



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN
TERHADAP LULUSAN PENDIDIKAN VOKASI
(Studi Kasus Lulusan Politeknik LP3I Medan)**

Zubaidah Hanum

zubaidah.hanum@lp3i.ac.id

Politeknik LP3i Medan

Jl. Sei Serayu No.48 D, Babura Sunggal, 20153

Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara

Indonesia

Received Date : 13.11.2019

Revised Date : 26.04.2020

Accepted Date : 02.05.2020

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
BANDUNG

ABSTRACT

This study aimed to know the level of satisfaction of companies that occupied Polytechnic LP3I Medan graduates. The sample of this study is purposive sampling. There were 22 relations companies Polytechnic LP3I Medan that occupy its graduates. The method in this study is Importance Performance Analysis (IPA). It is a method with identification of services quality level in a service industry which has 5 dimensions, such as Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. By analyzing the gap occurred because of imbalance between priority level and graduates-user perception with services quality they got. Based on the study, it could be formulated that the company that occupy Polytechnic LP3I Medan graduates felt satisfied, even it hasn't been as what they intend

Keywords: *Vocational education, services quality, Important Performance Analysis*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan perusahaan pengguna lulusan politeknik LP3I Medan. Sampel dalam penelitian ini adalah purposive sampling berjumlah 22 Perusahaan yang merupakan relasi Politeknik LP3I Medan yang terus menggunakan lulusan. Metode penelitian yang digunakan adalah Importance Performance Analysis (IPA) yaitu metode yang mengidentifikasi level kualitas pelayanan suatu industri jasa yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu Tangibles (bentuk fisik), Reability (dapat diandalkan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (Jaminan), Empaty (Empati) dengan menganalisis kesenjangan yang terjadi akibat ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan dan persepsi pengguna lulusan terhadap kualitas layanan yang didapatkannya. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengguna lulusan Politeknik LP3I Medan adalah Puas namun belum sesuai dengan yang diharapkan perusahaan.

Kata kunci: *Pendidikan vokasi, kualitas layanan, Important Perfomance Analysis*

PENDAHULUAN

Keberhasilan sebuah Perguruan tinggi tidak terlepas dari menciptakan lulusan yang handal dan siap pakai di dalam dunia industri. Pendidikan vokasi adalah sistem pendidikan yang memainkan peran strategis karena bertujuan untuk mempersiapkan tenaga yang siap kerja karena memiliki keahlian dan keterampilan dibidangnya. Lulusan berkompetensi akan terwujud apabila

Perguruan tinggi, dosen pengajar, model pembelajaran dilakukan secara bermutu juga. Begitu juga dengan Politeknik LP3I Medan yang selalu berupaya menciptakan lulusan yang kompeten di bidangnya. Apabila semua ini bisa terlaksana maka pengguna lulusan Politeknik LP3I merasa puas dengan kinerja yang diberikan perguruan tinggi tersebut. Jumlah perusahaan relasi yang menggunakan lulusan Politeknik LP3I saat ini cukup banyak, namun yang sering melakukan permintaan tenaga kerja dan sudah bekerjasama sebanyak 22 perusahaan.

Mengingat pentingnya meningkatkan kualitas lulusan Pendidikan vokasi khususnya Politeknik LP3I Medan agar dapat ditempatkan kerja semua lulusannya maka sangat dibutuhkan jawaban kepuasan dari perusahaan pengguna. Tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan perusahaan terhadap lulusan pendidikan vokasi studi kasus Politeknik LP3I Medan.

TINJAUAN PUSTAKA

Ketika pelanggan merasa puas mereka akan memberitahukan dan berbagi informasi tentang pengalaman yang diperoleh kepada pelanggan lain serta dapat menjadi referensi bagi perusahaan yang terkait. Kepuasan pelanggan tergantung pada harapan pelanggan, Oleh sebab itu strategi agar pelanggan merasa puas adalah dengan mengetahui secara detail dan lengkap terhadap apa yang diharapkan pelanggan tersebut.

Daryanto dan Setyobudi (2014: 37) Kepuasan merupakan tahapan tentang perasaan yang dialami seseorang setelah membandingkan hasil kerja yang diperoleh dengan apa yang diharapkan sebelumnya. Terdapat empat cara dalam mengukur kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Kotler (Rahmayanty :169) yaitu: (1) Sistem keluhan dan saran, (2) Kepuasan berbelanja, (3) Analisa pelanggan yang hilang, (4) Survei kepuasan pelanggan.

Menurut Parasuraman, et al (Tjiptono, 2005:132) ada sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa, yaitu: (1) *Reliability*, terdiri dari dua cakupan, yaitu kestabilan kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati. (2) *Responsiveness*, adalah keinginan dan kesiapan setiap karyawan dalam melayani dan memenuhi kebutuhan pelanggan. (3) *Competence*, adalah keterampilan dan pengetahuan setiap karyawan yang ada didalam perusahaan sehingga dapat memberikan jasa dan layanan tertentu sesuai yang dibutuhkan pelanggan. (4) *Access*, yaitu kemudahan pada saat ditemui sehingga tidak terlalu lama menunggu serta mudah dihubungi baik secara

langsung maupun tidak langsung. Hal ini berarti berhubungan dengan fasilitas jasa yang mudah dijangkau, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain, (5) *Courtesy*, yaitu sikap ramah, sopan santun, respek dan perhatian yang dimiliki setiap karyawan (seperti, operator telepon, resepsionis dan lain-lain), (6) *Communication*, yaitu menyampaikan informasi kepada pelanggan dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan dipahami, serta mau mendengarkan keluhan dan saran pelanggan, (7) *Credibility*, adalah kejujuran dan bisa dipercaya. Kredibilitas biasanya terdiri dari nama dan reputasi perusahaan, perilaku, *contact personnel*, dan hubungan dengan konsumen, (8) *Security*, adalah terlindung dari bahaya atau keragu-raguan sehingga menimbulkan rasa aman. Aspek ini terdiri dari keamanan terhadap rahasia (*confidentiality*), keamanan secara fisik (*physical safety*) dan keamanan finansial (*financial security*), (9) *Understanding/Knowing the Customer*, adalah cara untuk memahami dan mengerti tentang kebutuhan konsumen, dan (10) *Tangibles*, adalah bukti fisik bisa berupa sarana fisik, perlengkapan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa.

Dalam riset selanjutnya, Situmorang (Tjiptono, 2005:133) ditemukan beberapa dimensi yang overlapping diatas sehingga perlu penyederhanaan dari sepuluh dimensi menjadi lima dimensi utama seperti Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Penyederhanaan Dimensi Servqual

Dimensi awal	Dimensi baru
<i>Tangibles</i>	<i>Tangibles</i> (bentuk fisik)
<i>Reability</i>	<i>Reability</i> (dapat diandalkan)
<i>Responsiveness</i>	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)
<i>Competence</i>	<i>Assurance</i> (Jaminan)
<i>Courtesy</i>	
<i>Credibility</i>	
<i>Security</i>	
<i>Acess</i>	<i>Empaty</i> (Empati)
<i>Communication</i>	
<i>Understanding the customer</i>	

Harapan Pelanggan

Harapan pelanggan merupakan suatu keinginan dan kebutuhan yang harus dipenuhi. Zaman sekarang pelanggan mulai mengerti, kritis dan pintar sehingga produsen harus bisa memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang pelanggan harapkan. Kita percaya bahwa harapan pelanggan dapat

memberikan peran yang besar untuk menentukan kualitas jasa atau produk dan kepuasan pelanggan itu sendiri. Berdasarkan Zeithaml (1993), harapan pelanggan merupakan prediksi atau keyakinan pelanggan tentang sesuatu yang bakalan diterimanya. Pengertian ini berdasarkan anggapan bahwa harapan adalah parameter prediksi. Menurut Zeithaml (1993) faktor-faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan adalah: (1) *Enduring Service Intensifiers*, Merupakan faktor yang memiliki sifat konstan serta memotivasi pelanggan untuk meningkatkan sensitivitas pelanggan mengenai jasa atau barang. Faktor ini bisa terdiri dari orang lain dan filosofi personal mengenai jasa, (2) *Personal Needs*, Kebutuhan yang mendasar yang diduga dapat menentramkan kehidupannya akan dianggap memiliki peran dalam menentukan harapannya. Kebutuhan ini termasuk kebutuhan fisik, psikologis dan kebutuhan sosial. (3) *Transitory Service Intensifier*, Faktor ini adalah faktor yang bersifat temporer atau jangka waktu yang singkat yang dapat menambah sensitivitas pelanggan tentang jasa, (4) *Perceived Service Alternatives*, Faktor ini merupakan pemikiran atau anggapan pelanggan atas tahapan atau tingkat pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yang serupa, (5) *Self-Perceived Service Rules*, Faktor ini merupakan persepsi pelanggan terhadap keterlibatannya dalam mempengaruhi service atau pelayanan jasa yang akan diterimanya, (6) *Situational Factors*, Faktor ini merupakan setiap potensi yang dapat mempengaruhi hasil kerja jasa, diluar pengawasan atau kontrol pemberi jasa. (7) *Explicit Service Promises*, Merupakan faktor yang terdiri dari perjanjian atau pernyataan dari produsen baik secara personal ataupun non-personal terhadap konsumen. Pernyataan bisa berbentuk Perjanjian, *personal selling*, iklan atau komunikasi dengan anggota perusahaan, (8) *Implicit Service Promises*, Merupakan faktor atribut yang berhubungan dengan jasa, yaitu menyampaikan informasi kepada pelanggan mengenai jasa seperti apa yang seharusnya diberikan. Panduan yang memberikan penjelasan jasa terdiri dari harga dan alat-alat penunjang jasa tersebut, (9) *Worth of Mouth*, Faktor ini merupakan informasi pemikiran yang disampaikan secara personal maupun non-personal oleh orang lain diluar perusahaan atau organisasi kepada pelanggan, dan (10) *Past Experience*, Merupakan faktor yang berkaitan dengan pengalaman dimasa lalu dan telah dirasakan serta dipahami oleh pelanggan atas jasa yang sudah didapatkan dimasa lalu tersebut.

METODE PENELITIAN

Data ini diperoleh penulis dengan memberikan kuesioner kepada perusahaan yang menggunakan alumni Politeknik LP3I dan sudah bekerjasama (MoU) sebanyak 22 Perusahaan selanjutnya memakai Metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Importance Performance Analysis (IPA) adalah alat bantu untuk menganalisis atau yang dipakai untuk membandingkan sudah sejauhmana antara pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diharapkan. Adapun indikator dalam mengukur kepuasan pelanggan pada Politeknik LP3I Medan mengutip pendapat dari Menurut Parasuraman, *et. al* dalam Tjiptono (2005:133) mengenai lima dimensi pokok yang menentukan kualitas jasa, yaitu: (1) *Tangibles*, (2) *Reliability*, (3) *Responsiviness*, (4) *Assurance*, dan (5) *Emphaty*.

Untuk mengetahui ukuran tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan yang dirasakan oleh responden terhadap 24 pertanyaan, maka digunakan skala Likert yang diberi skor secara kuantitatif dengan pembagian 5 (lima) skor penilaian yang dapat dilihat pada Tabel 2 dibawah ini:

Tabel 2. Skor Tingkat Kepentingan dan Tingkat Pelaksanaan

Kriteria Jawaban Tingkat Kepentingan	Skor (Nilai)	Kriteria Jawaban Tingkat kinerja /Performace	Skor (Nilai)
Sangat tidak Penting	1	Sangat tidak baik	1
Tidak Penting	2	Kurang baik	2
Cukup Penting	3	Cukup baik	3
Penting	4	Baik	4
Sangat Penting	5	Sangat Baik	5

Untuk mengetahui bagaimana suatu pertanyaan tersebut dinilai menurut tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya dibutuhkan rentang skala. Mengenai cara untuk menentukan *range*, menurut Umar (2007 : 165) adalah dengan memakai rumus berikut :

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Keterangan:

RS = Rentang Skala/*Range*

M = Jumlah alternatif jawaban tiap item

n = Jumlah sampel Politeknik LP3I Medan

Maka diperoleh :

$$RS = \frac{22(5-1)}{5} = 17,6 \text{ atau } 18$$

Pada rentang skala tersebut, jumlah sampel (n) yang digunakan adalah jumlah perusahaan pengguna alumni Politeknik LP3I Medan, yaitu 22 responden.

Sehingga diperoleh rentang skala untuk setiap grup penilaian adalah sebesar 18 Poin.

Tabel 3 Rentang Skala Tiap Grup berdasarkan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Pelaksanaan

Tingkat Kepentingan	Skala	Tingkat Pelaksanaan	Skala
Sangat tidak Penting	22-40	Sangat tidak baik	22-40
Tidak Penting	41-59	Kurang baik	41-59
Cukup Penting	60-78	Cukup baik	60-78
Penting	79-97	Baik	79-97
Sangat Penting	98-116	Sangat Baik	98-116

Tahapan dalam metode Importance Performance Analysis (IPA) adalah:

1. Tahap penentuan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas semua atribut yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan.

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \%$$

Keterangan ;
 TKi = Tingkat kesesuaian
 Xi = Skor penilaian tingkat pelaksanaan (kinerja) alumni
 Yi = Skor penilaian tingkat kepentingan (harapan) perusahaan

2. Tahap dalam menganalisis kuadran yaitu menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan (importance) dan kinerja (performance) untuk masing-masing atribut dengan

$$\bar{Xi} = \frac{\sum_{i=1}^k Xi}{n}$$

Xi = Bobot rata-rata tingkat pelaksanaan (kinerja) alumni
 n = Jumlah responden

$$\bar{Yi} = \frac{\sum_{i=1}^k Yi}{n}$$

Yi = Bobot rata-rata tingkat kepentingan (harapan) perusahaan
 n = Jumlah responden

3. Menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) untuk semua atribut dengan rumus:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{n}$$

X_i = Bobot rata-rata tingkat pelaksanaan (kinerja) alumni
 n = Jumlah atribut

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{n}$$

Y_i = Bobot rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pengguna lulusan
 n = Jumlah atribut

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas dapat dilihat pada tabel 4. berikut ini.

Tabel 4. Penentuan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas

No	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
Atribut	(X_i)	(Y_i)	(T_{ki}) (%)
A1	99	96	103.13
A2	83	85	97.65
A3	94	97	96.91
A4	92	88	104.55
A5	84	93	90.32
A6	86	93	92.47
A7	89	95	93.68
A8	89	97	91.75
A9	81	82	98.78
A10	96	100	96.00
A11	85	85	100.00
A12	87	97	89.69
A13	102	101	100.99
A14	99	92	107.61
A15	106	102	103.92
A16	99	93	106.45

No	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
A17	80	83	96.39
A18	102	98	104.08
A19	93	97	95.88
A20	82	87	94.25
A21	81	89	91.01
A22	79	87	90.80
A23	86	93	92.47
A24	84	85	98.82
TOTAL	2158	2215	97.43

Sumber: data diolah

Sementara hasil penilaian responden terhadap atribut kinerja kualitas pelayanan di LP3I Medan dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Hasil penilaian responden terhadap atribut kinerja kualitas pelayanan

No Atribut	Atribut	Skor	Kinerja Kualitas Pelayanan
A1	Penampilan menarik	103.13	Sangat baik
A2	Menggunakan peralatan kantor dengan baik	97.65	Baik
A3	Memahami instruksi kerja	96.91	Baik
A4	Ruang kerja yang rapi	104.55	Sangat baik
A5	Mengerjakan pekerjaan dengan akurat	90.32	Baik
A6	Memberikan ide	92.47	Baik
A7	Bekerjasama dalam tim	93.68	Baik
A8	Memecahkan masalah	91.75	Baik
A9	Bisa mengambil keputusan	98.78	Sangat baik
A10	Bertanggung jawab	96	Baik
A11	Tanggap terhadap pekerjaan	100	Sangat baik
A12	Bekerja dengan cepat	89.69	Baik
A13	Kemampuan menggunakan komputer	100.99	Sangat baik
A14	Kemampuan berbahasa Inggris	107.61	Sangat baik
A15	Menjaga rahasia perusahaan	103.92	Sangat baik
A16	Menjaga nama baik perusahaan	106.45	Sangat baik
A17	Perhatian dengan rekan kerja	96.39	Baik
A18	Sopan santun	104.08	Sangat baik
A19	Mudah dihubungi	95.88	Baik
A20	Membantu rekan kerja	94.25	Baik
A21	Memahami kebutuhan rekan kerja	91.01	Baik
A22	Komunikasi dengan pimpinan	90.8	Baik
A23	Komunikasi dengan rekan kerja	92.47	Baik
A24	Peka terhadap lingkungan	98.82	Sangat baik

Sumber: data diolah

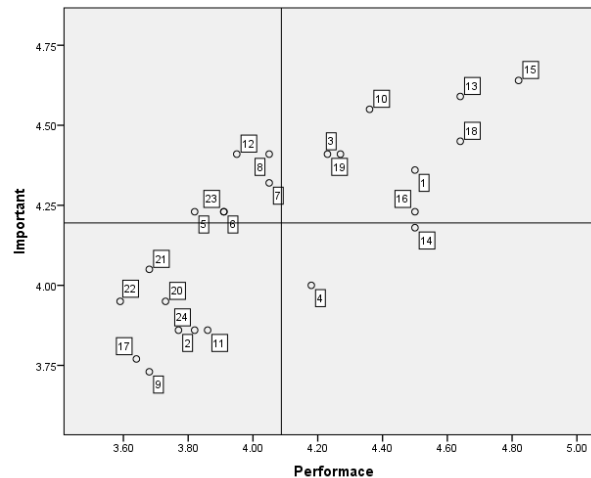
Hasil penjumlahan rata-rata penilaian tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) dari masing-masing atribut dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Analisis kuadran adalah menjumlahkan rata-rata penilaian tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) dari masing-masing item atribut

NO	INDIKATOR	PERNYATAAN	Nilai Rata-rata				
			No	Skor Kinerja	Tingkat Kinerja	Skor Kepentingan	Tingkat Kepentingan
			Atribut		(Xi)		(Yi)
1	Tangibles	Penampilan menarik	A1	99	4.50	96	4.36
		Menggunakan peralatan kantor dengan baik	A2	83	3.77	85	3.86
		Memahami instruksi kerja	A3	94	4.27	97	4.41
		Ruang kerja yang rapi	A4	92	4.18	88	4.00
2	Reliability	Mengerjakan pekerjaan dengan akurat	A5	84	3.82	93	4.23
		Memberikan ide	A6	86	3.91	93	4.23
		Bekerjasama dalam tim	A7	89	4.05	95	4.32
		Memecahkan masalah	A8	89	4.05	97	4.41
3	Responsiveness	Bisa mengambil keputusan	A9	81	3.68	82	3.73
		Bertanggung jawab	A10	96	4.36	100	4.55
		Tanggap terhadap pekerjaan	A11	85	3.86	85	3.86
		Bekerja dengan cepat	A12	87	3.95	97	4.41
4	Assurance	Kemampuan menggunakan komputer	A13	102	4.64	101	4.59
		Kemampuan berbahasa Inggris	A14	99	4.50	92	4.18
		Menjaga rahasia perusahaan	A15	106	4.82	102	4.64
		Menjaga nama baik perusahaan	A16	99	4.50	93	4.23
		Perhatian dengan rekan kerja	A17	80	3.64	83	3.77
		Sopan santun	A18	102	4.64	98	4.45
5	Empathy	Mudah dihubungi	A19	93	4.23	97	4.41
		Membantu rekan kerja	A20	82	3.73	87	3.95
		Memahami kebutuhan rekan kerja	A21	81	3.68	89	4.05
		Komunikasi dengan pimpinan	A22	79	3.59	87	3.95
		Komunikasi dengan rekan kerja	A23	86	3.91	93	4.23
		Peka terhadap lingkungan	A24	84	3.82	85	3.86

Sumber: data diolah

Hasil penghitungan dengan metode IPA dengan menggunakan *software SPSS* dapat dilihat pada gambar 1 berikut.



Gambar 1. Hasil penghitungan dengan *Software SPSS*

Hasil penghitungan tersebut kemudian dimasukkan kedalam kuadran IPA yang dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7. Kuadran *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk kualitas pelayanan

<u>Kuadran I</u>	<u>Kuadran II</u>
<p>Prioritas Utama</p> <p>Atribut pada kuadran disini ditafsir sangat penting oleh pelanggan namun servis / pelayanan yang diberikan tidak memuaskan sehingga perusahaan perlu dan harus menaikkan kualitas pelayanannya.</p> <p>Nomor Atribut: 5,6,7,8,12,23</p>	<p>Pertahankan Prestasi</p> <p>Atribut pada kuadran disini ditafsir sangat penting oleh pelanggan dan pelayanannya sangat memuaskan, sehingga perusahaan hanya perlu mempertahankan kualitas pelayanannya.</p> <p>Nomor Atribut: 1,3,10,13,15,16,18,19</p>

Kuadran III	Kuadran IV
Prioritas Rendah Atribut pada kuadran disini ditafsir tidak penting oleh pelanggan dan pelayanannya kurang memuaskan. Nomor Atribut: 2,9,11,17,20,21,22,24	Berlebihan Atribut pada kuadran disini ditafsir tidak penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya memuaskan. Nomor Atribut: 4,14

1. Kuadran 1 (Prioritas utama)

Atribut yang berada di kuadran ini ditafsir sangat penting oleh Pengguna lulusan akan tetapi pelayanan yang diberikan tidak memuaskan. Dalam atribut ini prioritas utama agar secepatnya dilakukan perubahan dan perbaikan oleh Lulusan / Alumni LP3I.

- Atribut 5 : Mengerjakan pekerjaan dengan akurat
- Atribut 6 : Memberikan ide
- Atribut 7 : Bekerjasama dalam tim
- Atribut 8 : Memecahkan masalah
- Atribut 12 : Bekerja dengan cepat
- Atribut 23 : Komunikasi dengan rekan kerja

2. Kuadran II (Pertahankan prestasi)

Atribut yang berada di kuadran ini ditafsir sangat penting oleh pengguna lulusan dan kinerja pelayanannya sangat memuaskan.

- Atribut 1 : Penampilan menarik
- Atribut 3 : Memahami instruksi kerja
- Atribut 10 : Bertanggung jawab
- Atribut 13 : Kemampuan menggunakan komputer
- Atribut 15 : Menjaga rahasia perusahaan
- Atribut 16 : Menjaga nama baik perusahaan
- Atribut 18 : Sopan santun
- Atribut 19 : Mudah dihubungi

3. Kuadran III (Prioritas rendah)

Atribut yang berada di kuadran ini ditafsir tidak terlalu penting oleh pengguna lulusan dan kinerja pelayanannya kurang memuaskan.

- Atribut 2 : Menggunakan peralatan kantor dengan baik
- Atribut 9 : Bisa mengambil keputusan
- Atribut 11 : Tanggap terhadap pekerjaan
- Atribut 17 : Perhatian dengan rekan kerja

- Atribut 20 : Membantu rekan kerja
Atribut 21 : Memahami kebutuhan rekan kerja
Atribut 22 : Komunikasi dengan pimpinan
Atribut 24 : Peka terhadap lingkungan

4. Kuadrat IV (Berlebihan)

Atribut yang berada di kuadran ini ditafsir tidak terlalu penting oleh pengguna lulusan tetapi kinerja pelayanannya memuaskan.

- Atribut 4 : Ruang kerja yang rapi
Atribut 14 : Kemampuan berbahasa Inggris

KESIMPULAN

Atribut yang berada dalam kuadran I adalah atribut yang harus mendapat perhatian oleh IP3I untuk menjaga agar perusahaan pengguna lulusan puas dengan kinerja lulusan LP3I.

REKOMENDASI

Adapun atribut yang perlu diperbaiki adalah :

- Atribut 5 : Mengerjakan pekerjaan dengan akurat
Atribut 6 : Memberikan ide
Atribut 7 : Bekerjasama dalam tim
Atribut 8 : Memecahkan masalah
Atribut 12 : Bekerja dengan cepat
Atribut 23 : Komunikasi dengan rekan kerja

DAFTAR PUSTAKA

- Budianto, M. Y. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harga produk pada Supermarket dengan menggunakan metode IPA. *ISSN 2088-4842, 12(12)*, 301-309.
- Hertanto, E. (n.d.). Menghitung Importance Performance Analisis. *academia.edu*.
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Setyobudi, D. d. (2014). *Konsumen dan Pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava media.
- Situmorang, M. (2008). Analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Flexi (CDMA) dengan metode Servqual. *lib.ui.ac.id, S51839*.
- Suprpto. (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2005). *Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Tjiptono, F. (2008). *Service Management mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, H. (2007). *Metode penelitian untuk skripsi & tesis bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ziethamal. (1993). pengertian harapan pelanggan dan faktor-faktor yang menentukannya. ilmu-ekonomi-id.com.