

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN DENGAN
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
PADA ALUMNI POLITEKNIK APP JAKARTA
DI WILAYAH JABODETABEK**

*ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVEL GRADUATES USING IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS METHOD IN JAKARTA APP POLYTECHNIC ALUMNI
IN THE JABODETABEK AREA*

A.R. Arie Wicaksono¹, Erick Lauren Ray², Fauzi Saberan³, dan Amrin Rapi⁴

E-mail: ariewicks262@yahoo.com

Politeknik APP Jakarta, Jalan Timbul No.34, Cipedak, Jagakarsa, Jakarta.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna lulusan Politeknik APP Jakarta dengan melihat tingkat kepentingan dan tingkat harapan yang ada pada industri. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 56 perusahaan yang telah menggunakan 74 lulusan Politeknik APP Jakarta yang lulus di tahun 2018, 2019 dan 2020. Adapun instrumen yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna lulusan terdiri dari etika, kompetensi utama, kemampuan bahasa asing, penggunaan teknologi informasi, kemampuan berkomunikasi, kerjasama tim dan pengembangan diri. Ketujuh instrumen ini berasal dari Instrumen Suplemen Konversi (ISK) yang dibuat oleh BAN-PT. Hasil dari penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan pengguna lulusan Politeknik APP Jakarta adalah sebesar 78,36% yang berarti pengguna lulusan puas dengan kinerja lulusan Politeknik APP Jakarta. Hasil penelitian lainnya juga dituangkan kedalam matriks IPA yang terbagi menjadi empat kuadran, dimana aspek etika, kompetensi utama, kemampuan berkomunikasi dan kerjasama tim berada di kuadran 2, sedangkan aspek kemampuan berbahasa asing, penggunaan teknologi informasi dan pengembangan diri berada dalam kuadran 3.

Kata kunci: Kepuasan Pengguna, Importance Performance Analysis, Lulusan

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the level of user satisfaction of APP Jakarta Polytechnic graduates by looking at the level of importance and the level of expectations that exist in the industry. This study uses a quantitative approach using the Importance Performance Analysis (IPA) method. The sample taken in this study were 56 companies that have used 74 APP Jakarta Polytechnic graduates who graduated in 2018, 2019 and 2020. The instruments used to measure the level of user satisfaction of graduates consist of ethics, key competencies, foreign language skills, use of technology, information, communication skills, teamwork and self-development. These seven instruments are from the Conversion Supplementary Instrument (ISK) made by BAN-PT. The results of this study indicate the level of user satisfaction of APP Jakarta Polytechnic graduates is 78.36%, which means that graduate users are satisfied with the performance of APP Jakarta Polytechnic graduates. The results of other research are also poured into a science matrix which is divided into four quadrants, where the ethical aspects, main competencies, communication skills and teamwork are in quadrant 2, while aspects of foreign language skills, use of information technology and self-development are in quadrant 3.

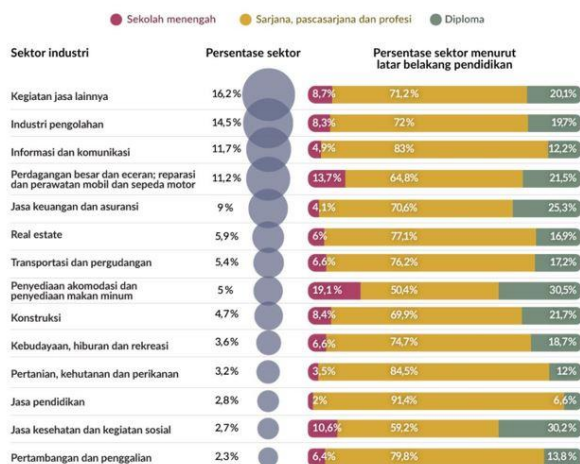
Keywords: Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis, Graduates

1. PENDAHULUAN

Pendidikan menjadi salah satu aspek penting dalam kemajuan suatu bangsa. Perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni (IPTEKS) menjadi dorongan untuk mengembangkan pendidikan menjadi kebutuhan masyarakat. Terbitnya Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI), dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, mendorong semua perguruan tinggi untuk menyesuaikan diri dengan ketentuan tersebut. KKNI merupakan pernyataan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Indonesia yang penjenjangan kualifikasinya didasarkan pada tingkat kemampuan yang dinyatakan dalam rumusan capaian pembelajaran (learning outcomes). Perguruan tinggi sebagai penghasil SDM terdidik perlu mengukur lulusannya, apakah lulusan yang dihasilkan memiliki kemampuan yang dibutuhkan dalam dunia industri.

Pendidikan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan diploma, sarjana dan pascasarjana diharapkan menghasilkan lulusan yang terserap oleh industri. Perusahaan atau industri sebagai pengguna lulusan mengharapkan kualitas lulusan perguruan tinggi yang kompeten. Persaingan bisnis yang ketat saat ini menjadikan SDM sebagai salah satu asset perusahaan. Perusahaan juga akan berusaha mendapatkan tenaga kerja terbaik untuk mendukung operasional bisnisnya. Dari data riset yang dilakukan Kementerian Ketenagakerjaan tahun 2018 dengan sample 16.610 lowongan pekerjaan yang paling banyak tersedia adalah sektor industri jasa dan lowongan pekerjaan tersedia didominasi dengan latar pendidikan sarjana.

Gambar 1. Data Pekerjaan Berdasarkan Sektor



Sumber : Kementerian Ketenagakerjaan (2018)

Politeknik APP Jakarta menjadi salah satu perguruan tinggi vokasi yang menyelenggarakan pendidikan diploma III. Politeknik APP Jakarta memiliki target agar lulusan di setiap program studinya terserap oleh industri. Untuk mencapai tujuan itu, perlu dilakukan pengukuran terkait kepuasan pengguna lulusan yaitu industri. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai wujud perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya. Apabila kinerja perusahaan dibawah harapan konsumen maka konsumen akan kecewa dan sebaliknya sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan respon dari pemenuhan kebutuhan konsumen.

Pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan beberapa cara, salah satunya adalah menggunakan customer satisfaction index. Menurut Suryawan dan Dharmayanti (2013), kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performance (kinerja) produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapannya terlampaui. Tingkat kepuasan pelanggan tersebut dapat diukur dengan suatu metode yang dinamakan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Selain itu, metode yang dikembangkan untuk meneliti kepuasan konsumen pada industri adalah *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA merupakan prosedur untuk menunjukkan kepentingan relatif berbagai atribut kinerja perusahaan. Penelitian ini berfokus untuk mengukur kepuasan perusahaan atau industri yang menjadi pengguna lulusan Politeknik APP Jakarta. Adapun atribut penelitian yang digunakan yaitu etika, keahlian pada bidang ilmu, kemampuan Bahasa asing, penggunaan teknologi informasi, kemampuan berkomunikasi, Kerjasama tim dan pengembangan diri. Seluruh atribut penelitian berdasarkan dari lampiran standar Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) tentang pelacakan lulusan.

2. METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Objek penelitian ini berfokus pada pengukuran kepuasan pengguna lulusan Politeknik APP Jakarta dengan menggunakan sembilan atribut aspek kepuasan yang diambil dari standar BAN-PT. Penelitian ini juga mengukur tingkat harapan dan kepentingan industri para pengguna lulusan Politeknik APP Jakarta, yang berada di wilayah Jakarta, Bogor, Tangerang dan

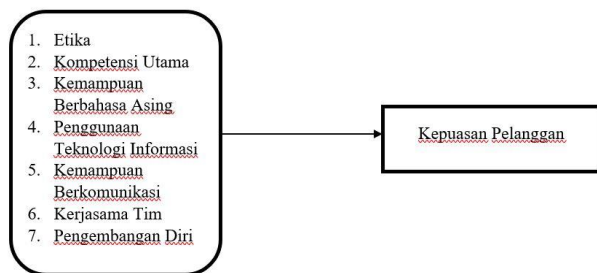
sekitarnya. Penelitian dilaksanakan pada Bulan Juni-September 2021.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer dari penelitian ini berasal dari hasil survey kepada perusahaan yang menjadi pengguna lulusan Politeknik APP Jakarta. Data sekunder berasal dari data tracer study yang dimiliki oleh bagian akademik Politeknik APP Jakarta, data kepustakaan dan referensi penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian ini.

Penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive random sampling*. Adapun metode pengumpulan yang digunakan adalah wawancara dan survey menggunakan kuesioner, baik secara langsung maupun menggunakan secara online. Jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 74 lulusan Politeknik APP Jakarta yang bekerja pada 56 perusahaan.

Atribut penelitian ini berasal dari Instrumen Suplemen Konversi (ISK) yang digunakan oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT). Instrumen penelitian ini terdiri dari etika, keahlian pada bidang ilmu, kemampuan Bahasa asing, penggunaan teknologi informasi, kemampuan berkomunikasi, Kerjasama tim dan pengembangan diri. Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini dijelaskan pada gambar 2.

Gambar 2. Kerangka Penelitian



Sumber : Data Diolah

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen dalam penelitian ini adalah uji validitas dan realibilitas. Uji validitas menggunakan korelasi product moment yang digunakan untuk menentukan suatu besaran yang menyatakan seberapa kuat hubungan satu peubah dengan peubah yang lain. Uji

validitas yang dilakukan terdiri dari uji validitas responden dan kuesioner. Uji realibilitas yang digunakan menggunakan teknik *cronbach alpha*.

2. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2013) Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Digunakan untuk melihat karakteristik responden yang akan dikumpulkan, disajikan dengan perangkat visualisasi grafis.

3. *Importance Performance Analysis*

menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas atribut-atribut yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Metode IPA ini dijelaskan dalam bentuk matriks atau diagram cartesius dimana terdapat empat kuadran yang memiliki interpretasi sebagai berikut :

1. Kuadran I (PRIORITAS 1)

Kuadran ini berisikan indikator yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya indikator ini belum sesuai dengan yang diharapkan. Kuadran ini menggambarkan indikator layanan sebagai prioritas utama, dimana tingkat kepentingan atau harapan pelanggan lebih tinggi sedangkan kinerjanya dinilai rendah.

2. Kuadran II (PRIORITAS 2)

Kuadran ini merupakan kuadran berisi indikator kepuasan yang dianggap penting dan kinerja pelayanan juga dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pelanggan, sehingga tingkat kepuasannya relative tinggi.

3. Kuadran III (PRIORITAS 3)

Kuadran ini menggambarkan indikator pelayanan sebagai prioritas rendah, dimana rata-rata tingkat kepentingan dan rata-rata tingkat kinerja berada di bawah skor rata-rata keseluruhan yang artinya yang termasuk dalam kuadran ini dianggap kurang istimewa.

4. Kuadran IV (PRIORITAS 4)

Kuadran ini menggambarkan indikator layanan sebagai berlebihan, dimana tingkat kepentingan atau harapan rendah dari rata-rata sedangkan kinerja dinilai tinggi. Dengan kata lain, indikator ini dianggap pelanggan kurang penting namun kinerja dinilai berlebihan atau bahkan sangat baik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisis Deskriptif

Pengumpulan data penelitian ini dilaksanakan dari Bulan Juni sampai Agustus 2021 dengan melakukan survey langsung ke industri yang ada di Jabodetabek selaku pengguna lulusan Politeknik APP Jakarta. Perusahaan yang menjadi sampel terdiri dari berbagai bidang antara lain perusahaan manufaktur, distribusi, perbankan dan bidang lain. Data yang terkumpul mencapai 56 perusahaan, 194dapun jumlah sebanyak 16 perusahaan dilakukan kunjungan secara langsung dan 40 perusahaan dilaksanakan secara online dengan menggunakan *google form*.

Dalam penelitian ini terdapat 55 perusahaan yang menjadi sampel penelitian. Adapun karakteristik responden berdasarkan bidang usahanya dijelaskan pada tabel 1.

Tabel 1. Responden Berdasarkan Bidang Usaha

Bidang	Jumlah
Manufaktur	12
Distribusi	20
Perbankan	2
Properti	3
E-commerce	3
Lainnya	16
TOTAL	56

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel 1. dijelaskan bahwa penyebaran responden berdasarkan bidang usaha hampir tersebar secara merata dan responden terbanyak adalah perusahaan yang bergerak di bidang distribusi berjumlah 20 perusahaan. Berikut juga dijelaskan distribusi jumlah lulusan Politeknik APP Jakarta yang telah bekerja di berbagai perusahaan pada tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Jumlah Lulusan Politeknik APP

Jumlah Lulusan	Total Perusahaan	Persentase
1-3 orang	42	74%
4-6 orang	8	14%
7-9 orang	1	3%
> 9 orang	5	9%
TOTAL	57	100%

Sumber : Data Diolah

Dari tabel 2 dapat dijelaskan bahwa paling banyak perusahaan menggunakan lulusan Politeknik APP Jakarta antara 1-3 lulusan dalam satu perusahaan. Data menunjukkan total perusahaan yang memiliki pengguna

lulusan 1-3 orang berjumlah 42 perusahaan atau tingkat persentasenya sebesar 74%.

Karakteristik responden ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik sampling dari faktor demografi. Dalam penelitian ini objek yang diteliti adalah alumni Politeknik APP Jakarta yang berjumlah 74 orang dan tersebar di 56 perusahaan. Berikut karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang dijelaskan pada tabel 3

Tabel 3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

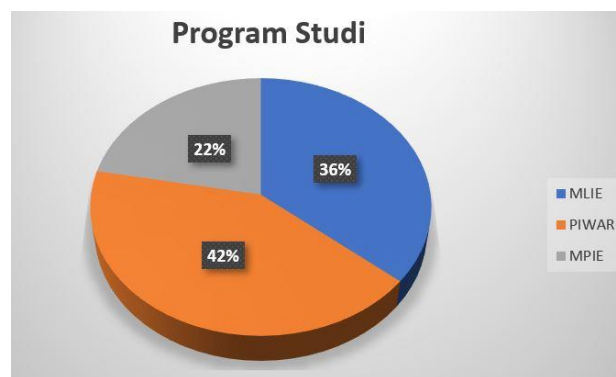
Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	30	41%
Perempuan	44	59%
TOTAL	74	100%

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa dalam penelitian ini jumlah responden yang paling banyak adalah perempuan dengan jumlah 44 orang atau 59%. Sedangkan jumlah responden laki-laki berjumlah 30 orang atau sebesar 41%.

Program studi untuk lulusan Politeknik APP Jakarta terbagi menjadi 3 yaitu program studi Manajemen Logistik Industri Elektronika (MLIE), Perdagangan Internasional Wilayah ASEAN & RRT (PIWAR) dan Manajemen Pemasaran Industri Elektronika (MPIE). Karakteristik responden berdasarkan program studi dijelaskan pada gambar 3.

Gambar 3. Responden Berdasarkan Program Studi



Sumber : Data Diolah

Dari gambar 2 dapat dijelaskan bahwa jumlah tertinggi alumni Politeknik APP Jakarta berada pada program studi PIWAR sebanyak 31 orang atau 42%, diikuti

program studi MLIE sebanyak 27 orang atau 36% dan program studi MPIE sebanyak 16 orang atau sebesar 22%.

Karakteristik responden berdasarkan tahun lulus terbagi menjadi 3 yaitu lulusan tahun 2018, 2019 dan 2020. Adapun karakteristik responden berdasarkan tahun lulus dijelaskan pada tabel 3.

Tabel 3. Responden Berdasarkan Tahun Lulus

Tahun Lulus	Jumlah	Persentase
2018	33	44%
2019	18	24%
2020	23	32%
TOTAL	74	100%

Sumber : Data Diolah

Dari tabel 3 dapat dijelaskan bahwa lulusan Politeknik APP Jakarta yang paling banyak terserap di industri pada penelitian ini adalah lulusan tahun 2018 dengan jumlah 33 lulusan atau tingkat persentase sebesar 44%, lulusan tahun 2019 dengan jumlah 18 lulusan atau sebesar 24% dan lulusan tahun 2020 dengan jumlah 23 lulusan atau sebesar 32%.

Karakteristik responden berdasarkan masa kerja lulusan ketika bekerja pada suatu perusahaan terbagi menjadi empat kategori yaitu dibawah 1 tahun, 1 sampai 4 tahun, 4 sampai 6 tahun, dan diatas 6 tahun. Adapun karakteristik responden berdasarkan masa kerja lulusan dijelaskan pada tabel 4.

Tabel 4. Responden Berdasarkan Masa Kerja Lulusan

Masa Kerja	Jumlah	Persentase
< 1 tahun	16	21%
1-3 tahun	51	69%
4-6 tahun	5	7%
> 6 tahun	2	3%
TOTAL	74	100%

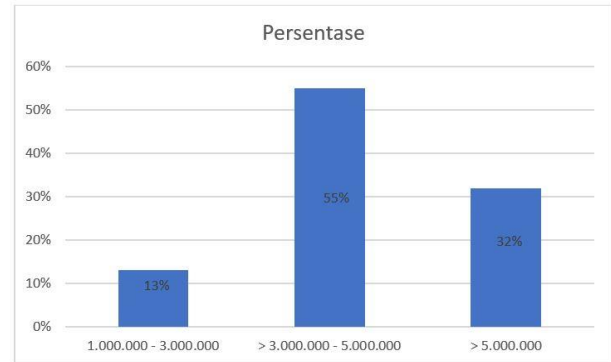
Sumber : Data Diolah

Dari tabel 4 dapat dijelaskan bahwa masa kerja lulusan Politeknik APP Jakarta tertinggi adalah 1-3 tahun dengan jumlah 51 orang atau tingkat persentase sebesar 69%.

Karakteristik responden berdasarkan pendapatan awal masuk kerja terbagi menjadi 3 kategori yaitu 1.000.000 sampai 3.000.000, diatas 3.000.000 sampai 5.000.000 dan diatas 5.000.000. Adapun karakteristik responden

berdasarkan pendapatan awal masuk kerja dijelaskan pada gambar 4.

Gambar 4. Grafik Pendapatan Alumni Poltek APP



Sumber : Data Diolah

Dari gambar 4 dapat dijelaskan bahwa tingkat pendapatan lulusan Politeknik APP Jakarta diantara lebih dari 3.000.000 sampai 5.000.000 dengan persentase sebesar 55%.

3.2. Uji Instrumen Penelitian

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur (Ghozali, 2018). Uji validitas penelitian ini menggunakan korelasi product moment yang digunakan untuk menentukan suatu besaran yang menyatakan seberapa kuat hubungan satu peubah dengan peubah yang lain. Berdasarkan kuesioner yang telah disebar kepada 73 responden dengan menggunakan derajat kebebasan 5% diperoleh nilai r tabel sebesar 0,230. Instrumen penelitian dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel. Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil uji validitas yang dijelaskan pada tabel 5 dan 6.

Tabel 5. Uji Validitas Tingkat Kepentingan

No Item	Nilai R	R Tabel (5%)	Keterangan
X1 (Etika)	0,641	0,230	VALID
X2 (Kompetensi Utama)	0,848	0,230	VALID
X3 (Kemampuan)	0,655	0,230	VALID

Bahasa Asing)			
X4	0,840	0,230	VALID
(Penggunaan Teknologi Informasi)			
X5	0,607	0,230	VALID
(Kemampuan Berkomunikasi)			
X6 (Kerjasama tim)	0,616	0,230	VALID
X7	0,839	0,230	VALID
(Pengembangan Diri)			

Sumber : Data Olahan SPSS

Tabel 6. Uji Validitas Tingkat Harapan

No Item	Nilai R	R Tabel (5%)	Keterangan
X1 (Etika)	0,455	0,230	VALID
X2	0,519	0,230	VALID
(Kompetensi Utama)			
X3	0,921	0,230	VALID
(Kemampuan Bahasa Asing)			
X4	0,793	0,230	VALID
(Penggunaan Teknologi Informasi)			
X5	0,488	0,230	VALID
(Kemampuan Berkomunikasi)			
X6 (Kerjasama tim)	0,514	0,230	VALID
X7	0,900	0,230	VALID
(Pengembangan Diri)			

Sumber : Data Olahan SPSS

Berdasarkan tabel 5 dan 6 diketahui bahwa nilai r hitung kuesioner lebih besar dari 0,230 yang merupakan nilai r tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa 7 instrumen pernyataan pada kuesioner tingkat kepentingan dan tingkat harapan dinyatakan valid dan dapat dilanjutkan ke tahap pengolahan data.

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten

atau stabil (Ghozali, 2019). Uji realibilitas yang dilakukan menggunakan teknik *cronbach's alpha*. Instrumen penelitian dinyatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha* > 0,60. Berdasarkan pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut pada tabel 7.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Item	Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Tingkat Kepentingan	0,851	0,06	VALID
Tingkat Harapan	0,802	0,06	VALID

Sumber : Data Olahan SPSS

Berdasarkan tabel 7 instrumen pernyataan tingkat kepentingan dan tingkat harapan dalam kuesioner menunjukkan bahwa setiap variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel karena nilai cronbach alpha bernilai 0,851 dan 0,802 yang lebih besar dari pada 0,60.

3.3. Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan kepentingan dari atribut penelitian. Pengukuran CSI dibutuhkan sebagai acuan dalam menentukan sasaran terhadap peningkatan pelayanan kepada pelanggan. Berikut kriteria CSI yang dijelaskan pada gambar 5.

Gambar 5. Kriteria Customer Satisfaction Index

Kriteria CSI	Nilai CSI
Sangat Puas	0.81 – 1.00
Puas	0.66 – 0.80
Cukup Puas	0.51 – 0.65
Kurang Puas	0.35 – 0.50
Sangat Tidak Puas	0.00 – 0.34

Sumber : Amalia dan Habibi

Nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja instrumen yang kurang baik. Nilai CSI 76% atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna lulusan merasa puas terhadap kinerja alumni Poltek APP. Dari hasil perhitungan nilai CSI berada diatas 76%, hal ini berarti pengguna lulusan merasa puas dengan kinerja lulusan Poltek APP dengan pencapaian nilai CSI sebesar 78,36% yang dijelaskan pada tabel 8.

Tabel 8. Hasil Perhitungan CSI

Instrumen	Tingkat Harapan (I)	Tingkat Kinerja (P)	TOTAL (I X P)
Etika	3,81	3,31	12,61
Kompetensi Utama	3,82	3,21	12,26
Kemampuan Bahasa Asing	3,44	2,58	8,87
Penggunaan Teknologi Informasi	3,45	3,12	10,76
Kemampuan Berkomunikasi	3,82	3,37	12,87
Kerjasama Tim	3,85	3,35	12,89
Pengembangan Diri	3,51	2,93	10,28
TOTAL	25,7		80,56

Sumber : Data Diolah

3.4. Importance Performance Analysis (IPA)

Metode Importance Performance Analysis (IPA) adalah menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas atribut-atribut yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Metode IPA ini dituangkan dalam bentuk matriks atau diagram cartesius dimana terdapat empat kuadran yang memiliki interpretasi sebagai berikut :

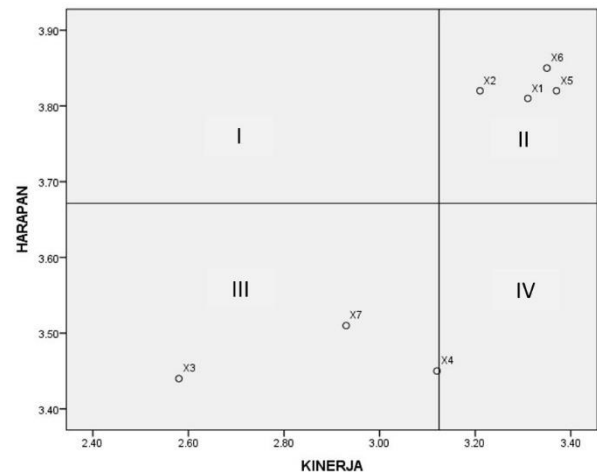
1. Kuadran I (PRIORITAS 1)
Kuadran ini berisikan indikator yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya indikator ini belum sesuai dengan yang diharapkan. Kuadran ini menggambarkan indikator layanan sebagai prioritas utama, dimana tingkat kepentingan atau harapan pelanggan lebih tinggi sedangkan kinerjanya dinilai rendah.
2. Kuadran II (PRIORITAS 2)
Kuadran ini merupakan kuadran berisi indikator kepuasan yang dianggap penting dan kinerja pelayanan juga dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pelanggan, sehingga tingkat kepuasannya relative tinggi.
3. Kuadran III (PRIORITAS 3)
Kuadran ini menggambarkan indikator pelayanan sebagai prioritas rendah, dimana rata-rata tingkat kepentingan dan rata-rata tingkat kinerja berada di bawah skor rata-rata keseluruhan yang artinya yang

termasuk dalam kuadran ini dianggap kurang istimewa.

4. Kuadran IV (PRIORITAS 4)
Kuadran ini menggambarkan indikator layanan sebagai berlebihan, dimana tingkat kepentingan atau harapan rendah dari rata-rata sedangkan kinerja dinilai tinggi. Dengan kata lain, indikator ini dianggap pelanggan kurang penting namun kinerja dinilai berlebihan atau bahkan sangat baik.

Berikut adalah hasil perhitungan dari metode Importance Performance Analysis dengan menggunakan SPSS versi 22 yang dijelaskan pada gambar 6.

Gambar 6. Matriks *Importance Performance Analysis*



Sumber : Data Olahan SPSS

Dari gambar 6 dapat dijelaskan terkait hasil matriks *Importance Performance Analysis* dalam penelitian ini. Tujuh instrument yang digunakan menyebar pada kuadran II dan kuadran III. Adapun interpretasinya adalah sebagai berikut :

1. Aspek Etika, kompetensi utama, kemampuan berkomunikasi dan Kerjasama tim berada di kuadran 2 dengan interpretasi bahwa aspek-aspek ini sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh industri dalam hal ini pengguna lulusan Politeknik APP Jakarta. Keempat aspek ini perlu dipertahankan untuk memberikan kepuasan pada pengguna lulusan Politeknik APP Jakarta.
2. Aspek kemampuan berbahasa asing, penggunaan teknologi informasi dan pengembangan diri berada di kuadran 3 dengan interpretasi bahwa aspek-aspek ini dianggap kurang istimewa oleh pengguna lulusan Politeknik APP Jakarta. Ketiga aspek ini memang diperlukan kedepan bagi setiap industri, namun untuk

kebutuhan lulusan Diploma 3 belum terlalu prioritas terkait dengan ketiga aspek ini karena disesuaikan dengan posisi dan jabatan yang ada pada masing-masing lulusan.

4. KESIMPULAN

1. Tingkat kepuasan pengguna lulusan Politeknik APP Jakarta dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah sebesar 78,36% yang artinya pengguna lulusan merasa puas dengan kinerja lulusan Politeknik APP Jakarta.
2. Tingkat kepentingan dan harapan pengguna lulusan Politeknik APP Jakarta dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk Variabel Etika, Kompetensi Utama, Kemampuan Berkomunikasi, Kerjasama tim termasuk dalam kuadran II (Pertahankan Prestasi) sedangkan Variabel Kemampuan Bahasa Asing, Penggunaan Teknologi Informasi, Pengembangan Diri termasuk ke dalam kuadran III (Prioritas Rendah).

DAFTAR PUSTAKA

Paper dalam jurnal

- [1] L. D. Anggraini, P. Deoranto, and D. M. Ikasari, "Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index the Analysis of Consumer Perception Used Importance Performance Analysis Method and," *J. Ind.*, vol. 4, no. 2, pp. 74–81, 2015, [Online]. Available: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=44033223&site=ehost-live>.

- [2] J. O. Ong and J. Pambudi, "Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis Di Sbu Laboratory Cibitung Pt Sucofindo (Persero)," *J@Ti Undip J. Tek. Ind.*, vol. 9, no. 1, pp. 1–10, 2014, doi: 10.12777/jati.9.1.1-10.
- [3] Sulvinajayanti, Iskandar, and N. Hayat, "Analisis Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Alumni Komunikasi dan Penyiaran Islam IAIN Parepare," *J. Penelit.*, vol. 13, no. IAIN, p. 283, 2019, [Online]. Available: <https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/jurnalPenelitian/article/view/6002/pdf>.

Buku

- [4] P. Kotler and G. Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, 13th ed. Jakarta: Erlangga, 2013.
- [5] Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- [6] F. Tjiptono, *Manajemen & Strategi Merek*. Yogyakarta: Andi, 2011.

Prosiding

- [7] S. K. Dewi, D. P. Restuputri, and A. Sulaksmi, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Impotance Performance Analysis," *Semin. Teknol. dan Rekayasa*, vol. 1, pp. 206–222, 2015.

Artikel dari internet:

- [8] BAN-PT, "Instrumen Suplemen Konversi." 2020.
- [9] Kemenaker, "Data Pekerjaan Berdasarkan Sektor Industri," 2018.