

# EVALUASI PELAYANAN AKADEMIK PADA UNIVERSITAS TEKNOLOGI YOGYAKARTA PRODI TEKNIK INDUSTRI MENGGUNAKAN METODE IPA DAN SERVQUAL

**Fithriya Nur Hana<sup>\*</sup>, Ferida Yuamita<sup>2</sup>**

Program Studi Teknik Industri, Universitas Teknologi Yogyakarta,  
Jl. Glagahsari No.63, Warungboto, Kec. Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta  
55164

E-mail: [fithanaa17@gmail.com](mailto:fithanaa17@gmail.com)<sup>1</sup>, [feridayuamita@uty.ac.id](mailto:feridayuamita@uty.ac.id)<sup>2</sup>

## ABSTRAK

Program Studi Teknik Industri, berupaya meningkatkan kualitas pelayanan akademik guna mendukung keberhasilan mahasiswa dalam pencapaian hasil akademik yang optimal. Berdasarkan data kuesioner layanan akademik, terjadi penurunan kepuasan responden dalam dua tahun terakhir. Pada periode 2021/2022 ke 2022/2023, kepuasan mengalami penurunan sebesar 9,11%, dari rata-rata 4,39 menjadi 3,99. Penurunan lebih besar terjadi pada periode 2022/2023 ke 2023/2024, mencapai 20,80%, dengan rata-rata turun menjadi 3,16. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas layanan akademik menggunakan metode SERVQUAL dan IPA untuk mengidentifikasi kesenjangan (GAP) pada 22 atribut layanan. Hasil analisis menunjukkan seluruh atribut memiliki GAP negatif, di mana atribut layanan dosen pembimbing akademik (P10) memiliki GAP terendah sebesar -0,76, mendekati harapan mahasiswa. Berdasarkan IPA, rekomendasi perbaikan diarahkan pada empat kuadran, di mana Kuadran 1 sebagai prioritas utama meliputi peningkatan kebersihan kamar kecil, fasilitas laboratorium, dan kenyamanan ruang kuliah. Saran penelitian ini meliputi perbaruan atribut layanan agar lebih relevan dengan kebutuhan mahasiswa serta eksplorasi pengaruh kualitas layanan terhadap kinerja akademik dan kesejahteraan mahasiswa. Harapan dari penelitian ini yaitu dapat memberikan wawasan untuk meningkatkan kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa di masa mendatang.

**Kata kunci:** SERVQUAL, IPA, Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Pelayanan

**EVALUATION OF ACADEMIC SERVICES AT YOGYAKARTA  
UNIVERSITY OF TECHNOLOGY INDUSTRIAL ENGINEERING STUDY  
PROGRAM USING IPA AND SERVQUAL METHODS**

**ABSTRACT**

The Industrial Engineering Study Program aims to enhance the quality of academic services to support student success in achieving optimal academic outcomes. According to data from academic service questionnaires, there has been a decline in respondent satisfaction over the past two years. From the 2021/2022 to the 2022/2023 academic year, satisfaction decreased by 9.11%, dropping from an average score of 4.39 to 3.99. A more significant decline occurred from the 2022/2023 to the 2023/2024 academic year, with a decrease of 20.80%, resulting in an average score of 3.16. This study aims to analyze the quality of academic services using the SERVQUAL and Importance-Performance Analysis (IPA) methods to identify gaps in 22 service attributes. The analysis results indicate that all attributes exhibit negative gaps, with the academic supervisor service attribute (P10) showing the lowest gap of -0.76, which is closest to meeting student expectations. Based on the IPA, recommendations for improvement are categorized into four quadrants, with Quadrant 1 as the main priority. This quadrant includes enhancing the cleanliness of restrooms, laboratory facilities, and the comfort of lecture rooms. Suggestions for this study include updating service attributes to be more relevant to student needs and exploring the influence of service quality on academic performance and student well-being. This study hopes to provide insight into how to improve the quality of academic services and student satisfaction.

**Keywords:** SERVQUAL, IPA, Student Satisfaction, Service Quality

## DAFTAR PUSTAKA

- Aboubakr, R. M., & Bayoumy, H. M. M. (2022). Evaluating educational service quality among dentistry and nursing students with the SERVQUAL model: A cross-sectional study. *Journal of Taibah University Medical Sciences*, 17(4), 648–657. <https://doi.org/10.1016/j.jtumed.2022.01.009>
- Agustin, D. R. P., Basyah, B. L., & Anggrini, D. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Starbridges Menggunakan End User Computing Satisfaction. *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 21(4). <https://doi.org/10.32409/jikstik.21.4.3116>
- Anggraeni, S. K., & Hayati, E. A. (2021). Usulan peningkatan kualitas pelayanan menggunakan model retail service quality. *Journal Industrial Servicess*, 7(1), 12. <https://doi.org/10.36055/jiss.v7i1.12172>
- Barfi, K. A., Parbie, S. K., Filson, C. K., Teye, M. V., Kodua-Ntim, K., & Ayensu, E. (2023). Assessing the quality of services at an academic library. *Heliyon*, 9(12). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e22449>
- Bryslan, A., & Curry, A. (2001). *Service improvements in public services using SERVQUAL*. 11, 389–401. <http://www.emerald-library.com/ft>
- Fitri, D. M., & Nurhidayah. (2019). Hubungan Peran Pembimbing Akademik dengan Prestasi Belajar. *Jurnal Inovasi Pendidikan*, 3(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.37012/jipmht.v3i1.81>
- Harun, N., Kaharu, A., & Prasetyo, J. (2023). *Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Servqual - Csi Di Laboratorium Simulasi & Komputasi*.
- Hidayat, D. F., Tosungku, L. O. A. S., & Fathimahhayati, L. D. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur). *Jurnal Teknik Industri*, 9(1), 167–176.
- Ismianti, I., Mastrisiswadi, H., & Wahyu Adventari Wibowo, A. (2023). Evaluation of Online Learning Satisfaction During Pandemic Using the IPA-Kano Method. *Jurnal Sistem Teknik Industri*, 25(1), 126–135. <https://doi.org/10.32734/jsti.v25i1.10535>
- Jannah, F. Z., & Suyatno, D. F. (2024). *Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan Unesawifi di Universitas Negeri Surabaya (UNESA) Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA)*.
- Kurniawan, N. A., & Febrianti, A. (2022). *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Trans Shuttle Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*.
- Lu, L., Jin, Y., Liao, R., Chuang, Y. C., & Tung, T. H. (2023). English training requirements and associated factors for non-native English-speaking nurses: A critical gap analysis based on the importance-performance method. *Heliyon*, 9(6). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e16481>
- Masyarakat, K., Pelayanan, T., Kependudukan, A., Lengkiti, K., Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis The Use of Importance-Performance Analysis in Evaluating Public Satisfaction with Population Administration Services in Lengkiti

- District. *Integrasi Jurnal Ilmiah Teknik Industr.* <http://jurnal.um-palembang.ac.id/index.php/integrasi>
- Morgeson, F. V., Hult, G. T. M., Sharma, U., & Fornell, C. (2023). The American Customer Satisfaction Index (ACSI): A sample dataset and description. *Data in Brief*, 48, 109123. <https://doi.org/10.1016/j.dib.2023.109123>
- Neyland, J. S. C., Mende, J., & Mawikere, L. M. (2023). Penerapan Metode Fuzzy Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Portal Inspire Unsrat. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*, 11, 77–89.
- Nicko, L., Renando, L., Prasetyo Utomo, A., & Sianturi, R. D. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance-Performance Analysis dan Metode Kano Pada PT XYZ. 13, 169–184. <https://doi.org/10.36350/jbs.v13i2>
- Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso. Budi. (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis The Use of Importance-Performance Analysis in Evaluating Public Satisfaction with Population Administration Services in Lengkiti District. *Integrasi Jurnal Ilmiah Teknik Industr.* <http://jurnal.um-palembang.ac.id/index.php/integrasi>
- Nurfadli, A., Prabowo, dan R., Studi Magister Teknik Industri, P., Teknologi Industri, F., & Teknologi Adhi Tama Surabaya, I. (n.d.). Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan kepada Siswa menggunakan Metode CSI dan SERVQUAL (Studi kasus SMK Negeri 3 Balikpapan).
- Pria, M. R., Utami, Y., & Khairunnisa. (2023). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(2), 21–24.
- Saputra, A. (2024a). Evaluasi Kepuasan Pengguna Layanan Administrasi Satu Pintu di Perpustakaan Universitas Andalas Menggunakan Metode Servqual. *Media Pustakawan*, 31(1), 29–43. <https://doi.org/10.37014/medpus.v31i1.5109>
- Saputra, A. (2024b). Evaluasi Kepuasan Pengguna Layanan Administrasi Satu Pintu di Perpustakaan Universitas Andalas Menggunakan Metode Servqual. *Media Pustakawan*, 31(1), 29–43. <https://doi.org/10.37014/medpus.v31i1.5109>
- Simbolon, R. W., Siallagan, S., Munte, E. D., & Barus, B. (2022). Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelaksanaan Proses Pembelajaran Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus : AMIK Medan Business Polytechnic). 1(2), 21–28.
- Sinedu, S., Supartono, W., & Zuprizal. (2021). Aplikasi Dimensi SERVQUAL Untuk Kajian Persepsi Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan Akademik Di Sekolah Tinggi Teknologi Nuklir Yogyakarta. *Jurnal Inovasi Akademi*, 1, 27–38.
- Sumrit, D., & Sowijit, K. (2023). Winning customer satisfaction toward omnichannel logistics service quality based on an integrated importance-performance analysis and three-factor theory: Insight from Thailand. *Asia Pacific Management Review*, 28(4), 531–543. <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2023.03.003>
- Wang, R., & Tseng, M.-L. (2011). Evaluation of International Student Satisfaction using Fuzzy Importance-Performance Analysis. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 25, 438–446. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.02.055>

- Wibowo, R. A. (2024). *Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Pasien Menggunakan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) : Studi Kasus RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Universitas Islam Indonesia.
- Wider, W., Tan, F. P., Tan, Y. P., Lin, J., Fauzi, M. A., Wong, L. S., Tanucan, J. C. M., & Hossain, S. F. A. (2024). Service quality (SERVQUAL) model in private higher education institutions: A bibliometric analysis of past, present, and future prospects. *Social Sciences and Humanities Open*, 9. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2024.100805>
- Xu, Y., Wu, D., Zhang, Y., Liang, X., Zeng, Y., Chen, Y., & Xie, X. (2023). Evaluation of popular science tourism in Guangzhou HEMC based on PLS-SEM. *Heliyon*, 9(12). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e22852>