

Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bagian Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan Dengan Metode Customer Satisfaction Index

Dian Nur Hidayat¹⁾ , Tommy Bustomi²⁾ , Amelia Yusnita³⁾ 

Sistem Informasi, STMIK Widya Cipta Dharma
Jl. Prof. M. Yamin No.25, Samarinda, 75123
E-mail: 2041023@wicida.ac.id¹⁾, tbustomi@wicida.ac.id²⁾, amelia@wicida.ac.id³⁾

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di kalangan mahasiswa STMIK Widya Cipta Dharma Program Studi Sistem Informasi angkatan 2020 dengan menggunakan metode customer satisfaction index. Penelitian ini dilakukan pada Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan STMIK Widya Cipta Dharma. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan penyebaran kuesioner melalui google form yang ditujukan kepada mahasiswa sistem informasi angkatan 2020 STMIK Widya Cipta Dharma. Dengan cara observasi lapangan dengan cara melakukan studi langsung ke BAAK STMIK Widya Cipta Dharma dan mewawancarai salah satu karyawan disana. Dalam penelitian ini teknik pengolahan data menggunakan uji validitas dan uji realibilitas dengan perangkat lunak pendukung yang digunakan adalah SPSS 22, serta dilanjutkan dengan metode customer satisfaction index. Adapun hasil dari penelitian analisis tingkat kepuasan mahasiswa Sistem Informasi Angkatan 2020 STMIK Widya Cipta Dharma terhadap Pelayanan BAAK Dengan Metode Customer Satisfaction Index adalah sangat puas yang memperoleh hasil sebesar 87,25%.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan, Customer Satisfaction Index.

1. PENDAHULUAN

Analisis tingkat kepuasan merupakan proses evaluasi yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pelanggan atau pengguna merasa puas atau kurang puas terhadap produk, layanan atau pengalaman tertentu. Dengan demikian kepuasan dapat di definisikan sebagai bahan evaluasi bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kepuasan dimana pada tingkat ini bisa memuaskan atau kurang memuaskan.

Bagian Administrasi dan Akademik Kemahasiswaan (BAAK) merupakan unit yang bertanggung jawab di bidang administrasi akademik dan kemahasiswaan, memberikan pelayanan seperti pengisian formulir surat-surat yang dibutuhkan mahasiswa. Proses pelayanannya meliputi pengisian formulir, menunggu satu hari untuk diproses, atau kunjungan langsung untuk legalisasi atau tanda tangan dosen(biasanya selesai dalam sehari). Layanan yang tersedia antara lain meminta surat penelitian, pengambilan transkrip, legalisasi dokumen, dan lain-lain. Mahasiswa dapat mengakses layanan ini dengan mengunjungi loket

yang ada di gedung rektorat dan berkonsultasi langsung dengan petugas yang bertugas. Saat ini di BAAK mengukur tingkat kepuasan dilakukam menggunakan kuesioner dan dilakukan berkala satu tahun sekali.

Masalah pada penelitian ini yaitu belum pernah ada penelitian sebelumnya di kalangan mahasiswa STMIK Widya Cipta Dharma mengenai kepuasan pelayanan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Oleh karena itu, sebagai peneliti pemula, ini adalah kesempatan yang baik untuk memulai diskusi tentang hal tersebut dan memberikan referensi untuk analisis kepada orang lain di masa mendatang.

Dengan menganalisis tingkat kepuasan terhadap pelayanan ini bertujuan dapat memberikan solusi untuk meningkatkan kinerja BAAK kedepannya. Data akan dikumpulkan melalui kuesioner *online* yang akan dikirimkan kepada mahasiswa dan dianalisis menggunakan *Statistical Package For The Social Sciences* (SPSS). Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) akan digunakan untuk

mengidentifikasi prioritas berdasarkan respon mahasiswa terhadap pelayanan BAAK.

Harapan dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman untuk perbaikan pelayanan di masa yang akan datang. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti tentang Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan BAAK Dengan Metode *Customer Satisfaction Index*.

2. RUANG LINGKUP

Dalam penelitian ini permasalahan mencakup:

1. Cakupan permasalahan

Cakupan permasalahan yang dapat dipaparkan dalam penelitian ini dapat yaitu bagaimana melakukan Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan BAAK Dengan Metode *Customer Satisfaction Index*?

2. Batasan-batasan penelitian

Batasan-batasan masalah dalam penelitian ini agar tidak menyimpang dari penelitian yaitu sebagai berikut :

- a) Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah mahasiswa STMIK Widya Cipta Dharma Program Studi Sistem Informasi angkatan 2020.
 - b) Menggunakan SPSS 22 sebagai alat bantu perhitungan.
 - c) Berfokus kepada kepuasan mahasiswa terhadap keseluruhan pelayanan BAAK (Bagian Administrasi, Akademik dan Kemahasiswaan).
- ### 3. Rencana hasil yang didapatkan
- Berdasarkan permasalahan tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:
- a) Untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan BAAK di kalangan mahasiswa STMIK Widya Cipta Dharma Program Studi Sistem Informasi angkatan 2020.
 - b) Untuk mengetahui bagaimana penggunaan metode *Customer Satisfaction Index* pada BAAK di kalangan mahasiswa STMIK Widya Cipta Dharma Program Studi Sistem Informasi angkatan 2020.

3. BAHAN DAN METODE

Sebagai landasan dilakukannya penelitian ini, maka perlu dikembangkan teori-teori yang berhubungan dengan tingkat kepuasan, kualitas pelayanan, dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

3.1 Tingkat Kepuasan

Menurut Qomariah (2016), kepuasan konsumen merupakan perasaan positif konsumen yang berhubungan dengan produk/jasa selama menggunakan atau setelah menggunakan jasa atau produk.

3.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Kasmir (2017), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu perbuatan dan tindakan pelaku usaha atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

3.3 Customer Satisfaction Index (CSI)

Menurut Ruwananda (2016), *Customer satisfaction Index* (CSI) adalah metode yang mengukur kepuasan konsumen berdasarkan atribut yang relevan dengan objek yang diteliti. Dalam penelitian ini CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan atribut-atribut yang diukur.

3.4 Metode

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mendapatkan dan menganalisa data melakukan dalam perhitungan *Customer Satisfaction Index*

3.4.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di perpustakaan STMIK Widya Cipta Dharma, waktu penelitian dilakukan selama 1 bulan, mulai dari bulan Mei sampai Juni 2024, pemilihan waktu ini mempertimbangkan ketersediaan responden untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

3.4.2 Populasi dan Sampel

Dalam hal ini peneliti akan menentukan populasi dan sampel untuk membantu proses penelitian ini.

3.4.2.1 Populasi

Populasi yang menjadi fokus penelitian ini adalah mahasiswa program studi sistem informasi angkatan 2020 di STMIK Widya Cipta Dharma. Jumlah mahasiswa dalam populasi ini tercatat sebanyak 89 orang.

3.4.2.2 Sampel

Penelitian ini menggunakan metode sampel acak sederhana (simple random sampling) untuk memilih responden dari populasi mahasiswa Program Studi Sistem Informasi angkatan 2020 di STMIK Widya Cipta Dharma. Dalam metode ini, setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi bagian dari sampel penelitian. Untuk menentukan ukuran sampel, digunakan rumus solvin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Di mana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi (89 mahasiswa)

e = margin of error (10% atau 0,1)

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Akan mengumpulkan data dari dua sumber utama responden kuesioner dan observasi.

3.5.1 Kuesioner (pemberian angket)

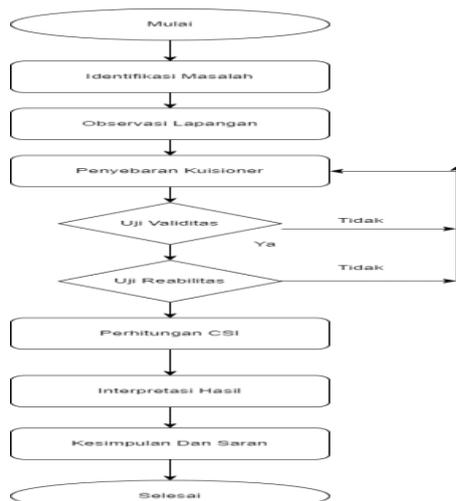
Teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama didalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang ada.

3.5.2 Observasi

Observasi merupakan cara pengumpulan data dimana di lakukannya pengamatan secara langsung dilapangan terhadap layanan terhadap BAAK yang dilakukan kepada mahasiswa.

3.6 Diagram Alir Penelitian

Alur penelitian ini digunakan sebagai pedoman penulis dalam melaksanakan penelitian ini agar berhasil yang dicapai tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditentukan sebelumnya berikut bisa dilihat pada gambar 3.1 .



Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian

3.6.1 Identifikasi Masalah

Penelitian ini melakukan identifikasi masalah dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Sistem Informasi angkatan 2020 STMIK Widya Cipta Dharma yang selanjutnya akan dihitung menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* untuk mengetahui seberapa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan BAAK.

3.6.2 Observasi Lapangan

Pada tahap ini peneliti melakukan observasi dengan cara melakukan studi langsung ke BAAK STMIK Widya Cipta Dharma dan mewawancarai salah satu karyawan disana.

3.6.3 Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner yang dilakukan ini melalui google form yang mengambil populasi dari mahasiswa Program Studi Sistem Informasi angkatan 2020 STMIK Widya Cipta Dharma yang berjumlah 89 mahasiswa. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik *simple random sampling* untuk melakukan pengambilan sampel, yang dimana *simple random sampling* ialah sampel diambil secara acak, tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi, tiap elemen populasi memiliki peluang yang sama dan diketahui untuk terpilih sebagai subjek.

3.6.4 Teknik Pengolahan Data

Statistik Deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai *mean*, *max*, *min* dan *standard deviation*. Ukuran statistik deskriptif dalam pengolahan data sehingga kita dapat menyimpulkan keadaan data secara mudah dan cepat. Selain itu melalui ukuran statistik deskriptif ini, kita dapat menentukan jenis pengolahan statistik lebih lanjut yang sesuai dengan karakteristik data tersebut. Alat ukur yang digunakan adalah Validitas dan Realibilitas karena jika alat ukur yang digunakan tidak valid dan *reliable* maka dapat dipastikan, peneliti akan memperoleh data yang tidak sesuai dengan realitanya sehingga menghasilkan kesimpulan penelitian yang salah.

3.6.5 Uji Validitas

Pada tahap ini validitas berfungsi sebagai alat ukur penelitian yang dilakukan pengujian awal pada data kuesioner apabila sesuai akan dikatakan valid. Syarat alat ukur bersifat valid adalah apabila nilai r hitung lebih besar dari nilai t tabel. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui keakuratan dari masing-masing pertanyaan yang disebar. Dalam penelitian ini untuk mengetahui nilai r hitung menggunakan software SPSS.

3.6.6 Uji Reliabilitas

Dalam uji reliabilitas ini juga berfungsi sebagai alat ukur penelitian banyak cara yang dapat dilakukan, tetapi dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Alat ukur dikatakan *reliabel* jika memiliki koefisien alpha lebih besar dari 0,60. Kuesioner di katakan *reliabel* jika r hasil lebih besar dari r tabel (r hasil r tabel), dengan r tabel. Semakin besar nilai Alpha Cronbach maka semakin tinggi tingkat reliabilitas penelitian yang dilakukan. Penghitungan reliabilitas menggunakan software SPSS.

3.6.7 Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Sistem Informasi angkatan 2020 STMIK Widya Cipta Dharma terhadap pelayanan yang diberikan oleh BAAK STMIK Widya Cipta Dharma. Dan terdapat dua variabel yaitu kepentingan dan kinerja untuk mempermudah peneliti dalam menuangkan ke dalam rumus .

3.6.8 Interpretasi Hasil

Dari hasil perhitungan rumus *Customer Satisfaction Index* peneliti akan menjelaskan secara detail hasil yang diperoleh dan menginterpretasikan hasil data-data tersebut.

4. PEMBAHASAN

Bagian ini menampilkan pengujian hasil kuesioner yang diisi oleh mahasiswa sistem informasi STMIK Widya Cipta Dharma angkatan 2020.

Kuesioner dibagikan kepada 47 responden yang relevan untuk mengumpulkan data mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan bagian administrasi akademik dan kemahasiswaan, dengan distribusi responden terdiri dari 42 orang kelas pagi dan 5 orang kelas malam, serta 32 orang laki-laki dan 15 orang perempuan. Data yang diperoleh dari kuesioner diolah dan dianalisis untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya, dimana kedua variabel dengan semua item kuesioner valid dengan nilai pearson correlation lebih besar dari r tabel (0.338) dan nilai Cronbach's Alpha variabel kepentingan sebesar 0.950 dan variabel kinerja sebesar 0.941 menunjukkan bahwa item kuesioner reliabel.

Hasil perhitungan customer satisfaction index per indikator memiliki hasil dengan indikator tangibles memperoleh hasil sebesar 91.06%, indikator reliability memperoleh hasil sebesar 85.81%, indikator responsiveness memperoleh hasil sebesar 86,25%, indikator assurance memperoleh hasil sebesar 89,06%, dan indikator empathy memperoleh hasil sebesar 85,53%.

Hasil perhitungan customer satisfaction index keseluruhan mendapatkan hasil sebesar pada tingkat kepuasan mahasiswa sistem informasi angkatan 2020 STMIK Widya Cipta Dharma adalah sebesar 87.25%. Jika didasarkan pada tingkat kepuasan CSI berada pada *range* 81% - 100%. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indeks kepuasan mahasiswa sistem informasi angkatan 2020 STMIK Widya Cipta Dharma pada pelayanan BAAK dengan atribut-atribut yang diuji adalah pada kriteria sangat puas.

4.1 Penyebaran Kuesioner

Kuesioner dibagikan kepada 47 responden yang relevan untuk mengumpulkan data mengenai kepuasan terhadap pelayanan bagian administrasi akademik dan kemahasiswaan. Berikut distribusi deskripsi responden:

Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Kelas

No	Kelas	Jumlah
1	Pagi	46
2	Malam	4
	Total	50

Berdasarkan karakteristik responden pada Tabel 4.1, terlihat bahwa jumlah responden dari kelas pagi berjumlah 42 orang dan kelas malam berjumlah 5 orang

Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-Laki	32
2	Perempuan	15
	Total	47

Berdasarkan karakteristik responden pada Tabel 4.2, menunjukkan bahwa jumlah responden laki laki sebanyak 32 orang dan perempuan 15 orang.

4.2 Pengolahan Data

Setelah kuesioner dikumpulkan, data yang diperoleh dan dianalisis untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja (X)

No. Item	Person Correlation	R tabel 10% (47) df = 47-2	Sig.	Keterangan
KN_1	0,640	0,338	0,000	Valid
KN_2	0,604	0,338	0,000	Valid
KN_3	0,554	0,338	0,000	Valid
KN_4	0,852	0,338	0,000	Valid
KN_5	0,802	0,338	0,000	Valid
KN_6	0,822	0,338	0,000	Valid
KN_7	0,770	0,338	0,000	Valid
KN_8	0,814	0,338	0,000	Valid
KN_9	0,850	0,338	0,000	Valid
KN_10	0,762	0,338	0,000	Valid
KN_11	0,806	0,338	0,000	Valid
KN_12	0,891	0,338	0,000	Valid
KN_13	0,837	0,338	0,000	Valid
KN_14	0,763	0,338	0,000	Valid
KN_15	0,796	0,338	0,000	Valid

Sumber : Data Diolah Menggunakan SPSS 22

Berdasarkan tabel 4.3, diketahui bahwa hasil nilai *person correlation* lebih besar dan hasil positif dari nilai r tabel (0,338) maka dapat disimpulkan uji validitas dari 15 pernyataan untuk variabel kepentingan pada kuesioner dalam penelitian ini dapat dinyatakan valid

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepentingan (Y).

No. Item	Person Correlati on	R tabel 10% (47) df = 47-2	Sig.	Keteranga n
KP_1	0,582	0,338	0,000	Valid
KP_2	0,603	0,338	0,000	Valid
KP_3	0,686	0,338	0,000	Valid

KP_4	0,793	0,338	0,000	Valid
KP_5	0,869	0,338	0,000	Valid
KP_6	0,683	0,338	0,000	Valid
KP_7	0,799	0,338	0,000	Valid
KP_8	0,806	0,338	0,000	Valid
KP_9	0,647	0,338	0,000	Valid
KP_10	0,830	0,338	0,000	Valid
KP_11	0,821	0,338	0,000	Valid
KP_12	0,696	0,338	0,000	Valid
KP_13	0,787	0,338	0,000	Valid
KP_14	0,743	0,338	0,000	Valid
KP_15	0,773	0,338	0,000	Valid

Sumber : Data Diolah Menggunakan SPSS 22

Berdasarkan tabel 4.4, diketahui bahwa hasil nilai *person correlation* lebih besar dan hasil positif dari nilai r tabel (0,338) maka dapat disimpulkan uji validitas dari 15 pernyataan untuk variabel kinerja pada kuesioner dalam penelitian ini dapat dinyatakan valid.

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	N	Koefisien Cronbach's Alpha	Keterangan
Kinerja (X)	15	0,941	Reliabel
Kepentingan (Y)	15	0,950	Reliabel

Sumber : Data Diolah Menggunakan SPSS 22

Berdasarkan tabel 4.5, dinyatakan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* menunjukkan hasil dari uji reliabilitas pada variabel kinerja (X) dengan 0,941 dan variabel kepentingan (Y) 0,950 lebih besar dari 0,6. Dalam ketentuan uji reliabilitas, maka semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

4.3 Perhitungan Customer Satisfaction Index Per Indikator

Tabel 4.6 Perhitungan CSI Per Indikator

Indikator	No.Item	Mean Importance Score (MIS)	Mean Satisfaction Score (MSS)	Weight Factor (WF)	Weight Score (WS)
<i>Tangibels</i> (Bukti Fisik)	1	4.5531915	4.5531915	35.313531	160.78927
	2	4.4468085	4.4468085	34.488449	157.03251
	3	3.893617	4.1702128	30.19802	137.49737
	Total	12.893617			455.31915
		Customer Satisfaction Index (CSI)			91.06%
<i>Reliability</i> (Keandalan)	4	4.1702128	4.3404255	35	151.91489
	5	3.893617	4.2765957	32.678571	141.83891
	6	3.8510638	4.2765957	32.321429	140.28875

	Total	11.914894			434.04255
		Customer Satisfaction Index (CSI)			86.81%
<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	7	4.0851064	4.3191489	33.862434	146.2569
	8	4.0638298	4.3404255	33.686067	146.21187
	9	3.9148936	4.2765957	32.451499	138.78194
	Total	12.06383			431.2507
		Customer Satisfaction Index (CSI)			86.25%
<i>Assurance</i> (Jaminan)	10	4.1489362	4.4255319	33.106961	146.51591
	11	4.2765957	4.3829787	34.125637	149.57194
	12	4.106383	4.5531915	32.767402	149.19626
	Total	12.531915			445.28411
		Customer Satisfaction Index (CSI)			89.06%
<i>Empathy</i> (Empaty)	13	3.9361702	4.2765957	32.801418	140.27841
	14	4.0425532	4.3191489	33.687943	144.06971
	15	4.0212766	4.4255319	33.510638	143.31145
	Total	12			427.65957
		Customer Satisfaction Index (CSI)			85.53%

Pengolahan data *Customer Satisfaction Index* (CSI) berdasarkan indikator pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa indikator pertama yaitu *Tangibels* memperoleh hasil CSI sebesar 91,06%, indikator kedua yaitu *Reliability* memperoleh hasil CSI sebesar 85,81%, indikator ketiga yaitu *responsiveness* memperoleh hasil CSI sebesar 86,25%, indikator keempat yaitu *Assurance* memperoleh hasil CSI sebesar 89,06%, indikator kelima yaitu *Empathy* memperoleh hasil CSI sebesar 85,53%.

4.4 Perhitungan Customer Satisfactin Index

Tabel 4.7 Perhitungan CSI Keseluruhan

No Item	MIS (Mean Importance Score)	MSS (Mean Satisfaction Score)	WF (Weight Factors)	WS (Weight Score)
1	4.5531915	4.5531915	7.4151074	33.762404
2	4.4468085	4.4468085	7.2418572	32.203152
3	4.1702128	4.1702128	6.3409563	26.443137
4	4.3404255	4.3404255	6.7914068	29.477595
5	4.2765957	4.2765957	6.3409563	27.117707
6	4.2765957	4.2765957	6.2716563	26.821339
7	4.3191489	4.3191489	6.6528067	28.734463
8	4.3404255	4.3404255	6.6181566	28.725616
9	4.2765957	4.2765957	6.3756064	27.265891
10	4.4255319	4.4255319	6.7567568	29.902243
11	4.3829787	4.3829787	6.964657	30.525943
12	4.5531915	4.5531915	6.6874567	30.449271
13	4.2765957	4.2765957	6.4102564	27.414075
14	4.3191489	4.3191489	6.5835066	28.435145
15	4.4255319	4.4255319	6.5488565	28.982174
Total MIS =	65.382979			Total WS =
				436.26016
				CSI =87.25%

Berdasarkan tabel 4.7 kriteria tingkat kepuasan pada nilai CSI, diketahui nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada tingkat kepuasan mahasiswa sistem informasi angkatan 2020 STMIK Widya Cipta Dharma adalah sebesar 87.25%. Jika didasarkan pada tingkat kepuasan CSI berada pada *range* 81% - 100%. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indeks kepuasan mahasiswa sistem informasi angkatan 2020 STMIK Widya Cipta Dharma pada pelayanan BAAK dengan atribut-atribut yang diuji adalah pada kriteria sangat puas.

4.5 Interpretasi Hasil

Nilai kepuasan mahasiswa sistem informasi angkatan 2020 STMIK Widya Cipta Dharma dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada pelayanan BAAK STMIK Widya Cipta Dharma untuk atribut-atribut yang diuji adalah pada kriteria sangat puas dengan nilai 87,25%, artinya kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan mahasiswa sistem informasi angkatan 2020 STMIK Widya Cipta Dharma.

Indikator yang mendapatkan nilai paling tinggi adalah indikator *Tangibles* yang memperoleh hasil sebesar 91,06%, dan indikator yang mendapatkan nilai paling rendah adalah indikator *empathy* yang memperoleh hasil sebesar 85,53%.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji analisis dan metode *customer satisfaction index* maka dapat disimpulkan hasil dari penelitian analisis tingkat kepuasan mahasiswa Sistem Informasi Angkatan 2020 STMIK Widya Cipta Dharma terhadap Pelayanan BAAK Dengan Metode *Customer*

Satisfaction Index adalah sangat puas yang memperoleh hasil sebesar 87,25%.

Nilai tertinggi didapatkan pada indikator *Tangibles* yang memperoleh hasil nilai CSI sebesar 91.06% dan nilai terendah didapatkan pada indikator *Empathy* yang memperoleh hasil nilai CSI sebesar 85,53%.

6. SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka peneliti menyajikan beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pihak yang terkait yaitu

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan bisa digunakan untuk bahan perbandingan dan referensi dengan menggunakan data tambahan dan memperluas sampel untuk penelitian selanjutnya.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan lebih memberikan pemahaman pada kuesioner responden mengenai variabel kepentingan dan variabel kinerja.
3. Bagi tempat penelitian BAAK STMIK Widya Cipta Dharma diharapkan untuk terus menjaga kualitas pelayanan agar terus menjaga kualitasnya.

7. DAFTAR PUSTAKA

- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Qomariah, N. (2016). *Marketing Adactive Strategy*.
- Ruwananda. (2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode IPA(Importance Performance Analysis) Dan CSI(Customer Satisfaction Index)*.