UNESA
Universitas Negeri Surabaya

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA 2026



PROGRAM STUDI MAGISTER
PENDIDIKAN SAINS FMIPA
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

Kampus Unesa 1, Gedung C3 FMIPA,
Jl. Ketintang, Surabaya 60231

s2pendsains.fmipa.unesa.ac.id
fmipa.unesa.ac.id

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

PROGRAM STUDI MAGISTER PENDIDIKAN SAINS
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
2026

HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan, bahwa Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan Sains Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Surabaya Tahun 2026 dibuat dengan sebenarnya.

Mengetahui,
Koordinator Program Studi
Magister Pendidikan Sains FMIPA Unesa

Prof. Dr. Eko Hariyono, S.Pd., M.Pd.
NIP. 197410132002121002

Surabaya, 16 November 2026
Unit Penjaminan Mutu
Magister Pendidikan Sains FMIPA Unesa,

Dr. Nurita Apridiana Lestari, S.Pd., M.Pd.
NIP. 199890117201504200 1

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah S.W.T., penyusunan Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan Sains Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) Universitas Negeri Surabaya Tahun 2026 telah diselesaikan. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, sehingga hasilnya dapat tersusun dalam bentuk laporan.

Penyusunan laporan ini tidak terlepas dari pihak-pihak yang telah memberikan apresiasi dan sejumlah masukan kepada penyusun. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini perkenankanlah kami untuk menyampaikan terima kasih kepada:

1. Rektor dan segenap jajarannya yang telah banyak memberikan dukungan, baik moril maupun materiil, kepada Badan Penjaminan Mutu Universitas Negeri Surabaya;
2. Dekan FMIPA Universitas Negeri Surabaya beserta jajarannya yang telah memfasilitasi pelaksanaan penjaminan mutu di tingkat fakultas dan program studi;
3. Para responden, yaitu mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan Sains Universitas Negeri Surabaya, yang telah berkenan meluangkan waktu untuk mengisi instrumen kuesioner kepuasan serta memberikan masukan dan sarannya.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih memiliki kekurangan. Oleh sebab itu, kami sangat berharap masukan dari segenap sivitas akademika Universitas Negeri Surabaya sebagai bentuk umpan balik yang dapat dijadikan bahan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi pada periode yang akan datang.

Surabaya, 16 November 2026
Penyusun,

UPM Magister Pendidikan Sains
FMIPA UNESA

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN **3**
KATA PENGANTAR **4**
DAFTAR ISI **5**
DAFTAR TABEL **6**
DAFTAR GAMBAR **7**
BAB I PENDAHULUAN **8**
1.1 Latar Belakang 8
1.2 Dasar Hukum 8
1.3 Permasalahan 9
1.4 Tujuan 9
1.5 Sistematika Laporan 10
BAB II METODE SURVEI **11**
2.1 Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei 11
2.2 Definisi Operasional 11
2.3 Instrumen Survei 11
2.4 Metode 12
2.5 Pengolahan Data 12
a. Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki) 12
b. Uji Normalitas 13
c. Uji Wilcoxon 14
d. Diagram Kartesius 14
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN **15**
3.1 Analisis Statistik 15
3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian 17
3.3 Analisis Kuadran (IPA) 20
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN **28**
DAFTAR PUSTAKA **28**
LAMPIRAN **29**

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Profil Responden Survei Kepuasan Mahasiswa 15
Tabel 3.2 Hasil Perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, Tingkat Kesesuaian, dan Mean 17
Tabel 3.3 Rekapitulasi Gap dan Tingkat Kesesuaian per Dimensi 19
Tabel 3.4 Klasifikasi Kuadran IPA Setiap Indikator 23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Hasil Uji Normalitas Data 16
Gambar 3.2 Hasil Uji Wilcoxon 17
Gambar 3.3 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis 21
Gambar 3.4 Diagram Kartesius Survei Kepuasan Mahasiswa Magister Pendidikan Sains Tahun 2026 22

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pusat Data dan Survei pada Badan Penjaminan Mutu (BPM) Universitas Negeri Surabaya merupakan unit yang bertugas membantu pelaksanaan penjaminan mutu dengan model Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan Standar (PPEPP). Salah satu tugas utamanya adalah melaksanakan survei kepuasan layanan pelanggan yang saat ini menjadi kebutuhan sekaligus tuntutan dalam akreditasi program studi dan akreditasi perguruan tinggi. Survei dilakukan secara dalam jaringan (daring) melalui Single Sign On (SSO) Universitas Negeri Surabaya setelah pelaksanaan semester reguler berakhir pada setiap tahun akademik. Hasil survei ditindaklanjuti melalui rapat evaluasi, dan keputusannya digunakan untuk meningkatkan layanan pada tahun akademik berikutnya.

Di tingkat program studi, hasil survei tersebut menjadi bahan evaluasi diri yang penting bagi Program Studi Magister Pendidikan Sains FMIPA Universitas Negeri Surabaya. Program studi yang telah memperoleh status akreditasi Unggul dituntut untuk terus menjaga dan meningkatkan mutu layanannya, baik layanan akademik, kemahasiswaan, keuangan dan sarana prasarana, maupun pelaksanaan proses pendidikan. Mahasiswa sebagai pengguna utama layanan merupakan sumber informasi yang paling relevan untuk menilai sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi harapan mereka.

Survei kepuasan ini terdiri atas sejumlah pernyataan yang dinilai oleh responden dari dua sisi, yaitu tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kinerja (kenyataan) yang dirasakan terhadap layanan di lingkungan Universitas Negeri Surabaya, khususnya pada Program Studi Magister Pendidikan Sains, pada tahun 2026. Melalui perbandingan kedua sisi tersebut, program studi dapat mengetahui indikator layanan yang perlu ditingkatkan dan indikator yang perlu dipertahankan kualitasnya.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.

3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 87 Tahun 2014 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi.
6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 13 Tahun 2015 tentang Rencana Strategis Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Tahun 2015–2019.
7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
8. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 7 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan.

1.3 Permasalahan

1. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan pada hasil survei kepuasan mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan Sains Unesa Tahun 2026 berdasarkan pengujian statistik?
2. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan Sains Unesa Tahun 2026 dengan menggunakan analisis Gap?
3. Bagaimana hasil analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan Sains Unesa Tahun 2026 dengan pendekatan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA)?

1.4 Tujuan

Laporan ini bertujuan untuk mengetahui kualitas kepuasan mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan Sains Unesa Tahun 2026 berdasarkan analisis statistik uji beda, analisis Gap, dan analisis IPA. Selain itu, laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan pada tahun akademik selanjutnya.

1.5 Sistematika Laporan

Sistematika laporan survei kepuasan mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan Sains Universitas Negeri Surabaya ini terdiri atas empat bab, yaitu sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

   Bab pertama berisi latar belakang penyusunan laporan, dasar hukum, permasalahan yang diangkat dalam laporan, tujuan penyusunan laporan, dan sistematika laporan.

2. BAB II METODE SURVEI

   Bab kedua berisi jenis dan rancangan pelaksanaan survei kepuasan, definisi operasional, instrumen survei, metode pelaksanaan survei, dan pengolahan data survei yang terdiri atas analisis Gap dan tingkat kesesuaian (Tki), uji normalitas, uji Wilcoxon, dan diagram kartesius.

3. BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

   Bab ketiga berisi hasil beserta pembahasan analisis statistik, analisis Gap dan tingkat kesesuaian, serta analisis kuadran dengan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

4. BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

   Bab keempat berisi kesimpulan laporan survei kepuasan mahasiswa Program Studi Magister Pendidikan Sains dan saran bagi peningkatan layanan serta pelaksanaan pengukuran dan evaluasi pada periode yang akan datang.

BAB II
METODE SURVEI

2.1 Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang menggunakan metode survei. Dipilih karena metode survei dapat mempelajari sampel populasi dan menunjukkan sikap, tren, dan pendapat mereka tentang variabel (Creswell & Creswell, 2018; Johnson & Christensen, 2014).

Sebuah rancangan cross-sectional digunakan dalam penelitian ini untuk menyelidiki hubungan antara variabel bebas dan variabel bergantung pada pengukuran yang dilakukan pada saat yang sama, atau pendekatan titik waktu, di mana tiap subjek hanya diamati satu kali dan variabel subjek diukur pada saat yang sama. Untuk mengumpulkan data, kuesioner digunakan.

2.2 Definisi Operasional

Beberapa definisi operasional dalam survei ini adalah sebagai berikut:

1. Konsumen adalah semua mahasiswa Magister Pendidikan Sains UNESA yang menggunakan layanan program studi Magister Pendidikan Sains dan layanan lain yang relevan di lingkung UNESA pada tahun 2026.
2. Harapan konsumen adalah mahasiswa yang menerima layanan pada tahun 2026.
3. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen tentang layanan Magister Pendidikan Sains UNESA pada tahun 2026.
4. Kualitas pelayanan yang akan diteliti adalah harapan dan kenyataan konsumen terhadap *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan).

2.3 Instrumen Survei

Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuesioner; pertanyaan tertulis tentang harapan dan kenyataan konsumen diberikan untuk dijawab. Alat kuesioner terdiri dari lima komponen utama: *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan).

2.4 Metode

Metode Kualitas Pelayanan Servqual digunakan (Parasuraman et al., 1985). Berikut adalah dimensi karakteristik kualitas pelayanan:

1. *Tangible* (Nyata) Yaitu termasuk penampilan fisik, perlengkapan, staf, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan untuk menyediakan layanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Yaitu keinginan karyawan untuk memahami dan melayani pelanggan dengan cepat.
4. *Assurance* (Jaminan) Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan agar mereka bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
5. *Empathy* (Empati) Meliputi kemudahan dalam berhubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan adalah semua contoh empati.

langkah

Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA), yang pertama kali diusulkan oleh Martilla & James (1977), digunakan di berikutnya untuk mengukur hubungan antara persepsi pelanggan dan konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa. Metode ini juga dikenal sebagai Quadrant Analysis.

2.5 Pengolahan Data

a. Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki)

Analisis kesenjangan (Gap) adalah teknik yang digunakan untuk menjelaskan tingkat kepuasan konsumen. Analisis ini membandingkan rata-rata antara apa yang diharapkan oleh konsumen dari lima dimensi pelayanan: keandalan (keandalan), responsivitas (ketanggapan), keamanan (jaminan), empati (empati), dan keberwujudan (keberwujudan). Ketika kenyataan melampaui harapan, kepuasan paling tinggi terjadi (4), sedangkan harapan minimal adalah (1). Rumus untuk menghitung gap adalah sebagai berikut:

Gap = Kenyataan − Harapan

Formulasi berikut dapat digunakan untuk menentukan tingkat kesesuaian (Tki) antara harapan dan kenyataan:

Tki = (Kenyataan / Harapan) × 100%

Gap Score menunjukkan perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan (Parasuraman et al., 1985). Nilai skor positif (+) menunjukkan bahwa kenyataan dapat memenuhi harapan pelanggan, sedangkan nilai skor negatif (-) menunjukkan bahwa harapan pelanggan belum terpenuhi (Parasuraman et al., 1988).

Wahyuni (2014) menyatakan bahwa ada beberapa kriteria untuk menilai tingkat kesesuaian pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1. Tingkat kesesuaian pelanggan lebih dari seratus persen menunjukkan bahwa kualitas layanan melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan dan layanan sangat memuaskan.
1. Tingkat kesesuaian pelanggan seratus persen berarti kualitas layanan memenuhi kebutuhan pelanggan dan memuaskan.
2. Tingkat kesesuaian yang kurang dari seratus persen berarti bahwa kualitas layanan kurang atau tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan atau bahwa layanan tidak memuaskan.

b. Uji Normalitas

Analisis statistik digunakan untuk melakukan uji normalitas data, yang memasukkan rata-rata kenyataan dan harapan dari setiap pernyataan dalam kuesioner. Tujuan dari uji ini adalah untuk menentukan apakah data yang digunakan terdistribusi normal atau tidak, sehingga uji statistik berikutnya dapat dipilih.

Untuk sampel besar, yang terdiri dari lebih dari lima puluh responden, uji Kolmogorov-Smirnov atau Shapiro-Wilk digunakan untuk menentukan apakah data terdistribusi normal. Dengan alasan berikut untuk pengambilan keputusan:

1. Data dianggap terdistribusi normal (data parametrik) dan dapat dianalisis dengan paired t-test jika nilai signifikansi lebih dari 0,05.
2. Uji Wilcoxon dapat digunakan untuk memeriksa data yang dianggap tidak terdistribusi normal atau nonparametrik jika nilai signifikansi kurang dari 0,05

c. Uji Wilcoxon

Uji ini dilakukan untuk menentukan apakah kenyataan dan harapan yang diteliti memiliki perbedaan yang signifikan atau tidak. H0 ditolak jika hasilnya menunjukkan perbedaan yang signifikan, tetapi H0 diterima jika hasilnya signifikan. Uji Wilcoxon atau uji Paired T dilakukan jika dua data yang dibandingkan terdistribusi normal. Jika minimal salah satu data yang dibandingkan tidak terdistribusi normal, maka uji ini dapat dilakukan.

d. Diagram Kartesius

Dengan menggunakan diagram kartesius yang membagi tingkat pernyataan menjadi empat bagian, kita dapat menentukan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang dapat menjadi fokus utama perusahaan untuk meningkatkan.

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Statistik

a. Responden dan Kecukupan Sampel

Sebanyak 77 responden dari mahasiswa Prodi S2 Pendidikan Sains FMIPA Universitas Negeri Surabaya terlibat dalam survei yang dilakukan secara acak melalui Single Sign On (SSO). Dengan populasi 94 mahasiswa aktif dan tingkat kesalahan 5%, jumlah sampel minimal menurut rumus Slovin adalah $n = N / (1 + N \cdot e^2) = 94 / (1 + 94 \times 0{,}05^2) = 76{,}11 \approx 77$. Dengan menggunakan rumus Slovin, jumlah sampel saat ini sudah mencukupi syarat sampel minimum.

b. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan sebagai syarat uji beda rata-rata berpasangan antara Harapan dan Kenyataan, dengan hipotesis H0: data mengikuti distribusi normal dan H1: data tidak mengikuti distribusi normal. Pengujian dilakukan pada selisih jawaban tiap responden (D = rata-rata skor Kenyataan − rata-rata skor Harapan seluruh indikator), karena asumsi normalitas pada uji berpasangan berlaku pada selisih pasangan data dan responden merupakan unit sampel survei. Uji Kolmogorov-Smirnov dengan koreksi Lilliefors digunakan untuk jumlah sampel lebih dari 50, sedangkan uji Shapiro-Wilk digunakan untuk jumlah sampel 50 atau kurang, pada taraf signifikansi 0,05.

Dengan jumlah responden n = 77, hasil uji Kolmogorov-Smirnov (Lilliefors) pada selisih jawaban responden menunjukkan statistik uji sebesar 0,3377 dengan p-value < 0,001, kurang dari atau sama dengan 0,05 sehingga H0 ditolak dan data tidak berdistribusi normal. Skewness selisih = -0,167 dan kurtosis = 10,424. Pada jumlah sampel yang besar dan data berskala ordinal 1–4, uji formal sangat sensitif terhadap penyimpangan kecil, sehingga hasilnya dilengkapi dengan Q-Q plot dan histogram selisih.

Explore

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Selisih D (Kenyataan − Harapan)	77	100,0%	0	,0%	77	100,0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error
Selisih D (Kenyataan − Harapan)	Mean	-,0299	,0298
	95% Confidence Interval for Mean — Lower Bound	-,0893	
	95% Confidence Interval for Mean — Upper Bound	,0295	
	Median	,0000	
	Variance	,0685	
	Std. Deviation	,26172	
	Minimum	-1,0000	
	Maximum	1,2000	
	Range	2,2000	
	Skewness	-,167	,274
	Kurtosis	10,424	,541

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Selisih D (Kenyataan − Harapan)	,338	77	,000	,614	77	,000

a. Lilliefors Significance Correction (Dallal-Wilkinson)
Sig. ,000 berarti p < 0,0005.

Keputusan (α = 0,05): uji penentu Kolmogorov-Smirnov (Lilliefors) (n > 50), Sig. < 0,001 → data selisih TIDAK normal (gunakan Wilcoxon Signed-Rank).

Gambar 3.1. Hasil Uji Normalitas Data

c. Uji Beda Berpasangan (Uji Wilcoxon)

Uji Wilcoxon adalah cara lain untuk menguji dua sampel berpasangan daripada uji Paired-T. Jika sampel memenuhi asumsi distribusi normal, maka uji Paired-T dapat digunakan untuk uji statistic parametrik, tetapi jika tidak, uji Wilcoxon dapat digunakan. Hasil pengujian normalitas menunjukkan bahwa data hasil survei tidak memenuhi asumsi distribusi normal. Oleh karena itu, pemanfaatan penilaian Wilcoxon adalah pilihan yang tepat.

Hipotesis:

H0 tidak ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan; H1 ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan. Pengujian dilakukan pada level responden (n = 77).

Karena data selisih responden tidak berdistribusi normal, digunakan pendekatan non-parametrik Uji Wilcoxon Signed-Rank pada rata-rata skor Kenyataan dan Harapan tiap responden. Diperoleh Z = -1,691 dengan Asymp. Sig. (2-tailed) = 0,091 (21 responden Kenyataan < Harapan, 9 responden Kenyataan > Harapan, 47 responden sama). Karena p ≥ 0,05, H0 diterima sehingga tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan.

Secara deskriptif, pola yang sama terlihat pada rata-rata per indikator: Kenyataan lebih rendah daripada Harapan pada 23 dari 30 indikator (rata-rata Harapan 3,8294 dan Kenyataan 3,7996).

NPar Tests — Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kenyataan - Harapan	Negative Ranks[a]	21	14,98	314,50
	Positive Ranks[b]	9	16,72	150,50
	Ties[c]	47		
	Total	77		

a. Kenyataan < Harapan
b. Kenyataan > Harapan
c. Kenyataan = Harapan

Test Statistics[a]

	Kenyataan - Harapan
Z	-1,691[b]
Asymp. Sig. (2-tailed)	,091

a. Wilcoxon Signed Ranks Test
b. Based on positive ranks.

Keputusan (α = 0,05): Asymp. Sig. (2-tailed) = ,091 → tidak terdapat perbedaan signifikan.

Gambar 3.2. Hasil Uji Wilcoxon

Karena p ≥ 0,05, H0 diterima sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan pada mahasiswa S2 Pendidikan Sains FMIPA Unesa. Secara deskriptif, pola yang sama terlihat pada rata-rata per indikator: Kenyataan lebih rendah daripada Harapan pada 23 dari 30 indikator (rata-rata Harapan 3,8294 dan Kenyataan 3,7996).

3.2 Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan Harapan, Kenyataan, Gap, dan Tingkat Kesesuaian (Tki) disajikan pada Tabel 3.1. Gap dihitung sebagai Kenyataan − Harapan dan Tki = (Kenyataan ÷ Harapan) × 100%. Secara keseluruhan rata-rata Harapan sebesar 3,83 dan rata-rata Kenyataan sebesar 3,80, dengan gap -0,03 dan tingkat kesesuaian 99,22%. Sebanyak 23 dari 30 indikator memiliki gap negatif. Seluruh dimensi (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) memperoleh nilai kesenjangan negatif; dimensi dengan gap terbesar adalah Responsiveness (-0,05).

Indikator dengan kesenjangan negatif terbesar yang perlu mendapat prioritas perbaikan adalah P14 (dimensi Assurance), kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa, dengan gap -0,13 dan Tki 96,64%; P27 (dimensi Responsiveness), kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa, dengan gap -0,12 dan Tki 96,96%; P2 (dimensi Reliability), keberhasilan proses pembelajaran untuk mencapai Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL) yang telah ditetapkan, dengan gap -0,08 dan Tki 97,98%; P11 (dimensi Responsiveness), kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat, dengan gap -0,08 dan Tki 97,97%; P18 (dimensi Assurance), kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan, dengan gap -0,08 dan Tki 97,97%. Tingkat kesesuaian terendah dicatat oleh P14 (96,64%), sedangkan gap terkecil dimiliki P22 (0,06). Karena Tki rata-rata berada di bawah 100%, layanan secara umum dikategorikan belum memenuhi harapan (Wahyuni, 2014).

Tabel 3.1 Hasil Perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Tingkat Kesesuaian

Dimensi	Kode	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Gap	Tki (%)
Tangible	P13	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3,87	3,81	**-0,06**	98,32

	P17	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,79	3,82	0,03	100,68
	P21	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,83	3,81	**-0,03**	99,32
	P29	Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi)	3,82	3,77	**-0,05**	98,64
	P30	Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas peralatan yang mendukung keselamatan kerja (K3) dalam proses pendidikan	3,78	3,81	0,03	100,69
Mean			**3,82**	**3,80**	**-0,02**	**99,53**
Reliability	P1	Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara on-line dan offline	3,86	3,87	0,01	100,34
	P2	Keberhasilan proses pembelajaran untuk mencapai Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL) yang telah ditetapkan	3,86	3,78	**-0,08**	97,98
	P9	Informasi akademik dan kemahasiswaan disampaikan secara tepat waktu dan mudah dipahami	3,83	3,79	**-0,04**	98,98
	P22	Ketersediaan, kecukupan, dan aksesibilitas layanan bimbingan penulisan dan publikasi artikel ilmiah bagi mahasiswa	3,79	3,86	0,06	101,71
Mean			**3,83**	**3,82**	**-0,01**	**99,75**
Responsiveness	P5	Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	3,82	3,81	**-0,01**	99,66
	P8	Ketersediaan mekanisme pengaduan mahasiswa yang mudah diakses dan ditindaklanjuti secara cepat	3,82	3,81	**-0,01**	99,66
	P11	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3,84	3,77	**-0,08**	97,97
	P15	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,81	3,78	**-0,03**	99,32
	P19	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,81	3,77	**-0,04**	98,98
	P27	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa	3,84	3,73	**-0,12**	96,96

Mean			**3,82**	**3,77**	**-0,05**	**98,76**
Assurance	P3	Terlaksananya integrasi hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat Dosen dalam proses pembelajaran	3,87	3,82	**-0,05**	98,66
	P4	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	3,86	3,86	0,00	100,00
	P6	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	3,86	3,83	**-0,03**	99,33
	P10	Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat	3,82	3,78	**-0,04**	98,98
	P14	Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,87	3,74	**-0,13**	96,64
	P18	Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,83	3,75	**-0,08**	97,97
	P23	Ketersediaan, kecukupan, dan aksesibilitas layanan perlindungan mahasiswa (anti-kekerasan, anti-perundungan, anti-diskriminasi)	3,82	3,81	**-0,01**	99,66
	P25	Kejelasan SOP untuk proses pengajuan/ pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT	3,78	3,77	**-0,01**	99,66
Mean			**3,84**	**3,79**	**-0,04**	**98,86**
Empathy	P7	Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	3,83	3,87	0,04	101,02
	P12	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat	3,82	3,82	0,00	100,00
	P16	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa	3,82	3,79	**-0,03**	99,32
	P20	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan	3,84	3,79	**-0,05**	98,65
	P24	Kemudahan akses layanan akademik dan kemahasiswaan bagi mahasiswa berkebutuhan khusus	3,84	3,82	**-0,03**	99,32
	P26	Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT	3,83	3,81	**-0,03**	99,32
	P28	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana	3,83	3,79	**-0,04**	98,98
Mean			**3,83**	**3,81**	**-0,02**	**99,52**
Grand Mean			**3,83**	**3,80**	**-0,03**	**99,22**

3.3 Analisis Kuadran (IPA)

Untuk memenuhi kepuasan pelanggan, suatu organisasi harus menunjukkan faktor-faktor kinerja penting. Faktor-faktor ini dapat diidentifikasi melalui teknik analisis deskriptif yang dikenal sebagai analisis kuadran atau analisis kinerja penting (IPA). Secara umum, model diagram kuadran dapat dilihat seperti yang ditunjukkan pada Gambar 3.3 berikut:



Gambar 3.3. Hasil Analisis Kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA)

Berikut ini adalah penjelasan tentang cara menginterpretasikan setiap kuadran yang ditunjukkan pada Gambar 3.3:

a. **Kuadran I (Prioritas Utama)**

   Kuadran ini mencakup elemen jasa yang dianggap sangat penting bagi konsumen dan elemen yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen. Namun, pelanggan menjadi kecewa atau tidak puas karena penyedia layanan gagal memenuhi keinginan pelanggan. Variabel dalam kuadran ini harus diperhatikan dengan hati-hati.

b. **Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**

   Faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan, jadi penyedia jasa harus terus beroperasi.

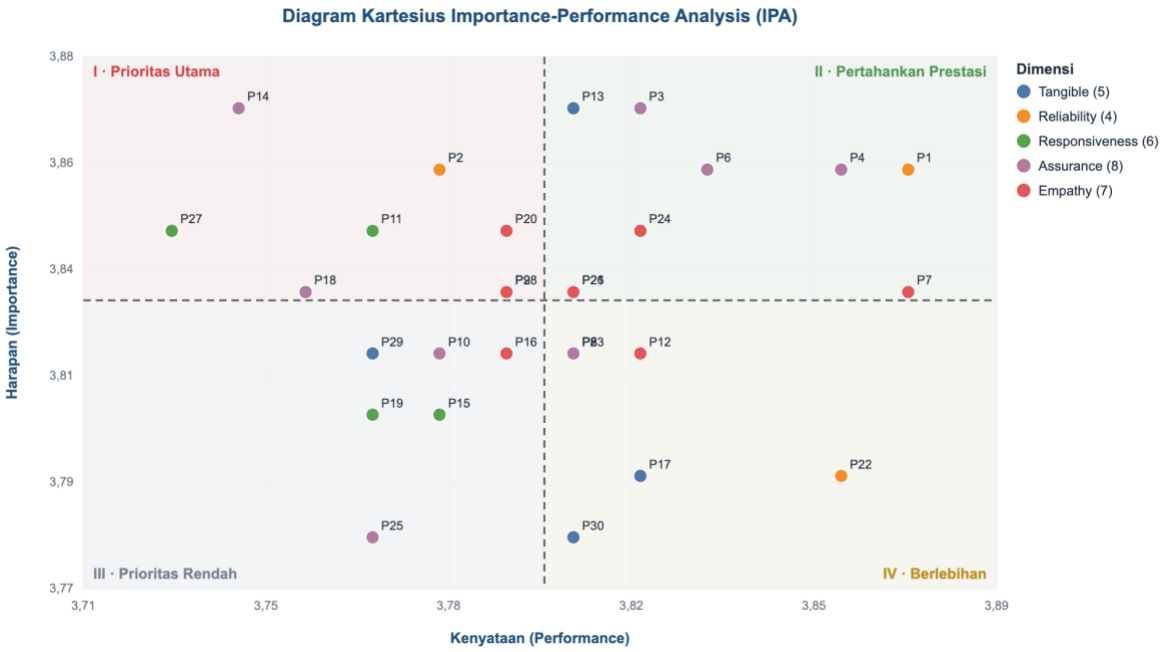
c. **Kuadran III (Prioritas Rendah)**

   Kuadran ini menunjukkan hal-hal yang penting bagi pelanggan dan telah dilakukan oleh penyedia layanan dengan baik. Penyedia layanan harus terus memenuhi persyaratan ini karena kinerja yang baik di bidang ini memenuhi kebutuhan pelanggan. Fokus bagian ini adalah menjaga agar kinerja tetap stabil dan tidak menurun.

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan elemen yang dianggap kurang penting oleh pelanggan tetapi telah ditangani dengan baik oleh penyedia jasa.

Berdasarkan interpretasi dari setiap kuadran, Tabel 3.1 menunjukkan hasil perhitungan rata-rata Harapan dan Kenyataan, yang diplot dalam diagram kartesius, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 3.4.



Gambar 3.4. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Mahasiswa S2 Pendidikan Sains Tahun 2026

Berdasarkan diagram kartesius pada Gambar 3.4, berikut adalah hasil analisis dari setiap kuadran tersaji pada Tabel 3.2 berikut ini.

Tabel 3.2. Klasifikasi Kuadran IPA

Kode	Harapan	Check Importance	Kenyataan	Check Performance	Kuadran
P1	3,8571	HIGH	3,8701	HIGH	Kuadran II - Pertahankan Prestasi
P2	3,8571	HIGH	3,7792	LOW	Kuadran I - Prioritas Utama
P3	3,8701	HIGH	3,8182	HIGH	Kuadran II - Pertahankan Prestasi
P4	3,8571	HIGH	3,8571	HIGH	Kuadran II - Pertahankan Prestasi
P5	3,8182	LOW	3,8052	HIGH	Kuadran IV - Berlebihan

P6	3,8571	HIGH	3,8312	HIGH	Kuadran II - Pertahankan Prestasi
P7	3,8312	HIGH	3,8701	HIGH	Kuadran II - Pertahankan Prestasi
P8	3,8182	LOW	3,8052	HIGH	Kuadran IV - Berlebihan
P9	3,8312	HIGH	3,7922	LOW	Kuadran I - Prioritas Utama
P10	3,8182	LOW	3,7792	LOW	Kuadran III - Prioritas Rendah
P11	3,8442	HIGH	3,7662	LOW	Kuadran I - Prioritas Utama
P12	3,8182	LOW	3,8182	HIGH	Kuadran IV - Berlebihan
P13	3,8701	HIGH	3,8052	HIGH	Kuadran II - Pertahankan Prestasi
P14	3,8701	HIGH	3,7403	LOW	Kuadran I - Prioritas Utama
P15	3,8052	LOW	3,7792	LOW	Kuadran III - Prioritas Rendah
P16	3,8182	LOW	3,7922	LOW	Kuadran III - Prioritas Rendah
P17	3,7922	LOW	3,8182	HIGH	Kuadran IV - Berlebihan
P18	3,8312	HIGH	3,7532	LOW	Kuadran I - Prioritas Utama
P19	3,8052	LOW	3,7662	LOW	Kuadran III - Prioritas Rendah
P20	3,8442	HIGH	3,7922	LOW	Kuadran I - Prioritas Utama
P21	3,8312	HIGH	3,8052	HIGH	Kuadran II - Pertahankan Prestasi
P22	3,7922	LOW	3,8571	HIGH	Kuadran IV - Berlebihan
P23	3,8182	LOW	3,8052	HIGH	Kuadran IV - Berlebihan
P24	3,8442	HIGH	3,8182	HIGH	Kuadran II - Pertahankan Prestasi
P25	3,7792	LOW	3,7662	LOW	Kuadran III - Prioritas Rendah
P26	3,8312	HIGH	3,8052	HIGH	Kuadran II - Pertahankan Prestasi
P27	3,8442	HIGH	3,7273	LOW	Kuadran I - Prioritas Utama
P28	3,8312	HIGH	3,7922	LOW	Kuadran I - Prioritas Utama
P29	3,8182	LOW	3,7662	LOW	Kuadran III - Prioritas Rendah
P30	3,7792	LOW	3,8052	HIGH	Kuadran IV - Berlebihan

Diagram Kartesius disusun dari rata-rata Harapan (sumbu Y, kepentingan) dan rata-rata Kenyataan (sumbu X, kinerja) setiap indikator, dengan garis pemotong pada Grand Mean, yaitu 3,8294 untuk Harapan dan 3,7996 untuk Kenyataan (selisih -0,0299). Simpangan baku Harapan antar-indikator sebesar 0,02546 dan Kenyataan sebesar 0,03523. Indikator dikategorikan HIGH bila nilainya ≥ Grand Mean dan LOW bila di bawahnya.

Kuadran I (Prioritas Utama): P2, P9, P11, P14, P18, P20, P27 dan P28 (8 indikator). Kuadran II (Pertahankan Prestasi): P1, P3, P4, P6, P7, P13, P21, P24 dan P26 (9 indikator). Kuadran III (Prioritas Rendah): P10, P15, P16, P19, P25 dan P29 (6 indikator). Kuadran IV

(Berlebihan): P5, P8, P12, P17, P22, P23 dan P30 (7 indikator).

Manajemen perlu memfokuskan perbaikan pada indikator Kuadran I (P2, P9, P11, P14, P18, P20, P27 dan P28) karena dinilai sangat penting namun kinerjanya masih di bawah rata-rata, serta mempertahankan kinerja pada Kuadran II.

Indikator yang membutuhkan perbaikan yaitu:

1. **P2**: Keberhasilan proses pembelajaran untuk mencapai Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL) yang telah ditetapkan (Reliability)
2. **P9**: Informasi akademik dan kemahasiswaan disampaikan secara tepat waktu dan mudah dipahami (Reliability)
3. **P11**: Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat (Responsiveness)
4. **P14**: Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa (Assurance)
5. **P18**: Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan (Assurance)
6. **P20**: Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan (Empathy)
7. **P27**: Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa (Responsiveness)
8. **P28**: Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana (Empathy)

BAB IV
KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dari survei kepuasan mahasiswa maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Tidak terdapat perbedaan signifikan antara Harapan dan Kenyataan kepuasan mahasiswa Magister Pendidikan Sains Unesa tahun 2026 berdasarkan hasil uji Wilcoxon ($p \geq 0,05$), dengan kesimpulan menerima H0.

b. Berdasarkan analisis Gap, ditemukan Tingkat kesesuaian terendah dicatat oleh P14 (96,64%) yaitu Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa, sedangkan gap terkecil dimiliki P22 (0,06) yaitu Ketersediaan, kecukupan, dan aksesibilitas layanan bimbingan penulisan dan publikasi artikel ilmiah bagi mahasiswa. Rata-rata Tki adalah sebesar 99,22%, sehingga masih berada di bawah 100%, mengindikasikan bahwa layanan secara umum dikategorikan belum memenuhi harapan.

c. Berdasarkan hasil analisis IPA, terdapat 8 indikator pada kuadran I yang harus menjadi prioritas utama, yaitu:

1) **P2**: Keberhasilan proses pembelajaran untuk mencapai Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL) yang telah ditetapkan (Reliability)
2) **P9**: Informasi akademik dan kemahasiswaan disampaikan secara tepat waktu dan mudah dipahami (Reliability)
3) **P11**: Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat (Responsiveness)
4) **P14**: Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa (Assurance)
5) **P18**: Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan (Assurance)
6) **P20**: Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan (Empathy)
7) **P27**: Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa (Responsiveness)
8) **P28**: Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana (Empathy)

DAFTAR PUSTAKA

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

Johnson, R. B., & Christensen, L. (2014). *Educational research: Quantitative, qualitative, and mixed approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing, 41*(1), 77–79. https://doi.org/10.1177/002224297704100112

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing, 49*(4), 41–50. https://doi.org/10.1177/002224298504900403

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.

Shapiro, S. S., & Wilk, M. B. (1965). An analysis of variance test for normality (complete samples). *Biometrika, 52*(3–4), 591–611. https://doi.org/10.1093/biomet/52.3-4.591

Supranto, J. (2001). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Rineka Cipta.

Wahyuni, N. (2014). *Gap analysis*. Binus University.

LAMPIRAN

Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa

PETUNJUK: Mohon diisi dengan memberi tanda centang (√) pada "Tingkat Kepentingan" dan "Tingkat Kinerja" sesuai kondisi riil di lapangan.

Kode	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kinerja			
		SP	P	CP	KP	SB	B	CB	KB
P1	Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara on-line dan offline (*reliability*)								
P2	Keberhasilan proses pembelajaran untuk mencapai Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL) yang telah ditetapkan (*reliability*)								
P3	Terlaksananya integrasi hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dosen dalam proses pembelajaran (*assurance*)								
P4	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan (*assurance*)								
P5	Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat (*responsiveness*)								
P6	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan (*assurance*)								
P7	Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa (*empathy*)								
P8	Ketersediaan mekanisme pengaduan mahasiswa yang mudah diakses dan ditindaklanjuti secara cepat (*responsiveness*)								
P9	Informasi akademik dan kemahasiswaan disampaikan secara tepat waktu dan mudah dipahami (*reliability*)								
P10	Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat (*assurance*)								
P11	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat (*responsiveness*)								
P12	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat (*empathy*)								
P13	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat (*tangible*)								
P14	Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa (*assurance*)								
P15	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa (*responsiveness*)								
P16	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa (*empathy*)								

Kode	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kinerja			
		SP	P	CP	KP	SB	B	CB	KB
P17	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa (*tangible*)								
P18	Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan (*assurance*)								
P19	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan (*responsiveness*)								
P20	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan (*empathy*)								
P21	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan (*tangible*)								
P22	Ketersediaan, kecukupan, dan aksesibilitas layanan bimbingan penulisan dan publikasi artikel ilmiah bagi mahasiswa (*reliability*)								
P23	Ketersediaan, kecukupan, dan aksesibilitas layanan perlindungan mahasiswa (anti-kekerasan, anti-perundungan, anti-diskriminasi) (*assurance*)								
P24	Kemudahan akses layanan akademik dan kemahasiswaan bagi mahasiswa berkebutuhan khusus (*empathy*)								
P25	Kejelasan SOP untuk proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT (*assurance*)								
P26	Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT (*empathy*)								
P27	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa (*responsiveness*)								
P28	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana (*empathy*)								
P29	Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi) (*tangible*)								
P30	Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas peralatan yang mendukung keselamatan kerja (K3) dalam proses pendidikan (*tangible*)								

Keterangan: SP = Sangat Penting; P = Penting; CP = Cukup Penting; KP = Kurang Penting; SB = Sangat Baik; B = Baik; CB = Cukup Baik; KB = Kurang Baik.