



Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Program *Tour De Campus* Guna Meningkatkan Minat Masyarakat Dengan Metode *Servqual* Di Akademi Angkatan Udara

(*Analysis Of People Satisfaction With The Tour De Campus Program To Increase People Interest With The Servqual Method In Air Force Academy*)

Deva Aurinda¹, Eko Septiawan²

^{1,2} Teknik Manajemen Industri Pertahanan, Akademi Angkatan Udara

E-mail: devaurinda9@gmail.com, echos0178@gmail.com

Abstrak — *Tour de Campus* merupakan program yang diselenggarakan setiap hari Minggu pukul 06.00 sampai dengan pukul 08.00. Kegiatan ini berupa kirab drumband, olahraga bersama taruna AAU, dan penampilan band taruna AAU. *Tour de Campus* dibuat dengan tujuan mengenalkan tentang Akademi Angkatan Udara kepada Masyarakat luar, juga agar Masyarakat dapat berinteraksi secara langsung dengan Taruna AAU. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap fasilitas dan penampilan yang ada di Program *Tour de Campus*, dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada 20 pengunjung. Pengukuran kepuasan pengunjung dilakukan terhadap lima dimensi yaitu tangible, reliability, assurance, responsiveness, dan empathy. Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan Importance Performance Analysis (IPA), secara keseluruhan untuk tingkat kepuasan dari lima dimensi *servqual* memiliki kinerja yang sudah baik menurut pengunjung program *Tour de Campus*, serta harapan terpenuhi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengunjung merasa puas dengan pelayanan yang terdapat di Program *Tour de Campus*. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah rata-rata untuk kelima dimensi *servqual* 101%. Meskipun pada kenyataannya masih ada beberapa atribut yang memerlukan peningkatan dan harus tetap diprioritaskan perbaikannya, yakni terdapat pada kuadran A.

Kata Kunci — *Tour de Campus*, kepuasan pengunjung, SERVQUAL.

Abstract — *Tour de Campus* is a program held every Sunday from 06.00 to 08.00. These activities take the form of a drumband parade, sports with AAU cadets, and performances by the AAU cadet band. The *Tour de Campus* was created with the aim of introducing the Air Force Academy to the outside community, as well as so that the community can interact directly with AAU Cadets. To determine public satisfaction with the facilities and appearance of the *Tour de Campus* Program, questionnaires were distributed to 20 visitors. Visitor satisfaction is measured using five dimensions, namely tangible, reliability, assurance, responsiveness and empathy. From the results of research conducted using Importance Performance Analysis (IPA), overall the level of satisfaction from the five dimensions of *Servqual* has performed well according to visitors to the *Tour de Campus* program, and expectations have been met. So it can be concluded that visitors are satisfied with the services provided in the *Tour de Campus* Program. This is indicated by the average number for the five *servqual* dimensions of 101%. Although in reality there are still several attributes that require improvement and must be prioritized for improvement, namely in quadrant A.

Keywords — Libraries, visitor satisfaction, SERVQUAL.

* Deva Aurinda

E-mail: devaurinda9@gmail.com

I. PENDAHULUAN

Akademi Angkatan Udara adalah lembaga pendidikan TNI Angkatan Udara di Yogyakarta, Indonesia yang menghasilkan perwira TNI yang bercirikan prajurit pejuang Sapta Marga profesional yang memiliki kemampuan akademis potensial dasar matra udara serta berkesamaptaan jasmani yang baik untuk menunjang tugas dalam pengabdian selaku kekuatan pertahanan. Secara organisasi, Akademi Angkatan Udara berada didalam struktur organisasi TNI Angkatan Udara. Akademi Angkatan Udara terletak di Jalan Laksda Adisutjipto Km 10, Yogyakarta. Sejarah Akademi Angkatan Udara dimulai sejak didirikannya Lembaga Pendidikan Pertama Perwira TNI AU di Maguwo, Yogyakarta pada zaman perang kemerdekaan RI pada Tahun 1945. Pendidikan Angkatan Udara pertama yang merupakan embrio Akademi Angkatan Udara dengan menggunakan pesawat latih jenis Cureng buatan tahun 1933. Penyelenggaraan pendidikan menekankan pencapaian yang maksimal di bidang akademis, kepribadian dan jasmani. Salah satu kegiatan yang saat ini rutin diadakan di Akademi Angkatan Udara adalah Tour de Campus yang dicanangkan oleh Gubernur AAU Marsda TNI Eko Dono Indarto untuk memfasilitasi dan mempersilahkan seluruh masyarakat Yogyakarta untuk masuk dan mengenal lebih dekat tentang keberadaan AAU khususnya proses pendidikan dan prestasi Taruna AAU dapat diketahui oleh Masyarakat.

Program Tour de Campus diselenggarakan setiap hari Minggu pukul 06.00 sampai dengan pukul 08.00. Rangkaian kegiatan dimulai dari taruna melaksanakan kirab drumband dari pos Bolco 2 sampai menuju pos radar lalu kembali lagi menuju pos Bolco 2 dan dilanjutkan sampai kedepan Handrawina. Pengunjung bisa menyaksikan kirab disepanjang Pos Radar sampai Pos Bolco 2. Setelah itu pengunjung mendapat fasilitas untuk tour keliling AAU menggunakan bus yang sudah disediakan. Dalam pelaksanaan kegiatan Tour de Campus beberapa taruna sebagai tour guide yang akan mendampingi pengunjung selama perjalanan. Kegiatan ini tidak dipungut biaya dan pengunjung dapat menikmati fasilitas yang sudah disediakan. Namun, seiring berjalannya waktu, jumlah pengunjung semakin berkurang, disebabkan beberapa hal seperti kegiatan yang monoton, fasilitas yang dirasa kurang memuaskan lain lain.

Dari permasalahan tersebut peneliti mencoba menganalisis fasilitas pada Program Tour de Campus terhadap kepuasan masyarakat dengan menggunakan metode service quality yang merupakan metode yang cocok dalam pembuatan penelitian ini. Hal ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengunjung Program Tour de Campus.

II. TEORI DAN METODOLOGI

Menurut Zeithaml servqual dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/peroleh. Harapan para pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman dan kawan-kawan disimpulkan dari ke-5 dimensi tersebut terdapat kepentingan relatif yang berbeda-beda. Menurut Parasuraman, ada 5 dimensi SERVQUAL sebagai berikut:

1. Tangibles, atau berwujud yaitu berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
2. Reliability, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati.
3. Responsiveness, atau koresponsifan yaitu berkenaan dengan kesedian dan kemampuan para karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta

menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

4. Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu perilaku para karyawan mampu menimbulkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan tersebut dapat menciptakan rasa aman bagi para konsumen. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani pertanyaan atau masalah konsumen.
5. Empathy, berarti perusahaan memahami masalah para konsumen dan bertindak demi keinginan konsumen saat memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasional yang nyaman. Butir-butir yang menjadi bagian dalam Bab ditulis seperti contoh berikut. Kata-kata asing (bukan kata bahasa Indonesia) agar ditulis miring. Pengutipan suatu referensi seperti contoh. Pada bagian ini memuat landasan teori yang diacu dan metode. Pengutipan dilakukan dengan mencantumkan nama penulis dan tahun penerbitan mengikuti kalimat. Penomoran harus diberikan pada tabel dan gambar (gambar, grafik, foto dan peta) berdasarkan urutannya.

Pengukuran kualitas jasa dalam model Servqual ini didasarkan pada skala multiitem yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Serta Gap diantara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa yaitu (Reliability, daya tanggap, jaminan, Empaty dan Bukti fisik), kelima dimensi kualitas tersebut dijabarkan dalam beberapa butir pertanyaan untuk atribut harapan dan variabel persepsi berdasarkan skala likert. Skor Servqual untuk tiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut Zeithalm dalam Tjiptono.

$$SKOR\ SERVQUAL = SKOR\ AKTUAL - SKOR\ HARAPAN$$

Secara garis besar langkah langkah dalam penggunaan metode service quality adalah sebagai berikut:

- a. Tentukan rata-rata nilai persepsi (P) untuk setiap variabel.

$$P = \frac{\sum_{i=1}^n p_i}{n}$$

Dimana : p_i = Nilai persepsi yang diberikan pelanggan atau manajemen untuk pertanyaan ke-i dan n = Jumlah responden

- b. Tentukan rata-rata nilai harapan (E) untuk setiap variabel.

$$E = \frac{\sum_{i=1}^n E_i}{n}$$

Dimana : E_i = Nilai harapan yang diberikan pelanggan untuk pertanyaan ke-i dan n = Jumlah responden

- c. Tentukan Servqual Score (S) untuk setiap variabel

$$S = P - E$$

Untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, digunakan Importance Performance Analysis (IPA) sebagai alat bantu dalam penelitian ini, agar pihak perpustakaan dapat menentukan tindakan perbaikan sesuai dengan urutan prioritas. Adapun interpretasi dari masing-masing kuadran yaitu :

- a. Kuadran A. Faktor-faktor yang terletak dikuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting oleh konsumen. Namun, kondisi pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut.
- b. Kuadran B. Faktor-faktor yang terletak dikuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.
- c. Kuadran C. Faktor-faktor yang terletak dikuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen, sehingga pihak manajemen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut.
- d. Kuadran D. Faktor-faktor yang terletak dikuadran ini dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan.

QUADRANT A Concentrate Here <i>High Importance</i> <i>Low Performance</i>	QUADRANT B Keep Up the Good Work <i>High Importance</i> <i>High Performance</i>
QUADRANT C Low Priority <i>Low Importance</i> <i>Low Performance</i>	QUADRANT D Possible Overkill <i>Low Importance</i> <i>High Performance</i>

Gambar 1. Kuadran Importance-Performance Analysis

Tabel 1. Angket Responden

ATRIBUT	NO	KETERANGAN ATRIBUT	(A) FAKTA KINERJA					(B) HARAPAN				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
TANGIBLE/ BUKTI FISIK	1	Program <i>Tour de Campus</i> memberikan fasilitas (Penampilan Drumband, bus <i>Tour</i> , Senam Bersama, Penambilan Band AAU) secara menarik.										
	2	Area AAU yang digunakan untuk <i>Tour Campus</i> luas dan bersih										
	3	Bus yang digunakan dalam <i>Tour Campus</i> layak dan nyaman.										
	4	Ketepatan waktu dimulainya kegiatan <i>Tour de Campus</i> .										

ATRIBUT	NO	KETERANGAN ATRIBUT	(A) FAKTA KINERJA					(B) HARAPAN				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
RELIABILITY/ KEHANDALAN	5	Kemampuan Penyelenggara <i>Tour Campus</i> dalam menangani kesalahan teknis pada saat kegiatan berlangsung.										
	6	Respon Penyelenggara <i>Tour Campus</i> cepat dalam menangani masalah.										
	7	Penyelenggara <i>Tour Campus</i> selalu sigap dalam menangani kesalahan teknis yang dialami selama kegiatan berlangsung.										
RESPONSIVENES/ KETANGGAPAN	8	Kegiatan berlangsung sudah tepat dan sesuai jadwal.										
	9	Penyelenggara selalu mempunyai waktu untuk menanggapi semua permasalahan.										
	10	Penyelenggara selalu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.										
ASSURANCE/ JAMINAN	11	Penanganan keluhan diberikan dengan baik oleh Penyelenggara.										
	12	Penyelenggara <i>Tour de Campus</i> dapat diandalkan (profesional dalam bekerja).										
	13	Kemampuan Penyelenggara dalam memberikan penjelasan tentang wilayah wilayah AAU.										
	14	Kemampuan penyelenggara terhadap penggunaan fasilitas dalam <i>Tour de Campus</i> cukup baik.										
EMPHATY/ PERHATIAN	15	Penyelenggara memberikan perhatian ekstra kepada masyarakat terhadap keluhan dan masukan yang diberikan.										
	16	Penyelenggara memberikan solusi pada setiap permasalahan pada kegiatan <i>Tour de Campus</i> .										
	17	Penyelenggara sabar dalam menjawab setiap pertanyaan terhadap kegiatan <i>Tour de Campus</i> .										

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulisan tugas akhir ini akan menggunakan hasil data dari penyebaran kuesioner yang diambil dari pengunjung Program Tour de Campus Akademi Angkatan Udara. Data ini diambil untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas dan penampilan yang berada di Program Tour de Campus AAU dengan menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL). Setelah mendapatkan hasil data dari kuesioner tersebut maka selanjutnya data tersebut akan dilakukan pengujian validitas dan reabilitas menggunakan SPSS. Jumlah responden pengisi kuisisioner sebanyak 20 pengunjung, kemudian didapatkan data yang nantinya akan diolah oleh peneliti.

Dalam penelitian ini akan dilakukan pengumpulan data untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pengunjung Program Tour de Campus AAU dimana pada setiap minggunya kegiatan ini dikunjungi oleh masyarakat luar/sipil. Maka penulis melakukan penelitian ini kepada pengunjung yang datang pada minggu ke-2 bulan Juni 2023.

Tabel 2. Rekapitulasi Aktual Angket Responden

no. responden	Nomor butir angket																	Score
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
2	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	71
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
6	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
7	4	5	4	4	3	3	3	3	2	5	3	3	4	4	3	4	3	60
8	4	5	4	5	3	5	4	5	3	5	3	5	5	4	5	4	5	74
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
12	5	4	3	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	5	4	3	4	64
13	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	49
14	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	80
15	1	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	73
16	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	76
17	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	74
18	3	5	3	3	3	3	5	5	5	3	5	3	5	1	3	1	3	59
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
20	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	81

Tabel 3. Rekapitulasi Harapan Angket Responden

no. responden	Nomor butir angket																	Score
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	81
2	5	4	4	5	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	73
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	84
8	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	3	4	75
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
11	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	82
12	5	4	3	4	3	5	3	5	4	4	3	4	3	5	5	5	5	70
13	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	51
14	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	78
15	1	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	77
16	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	70
17	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
18	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	3	3	1	3	67
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51

Dalam hal ini data yang sudah didapat akan diuji terlebih dahulu untuk memastikan apakah data data yang terkumpul sudah cocok dan sudah valid dengan tujuan dari penelitian yang akan dilaksanakan. Pengujian ini akan menggunakan bantuan *SPSS* untuk menguji validitas data dan reliable data. dikarenakan jumlah responden yang digunakan dalam pencarian uji validitas berjumlah 20, maka $n - 2 = 20 - 2 = 18$, maka R tabel yang didapat adalah 0,455.

Tabel 4. Uji Validitas Dimensi Servqual 20 Responden

Pernyataan	r Hitung Kinerja	r Hitung Harapan	r_{tabel}	Keterangan
Pernyataan 1	0,519	0,526	0,455	Valid
Pernyataan 2	0,543	0,857		Valid
Pernyataan 3	0,840	0,727		Valid
Pernyataan 4	0,826	0,952		Valid
Pernyataan 5	0,913	0,792		Valid
Pernyataan 6	0,906	0,844		Valid
Pernyataan 7	0,736	0,806		Valid
Pernyataan 8	0,645	0,874		Valid
Pernyataan 9	0,681	0,874		Valid
Pernyataan 10	0,777	0,929		Valid
Pernyataan 11	0,690	0,751		Valid
Pernyataan 12	0,902	0,869		Valid
Pernyataan 13	0,721	0,874		Valid
Pernyataan 14	0,594	0,892		Valid
Pernyataan 15	0,874	0,854		Valid
Pernyataan 16	0,798	0,702		Valid
Pernyataan 17	0,790	0,844		Valid

Uji Validitas. Uji validitas digunakan untuk mengetahui keakuratan angket dalam pengumpulan data. Uji validitas dilaksanakan dengan rumus korelasi brivariate person dengan alat bantu program SPSS versi 16,0. Item angket dalam uji validitas dikatakan valid apabila jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada nilai signifikansi 5%. Hasil uji validitas tabel tabel diatas, menunjukan bahwa semua harga $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada nilai signifikansi 5%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh item di dalam angket penelitian ini adalah valid, sehingga data tersebut dapat digunakan sebagai penelitian.

Tabel 5. Validitas Aktual

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	69.5000	96.789	.440	.951
P2	69.1500	101.818	.509	.947
P3	69.5500	94.682	.817	.942
P4	69.4000	95.621	.803	.942
P5	69.8500	91.397	.898	.940
P6	69.4500	93.313	.892	.940
P7	69.5500	96.261	.701	.944
P8	69.4500	95.208	.587	.946
P9	69.6000	94.884	.629	.945
P10	69.2500	96.408	.748	.943
P11	69.4500	95.839	.645	.945
P12	69.5000	93.526	.887	.940
P13	69.4500	95.313	.679	.944
P14	69.6000	95.937	.528	.948
P15	69.5500	94.155	.857	.941
P16	69.6500	91.292	.758	.943
P17	69.6500	92.239	.751	.943

Tabel 6. Validitas Harapan

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	69.5000	96.789	.440	.951
P2	69.1500	101.818	.509	.947
P3	69.5500	94.682	.817	.942
P4	69.4000	95.621	.803	.942
P5	69.8500	91.397	.898	.940
P6	69.4500	93.313	.892	.940
P7	69.5500	96.261	.701	.944
P8	69.4500	95.208	.587	.946
P9	69.6000	94.884	.629	.945
P10	69.2500	96.408	.748	.943
P11	69.4500	95.839	.645	.945
P12	69.5000	93.526	.887	.940
P13	69.4500	95.313	.679	.944
P14	69.6000	95.937	.528	.948
P15	69.5500	94.155	.857	.941
P16	69.6500	91.292	.758	.943
P17	69.6500	92.239	.751	.943

Uji Reliabilitas. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus cronbach's alpha. Uji signifikansi dilakukan pada taraf $\alpha = 0,05$ atau 5%.

Reliability Statistics

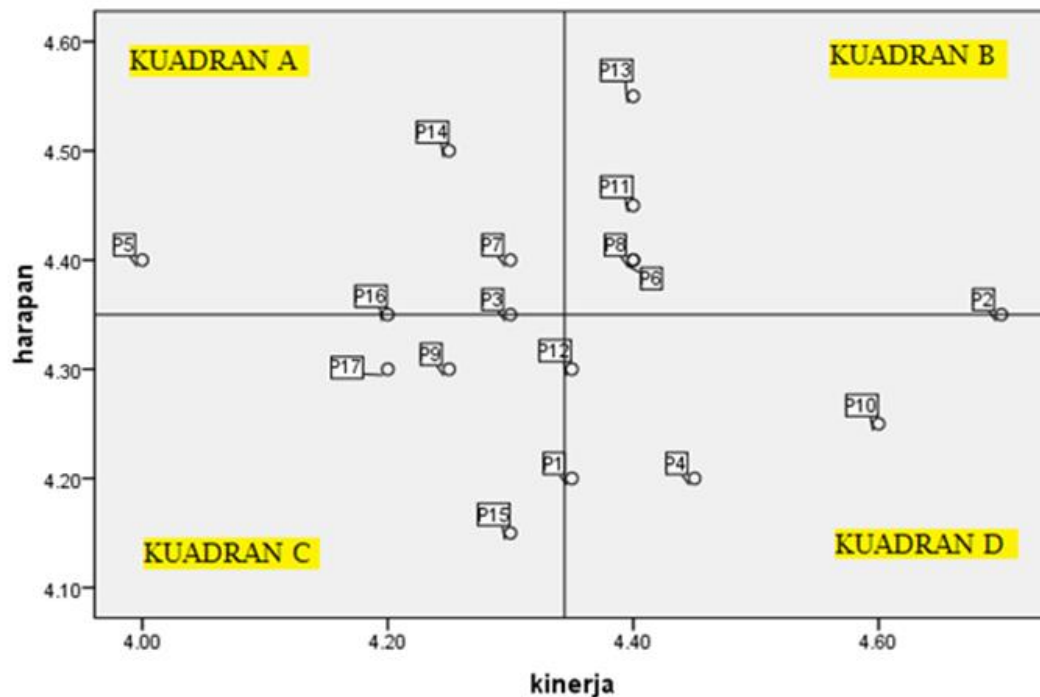
Cronbach's Alpha	N of Items
.947	17

Dari tabel output diatas diketahui adanya N of items (banyaknya butir atau item pertanyaan) ada 18 buah pertanyaan dengan nilai Cronbach's alpha sebesar 0,947. Karena nilai Cronbach's alpha $0,947 > 0,800$. 0,800 merupakan ketentuan nilai Cronbach's alpha yang sangat kuat. Artinya jika nilai yang didapat $> 0,800$, maka sebagai dasar dalam pengambilan keputusan reliabilitas diatas, dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan yang tercantum dalam angket adalah konsisten atau reliable. Namun jika nilai yang didapat $< 0,800$ maka tidak konsisten atau tidak reliable. Dan tabel output diatas telah memberikan gambaran tentang nilai statistic untuk ke 17 pertanyaan angket. Perhatikan pada kolom "Cronbach Alpha if item deleted" dalam tabel ini diketahui nilai Cronbach's alpha untuk ke 17 soal adalah $> 0,800$. Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah jika nilai Chronbach's Alpha $> r$ table maka kuesioner dinyatakan reliable. Sedangkan apabila jika nilai chronbach's alpha $< r$ table maka kuesioner dinyatakan tidak reliable maka dapat disimpulkan bahwa ke 17 pertanyaan angket reliabel. Perhitungan nilai Service Quality dapat dihitung dengan rumus berikut :

$$\text{Service Quality Score} = \text{Nilai Aktual} - \text{Nilai Harapan}$$

Tabel 7. Nilai Gap

Dimensi	Mean Importance	Mean Performance	Gap P-I
Tangible	4.3	4.45	0.15
Reliability	4.35	4.29	-0.06
Responsiveness	4.32	4.42	0.10
Assurance	4.45	4.35	-0.10
Empathy	4.27	4.23	-0.03
Rata-rata	4.34	4.35	-0.03



Gambar 2. Diagram IPA (Importance Performance Analysis)

Dari gambar diagram IPA (Importance Performance Analysis) diatas menunjukan kepuasan Taruna secara keseluruhan terhadap fasilitas yang ada di perpustakaan AAU. Hal ini dapat dilihat dari diagram IPA yang ada. Gap tersebut terbagi menjadi 4 bagian yaitu :

- Pada kuadran A. Faktor-faktor yang terletak dikuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting oleh konsumen. Namun, kondisi pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan. Atribut atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- (5) Kemampuan Penyelenggara Tour Campus dalam menangani kesalahan teknis pada saat kegiatan berlangsung.
 - (7) Penyelenggara Tour de Campus selalu sigap dalam menangani kesalahan teknis yang dialami selama kegiatan berlangsung.
 - (14) Kemampuan penyelenggara terhadap penggunaan fasilitas dalam Tour de Campus cukup baik.
- b. Pada kuadran B. Faktor-faktor yang terletak dikuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai. Atribut atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :
- (2) Area AAU yang digunakan untuk Tour de Campus luas dan bersih.
 - (6) Respon Penyelenggara Tour de Campus cepat dalam menangani masalah.
 - (8) Kegiatan berlangsung sudah tepat dan sesuai jadwal.
 - (11) Penyelenggara Tour de Campus dapat diandalkan (profesional dalam bekerja).
 - (13) Kemampuan Penyelenggara dalam memberikan penjelasan tentang wilayah wilayah AAU.
- c. Pada kuadran C. Faktor-faktor yang terletak dikuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen, sehingga pihak manajemen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut. Atribut atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :
- (3) Bus yang digunakan dalam Tour de Campus layak dan nyaman.
 - (9) Penyelenggara selalu mempunyai waktu untuk menanggapi semua permasalahan.
 - (15) Penyelenggara memberikan perhatian ekstra kepada masyarakat terhadap keluhan dan masukan yang diberikan.
 - (16) Penyelenggara memberikan solusi pada setiap permasalahan pada kegiatan Tour de Campus.
 - (17) Penyelenggara sabar dalam menjawab setiap pertanyaan terhadap kegiatan Tour de Campus.
- d. Pada kuadran D. Faktor-faktor yang terletak dikuadran ini dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan. Atribut atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :
- (1) Program Tour de Campus memberikan fasilitas (Penampilan Drumband, bus Tour, Senam Bersama, Penambilan Band AAU) secara menarik.
 - (4) Ketepatan waktu dimulainya kegiatan Tour de Campus.
 - (10) Penyelenggara selalu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.
 - (12) Penyelenggara Tour de Campus dapat diandalkan (profesional dalam bekerja).

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Bahwa dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap Program Tour de Campus dengan Importance Performance Analisis (IPA), secara keseluruhan untuk tingkat kepuasan dari lima dimensi servqual (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy) memiliki kinerja yang sudah baik menurut Pengunjung, serta harapan terpenuhi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Pengunjung merasa puas dengan program Tour de Campus. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah rata-rata untuk kelima dimensi servqual 101%. Meskipun pada kenyataannya masih ada beberapa atribut yang memerlukan peningkatan dan harus tetap diprioritaskan perbaikannya, yakni terdapat pada kuadran A
2. Berdasarkan hasil analisis gap (kesesuaian antara kinerja dengan harapan) tiap dimensi, dapat disimpulkan variabel yang paling memuaskan pengunjung diantara variabel yang ada adalah variabel yang memiliki nilai gap paling kecil, yaitu terdapat pada dimensi Tangible dengan nilai gap 0,35 pada point (2) menyatakan area AAU yang digunakan untuk Tour de Campus luas dan bersih, dan point (10) menyatakan penyelenggara selalu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, sedangkan nilai gap terbesar ada pada dimensi Tangible dengan nilai gap -0,40 pada point (5) menyatakan kemampuan penyelenggara Tour de Campus dalam menangani kesalahan teknis pada saat kegiatan berlangsung.

Alinea ini berisi saran dari tim penulis untuk penelitian mendatang (*future works*) yang relevan dengan naskah ini. Alinea ini wajib dibuat untuk memajukan penelitian.

REFERENSI

- [1] Direktorat Sekolah Dasar, "Menyiapkan Pendidik Profesional Di Era Society 5.0," 3 februari 2021, 2021.
- [2] A. Sebastian S, A. S. Junior, A. Josefanny S, N. E. Kezia and S. Hendra, "Peran Pendidikan dalam Perkembangan Era Society 5.0," Jakarta, 2021.
- [3] D. Sinaga, in *Mengelola Perpustakaan Sekolah*, Jakarta, Kreasi Media Utama, 2007, p. 15.
- [4] F. R. Gerson, in *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, Penerbit PPM, 2017.
- [5] Parasuraman, Zeithmal and A. Malhotra, "E-S-QUAL A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality," in *Journal of Service Research*, 2005.
- [6] Parasuraman, Zeithmal and L. Berry, in *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectatons*, The Free Press, 1990.
- [7] Alexandria and A. Curry, "Managin Service Quality," *Service improvements in public services using servqual*, vol. 11, no. 6, pp. 389-401, 2001.
- [8] P. Suwignjo, "Sistem Pengukuran Kinerja: Sejarah Perkembangan dan Agenda Penelitian ke," in *Proceeding Seminar Nasional Performance Management*, Hotel Wisata, Jakarta, 2000.
- [9] F. Tjiptono, in *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta, CV Andi Offset, 2012.
- [10] S. Muchyidin, Mihardja and I. Sasmita, in *Perpustakaan*, Bandung, PT Puri Pustaka, 2008, pp. 41-42.
- [11] Buxbaum, "Library Services," Jakarta, Murni Kencana, 2004, p. 12.

- [12] P. K. Kotler, Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi 12, Jakarta: PT. Indeks, 2007.
- [13] Sidabutar and D. Lesmina Hariati, in Studi Identifikasi Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatra Utara, Universitas Medan Area, 2016.