					
Pair	s									
1	Harapan Kenyataan	-	0,269231	0,400 8	0,11116 2	0,02702 9	0,51143 2	2,42196 7	1 2	0,032

Berdasarkan Tabel 1, hasil dari uji *paired t-test* didapatkan nilai signifikansi lebih kecil daripada nilai alpha (0,05) maka H_0 diterima (Maryadi, 2020). Hal ini berarti, terdapat perbedaan antara persepsi dan harapan responden terhadap sarana dan prasarana Laboratorium di Institusi XYZ.

3.1 Service Quality

Pengolahan *service quality* dilakukan terhadap dimensi bukti fisik (*tangible*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dan dimensi empati (*empathy*). Pada dimensi bukti fisik (*tangible*), menilai tampilan fisik dari sarana dan prasarana Laboratorium yang Institusi berikan kepada mahasiswa yang pada penelitian ini sebagai responden. Berdasarkan perhitungan nilai gap antara persepsi/kenyataan dengan harapan dari responden, didapatkan nilai dari semua atribut adalah negatif (-). Hal ini menandakan bahwa persepsi/kenyataan dari responden terhadap sarana dan prasarana Laboratorium dari Institusi lebih rendah dibandingkan dengan harapan dari responden. Pada dimensi kehandalan (*reliability*), menilai kemampuan dari Institusi dalam dalam menyiapkan sarana dan prasarana Laboratorium kepada responden. Berdasarkan perhitungan nilai gap antara persepsi/kenyataan dengan harapan dari responden, didapatkan nilai dari semua atribut adalah negatif (-). Hal ini menandakan bahwa persepsi/kenyataan dari responden terhadap sarana dan prasarana Laboratorium di Institusi lebih rendah dibandingkan dengan harapan

dari responden. Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*), menilai daya tanggap dari sarana dan prasarana laboratorium dari Institusi yang digunakan oleh responden atau mahasiswa. Berdasarkan perhitungan nilai gap antara persepsi/kenyataan dengan harapan dari responden, didapatkan nilai dari semua atribut adalah negatif (-). Hal ini menandakan bahwa persepsi/kenyataan dari responden terhadap sarana dan prasarana laboratorium dari Institusi lebih rendah dibandingkan dengan harapan dari responden. Pada dimensi jaminan (*assurance*), menilai dalam memberikan pelayanan terhadap sarana dan prasarana laboratorium dari Institusi menimbulkan rasa nyaman dan aman terhadap responden. Berdasarkan perhitungan nilai gap antara persepsi/kenyataan dengan harapan dari responden, didapatkan nilai dari semua atribut adalah negatif (-). Hal ini menandakan bahwa persepsi/kenyataan dari responden terhadap sarana dan prasarana laboratorium dari Institusi lebih rendah dibandingkan dengan harapan dari responden. Pada dimensi empati (*empathy*), menilai sarana dan prasarana laboratorium dari Institusi terhadap respondennya, sehingga sarana dan prasarana laboratorium dari Institusi memahami kebutuhan responden. Berdasarkan perhitungan nilai gap antara persepsi/kenyataan dengan harapan dari responden, didapatkan nilai dari semua atribut adalah negatif (-). Hal ini menandakan bahwa persepsi/kenyataan dari responden terhadap sarana dan prasarana laboratorium dari Institusi lebih rendah dibandingkan dengan harapan dari responden. Selanjutnya nilai gap tersebut diberi *ranking* secara keseluruhan atribut pertanyaan.

Analisis kualitas pelayanan dilakukan dengan melihat kesenjangan atas kualitas pelayanan. Jika hasil perhitungan kualitas layanan ($Q \geq 1$), maka kesenjangan atas kualitas pelayanan dinyatakan baik. Sedangkan, jika hasil perhitungan kualitas layanan ($Q < 1$), maka kesenjangan atas kualitas pelayanan dinyatakan belum baik (Handoko, 2013).

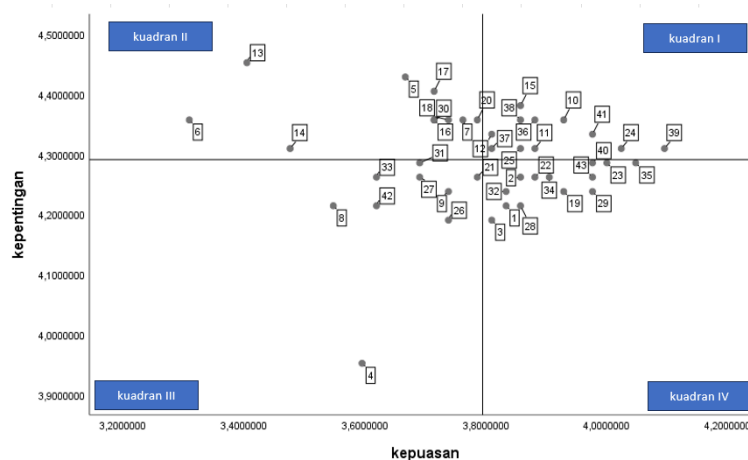
Tabel 2. Perhitungan Kualitas Pelayanan

N	Persepsi	Harapan	Q=P/		
o	Dimensi	n	Gap		
			E		
1	<i>Tangible</i>	3,687	4,284	-0,597	0,861
2	<i>Reliability</i>	3,801	4,327	-0,527	0,878
<i>Responsiveness</i>					
3	<i>s</i>	3,861	4,262	-0,401	0,906
4	<i>Assurance</i>	3,831	4,288	-0,458	0,893
5	<i>Empathy</i>	3,917	4,294	-0,377	0,912

Berdasarkan tabel 2, didapatkan hasil perhitungan kualitas layanan ($Q < 1$), maka terdapat kesenjangan atas kualitas sarana dan prasarana Laboratorium dari Institusi. Hal ini berarti, kualitas sarana dan prasarana Laboratorium dari Institusi dinyatakan belum baik.

3.2 Importance Performance Analysis

Pengolahan data ini melalui *software SPSS 20*. Metode ini dilakukan untuk mengetahui posisi tiap atribut dalam sarana dan prasarana laboratorium dari Institusi terhadap responden berdasarkan tingkat persepsi dan harapan. Analisis kuadran persepsi dan harapan menggunakan diagram Kartesius.



Gambar 3. Diagram Kartesius

Tabel 3. Kuadran Keseluruhan Dimensi

Kuadran 1 (Keep Up the Good Work)	Kuadran 2 (Concentrate Here)	Kuadran 3 (Low Priority)	Kuadran 4 (Possible Overkill)
10 (Jam Operasional Laboratorium)	5 (Kebersihan ruang Laboratorium)	4 (Semangat Laboran dan Asisten Laboratorium saat dosen tidak hadir)	1 (Ketepatan waktu hadir dan kesesuaian jadwal)
11 (Ketepatan Waktu Operasional Laboratorium)	6 (Sarana penunjang praktek dan fasilitas Lab di Laboratorium lengkap)	8 (Tingkat kebisingan di dalam kelas memadai)	2 (Semangat Dosen dalam memberikan materi praktikum)
12 (Sikap dan Perilaku Laboran dan Asisten Laboratorium)	7 (Penerangan di dalam kelas Laboratorium memadai)	9 (Tingkat suhu dan kelembaban di dalam kelas memadai)	3 (Semangat Laboran dan Asisten Laboratorium saat Dosen hadir)
15 (Pelaksanaan praktek menambah pemahaman Teori dan Skill)	13 (Kelayakan alat laboratorium)	21 (Disiplin dan Konsentrasi Laboran dan Asisten Laboratorium)	19 (Keadilan mendapatkan Pelayanan di Laboratorium)
24 (Laboran dan Asisten Laboratorium selalu melakukan pendampingan saat praktek)	14 (Adanya fasilitas kamar mandi layak dan air bersih)	26 (Kemudahan administrasi dalam menggunakan Jasa Lab)	22 (Keramahan laboran dan asisten laboratorium saat praktek)
25 (Pelayanan administrasi selama saudara kuliah/praktek di Lab)	16 (Sistematika Menjelaskan Materi Praktek)	27 (Kemudahan Menghubungi Personal Laboratorium)	23 (Adanya Diskusi dan Tanya Jawab)
36 (Nilai yang didapatkan sesuai dengan apa yang mahasiswa tersebut kerjakan)	17 (Manfaat Soal Latihan dalam menambah pemahaman materi teori dan praktek)	31 (Kemampuan Asisten Laboratorium menjawab pertanyaan)	28 (Keakraban asisten laboratorium dengan mahasiswa didalam maupun diluar perkuliahan)
37 (Mahasiswa mengerti dan paham dengan penjelasan dari asisten laboratorium tersebut)	18 (Penguasaan materi, wawasan dan implementasi praktek pada mata kuliah)	33 (Adanya Assurance keamanan untuk barang-barang yang dibawa di laboratorium)	29 (Kesesuaian Materi yang diberikan)
38 (Kemampuan dosen, laboran dan asisten laboratorium dalam memberikan Motivasi/membangkitkan minat belajar)	30 (Kemampuan Asisten Laboratorium Menguasai Modul Praktek)	42 (Kemudahan mahasiswa dalam memanfaatkan fasilitas)	32 (Tanggung Jawab Personal Laboratorium)
39 (Kesempatan bertanya pada saat praktikum)			34 (Pengembalian tugas tepat waktu)
41 (Adanya modul praktikum dan kejelasan materi)			35 (Asisten laboratorium memberikan tugas sesuai dengan yang dipelajari)
			40 (Kesempatan konsultasi dengan asisten laboratorium diluar praktikum)
			43 (Asisten laboratorium menyampaikan kesepakatan mengenai ketentuan-ketentuan yang ada)

4. KESIMPULAN

Berdasarkan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* untuk menghitung kualitas pelayanan, maka diperoleh hasil melalui metode servqual didapatkan nilai gap -0,49668. Nilai negatif ini menandakan bahwa responden tidak merasa puas terhadap sarana dan prasarana laboratorium di Institusi XYZ. Atribut-atribut yang berpengaruh terhadap sarana dan prasarana laboratorium Institusi XYZ, yaitu jam operasional laboratorium; ketepatan waktu operasional laboratorium; sikap dan perilaku laboran dan asisten laboratorium; pelaksanaan praktek menambah pemahaman teori dan skill; laboran dan asisten laboratorium selalu melakukan pendampingan saat praktek; pelayanan administrasi selama saudara kuliah/praktek di laboratorium; nilai yang didapatkan sesuai dengan apa yang mahasiswa tersebut kerjakan; mahasiswa mengerti dan paham dengan penjelasan dari asisten laboratorium tersebut; kemampuan dosen, laboran dan asisten laboratorium dalam memberikan motivasi/membangkitkan minat belajar; kesempatan bertanya pada saat praktikum; adanya modul praktikum dan kejelasan materi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Direktorat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (DP2M) yang telah membantu dalam hal pembiayaan penelitian ini, sehingga penelitian dapat berjalan dengan baik dan sesuai rencana.

DAFTAR PUSTAKA

Handoko. (2013). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (SERVICE QUALITY) SISTEM INFORMASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (Studi Kasus STMIK AMIKOM Yogyakarta Dan AMIKOM Cipta Darma Surakarta). *Jurnal Ilmiah Among Makarti*, 4(8), 24–36.

- Larasati, D., Pratignyo, L. S., & Sofiyat, A. I. (2022). PENGARUH FASILITAS KAMPUS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DENGAN METODE SEM The Effect of Campus Facilities and Service Quality on Student Satisfaction with SEM Method. *Jurnal Baut dan Manufaktur*, 04(1), 2686–5351.
- Maryadi. (2020). Membandingkan Hasil Uji Statistika Parametrik Dan Nonparametrik (Studi Kasus: Pelaksanaan Kebijakan Pengendalian Dana Idle Pemerintah Daerah). *Journal of Applied Managerial Accounting*, 4(1), 142–149.
- Nisfiannoor, M. (2009). *Pendekatan Statistika Modern untuk Ilmu Sosial*. Humanika.
- Purwati, O. S. dan A. A. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN DAN INSENTIF TERHADAP PERILAKU WORD OF MOUTH (WOM) MAHASISWA STIE PELITA INDONESIA. *Journal of Economic, Business and Accounting (COSTING)*, 1(2), 124–136.
- Sekarjati, K. A., Emaputra, A., & Utamingtyas, B. (2023). Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Institusi Secara Online pada Masa Pandemi COVID-19 (Analysis of Student Satisfaction with Online Institutional Services During the COVID-19 Pandemic). *JIME (Journal of Industrial and Manufacture Engineering)*, 7(1), 84–98. <https://ojs.uma.ac.id/index.php/jime/article/view/9435>
- Studi, P., & Industri, T. (2022). SURAT KEPUTUSAN KETUA UMUM BADAN KERJASAMA PENYELENGGARA PENDIDIKAN TINGGI TEKNIK INDUSTRI INDONESIA Nomor : 012 / SK / BKSTI / V / 2022 TENTANG KURIKULUM INTI PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI TAHUN 2022. 3.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami* (1 ed.). Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, A. (2012). *Strategi Pemasaran*. Andi.
- Wijaya, S. (2017). Pelayanan Bagian Keuangan Dengan Metode Customer. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(1), 11–17. http://eresearch.stikom-bali.ac.id/admin/files/publikasi_files/b227df3ce9914f93f9016dd60ca9ae63.pdf