

# Gap Analysis Untuk Mengetahui Kinerja Implementasi Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka

Performance of  
Learning  
Program

19

Isbandriyati Mutmainah, Iis Anisa Yulia, Ahmad Zaid Mahfudi,  
Feni Marnilin

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusa Bangsa

E-Mail: isbandriyati@gmail.com, anisbid123@gmail.com,  
ahmadzaidmahfudi@gmail.com, fenimarnilin01@gmail.com

Submitted:  
DESEMBER 2021

Accepted:  
MARET 2022

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the performance of the MBKM Economic Faculty Nusa Bangsa University's program implementation. The analytical method used are gap analysis and paired sample t-test by comparing student perceptions of student performance and student expectations of the importance of MBKM implementation and Economic Faculty services in the MBKM program. The sampling method is saturated sampling, and the number of respondents is 142 students. By using gap analysis, the results showed that there was a gap between the perceived performance of students and expectations of the level of importance in both the implementation of the MBKM program and the quality of Economic Faculty services in the implementation of MBKM. By using a different paired sample t-test, the results showed that there was a significant difference between the perceived performance of students and the level of importance of the MBKM program both in the implementation and quality of FEB services in the implementation of MBKM. The management of Economic Faculty UNB needs to carry out a planned and structured evaluation of the implementation of the MBKM program so that the objectives of the program that are already good, can be implemented properly, and need to involve students in determining the MBKM program that is held so that there is harmony between the wishes of the manager and the needs of students regarding the benefits that will be obtained from student participation in the MBKM program.*

**Keywords:** Importance, Performance, Service Quality, MBKM

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja pelaksanaan program MBKM FEB UNB. Metode analisis yang digunakan adalah *gap analysis* dan uji beda dengan membandingkan antara persepsi mahasiswa terhadap kinerja dan harapan mahasiswa terhadap tingkat kepentingan penyelenggaraan MBKM dan layanan FEB pada program MBKM. Metode pengambilan sampel dengan *sampling jenuh*, dan jumlah responden sebanyak 142 mahasiswa. Dengan menggunakan *gap analysis*, hasil penelitian menunjukkan, ditemukan adanya kesenjangan antara kinerja yang dirasakan mahasiswa dan harapan terhadap tingkat kepentingan baik pada penyelenggaraan program MBKM maupun kualitas layanan FEB dalam penyelenggaraan MBKM. Dengan menggunakan uji beda *paired sample t-test*, hasil penelitian menunjukkan, ditemukan adanya perbedaan yang signifikan antara kinerja yang dirasakan mahasiswa dan tingkat kepentingan program MBKM baik pada penyelenggaraan maupun kualitas layanan FEB dalam penyelenggaraan MBKM. Pengelola FEB UNB perlu melakukan evaluasi terencana dan terstruktur terhadap pelaksanaan program MBKM agar tujuan program yang sudah baik, dapat diimplementasikan dengan baik, serta perlu melibatkan mahasiswa dalam menentukan program MBKM yang diselenggarakan sehingga ada keselarasan antara keinginan pengelola dan kebutuhan mahasiswa terhadap manfaat yang akan diperoleh dari keikutsertaan mahasiswa dalam program MBKM.

Kata kunci : Kepentingan, Kinerja, Kualitas Layanan, MBKM

**JIMKES**

Jurnal Ilmiah Manajemen  
Kesatuan  
Vol. 10 No. 1, 2022  
pp. 19-34  
IBI Kesatuan  
ISSN 2337 – 7860  
E-ISSN 2721 – 169X  
DOI: 10.37641/jimkes.v10i1.934

## PENDAHULUAN

Kampus Merdeka (MBKM) adalah program yang dicanangkan oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan dalam rangka menyiapkan lulusan pendidikan tinggi yang tangguh dalam menghadapi perubahan, baik perubahan sosial, budaya, dunia kerja, dan teknologi yang semakin cepat di era Revolusi Industri 4.0, seperti yang tercantum dalam aturan mengenai Program MBKM dalam Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi, serta menguasai berbagai keilmuan untuk bekal memasuki dunia kerja. Merdeka belajar adalah memberi kebebasan dan otonomi kepada lembaga pendidikan, dan merdeka dari birokratisasi, dosen dibebaskan dari birokrasi yang berbelit serta mahasiswa diberikan kebebasan untuk memilih bidang yang mereka sukai. Ada delapan kegiatan di luar kampus yang dapat diikuti oleh mahasiswa dalam program MBKM yaitu magang atau praktik kerja, proyek di desa, mengajar di sekolah, pertukaran pelajar, penelitian, kegiatan wirausaha, proyek independen, dan proyek kemanusiaan (Kemendikbud, 2020).

Saat ini program MBKM tersebut telah mulai diterapkan oleh sejumlah perguruan tinggi, dengan pilihan program yang beragam. Untuk dapat menerapkan kebijakan ini, perguruan tinggi harus mempersiapkan diri agar dapat menjalankan program ini sesuai dengan karakteristik perguruan tinggi dan sumberdaya yang dimiliki. Artinya belum semua perguruan tinggi menyelenggarakan delapan kegiatan tersebut dengan berbagai pertimbangan dan kesiapan infrastruktur pendukungnya.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Nusa Bangsa merupakan salah satu fakultas yang telah menyelenggarakan program MBKM. Dengan dua program studi yaitu program studi Manajemen dan program studi Akuntansi, FEB menawarkan kepada mahasiswa satu dari delapan kegiatan program MBKM yaitu pertukaran pelajar. Mahasiswa diberikan hak untuk mengambil mata kuliah di program studi yang berbeda di kampus yang sama dan di program studi yang sama di kampus yang berbeda, dan telah diselenggarakan selama dua semester. Evaluasi terhadap capaian penyelenggaraan program MBKM FEB UNB sejauh ini masih terbatas pada evaluasi internal sebagai penyelenggara terhadap dokumen dan fasilitas pendukung pelaksanaan program, sementara evaluasi pada persepsi mahasiswa sebagai pengguna program tersebut belum dilakukan. Di sisi lain, mahasiswa merupakan bagian yang tidak dapat dilepaskan dari keberhasilan pelaksanaan program MBKM. Evaluasi dengan melibatkan mahasiswa sebagai penerima manfaat dari program menjadi sangat penting untuk dilakukan, sehingga mendapatkan gambaran kinerja penyelenggaraan program MBKM yang lebih komprehensif. Pelibatan mahasiswa dalam evaluasi kinerja program MBKM dan kualitas layanan penting dilakukan, karena sebagaimana disampaikan oleh Prahalad & Ramaswamy (2004), dalam pengembangan pemikiran pemasaran, organisasi harus belajar dan berkolaborasi dengan konsumen atau pelanggan dalam penciptaan nilai.

*Gap analysis* atau analisis kesenjangan merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja organisasi. Metode ini merupakan salah satu metode yang paling umum digunakan dalam pengelolaan manajemen internal suatu lembaga dan sering digunakan di bidang manajemen serta menjadi salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan (Muchsam *et al.*, 2011). *Gap analysis* adalah alat atau proses mengidentifikasi kesenjangan dan perbedaan antara situasi organisasi saat ini dan apa yang seharusnya di organisasi, dan digunakan untuk merancang rencana implementasi organisasi dan untuk meningkatkan efektivitas organisasinya di berbagai bidang organisasi (Kim & Ji 2018). *Gap analysis* telah diterapkan ke berbagai bidang, baik dalam literatur pemasaran, manajemen merek, manajemen sumberdaya manusia, dan bidang komunikasi, dan berbagai jenis kesenjangan telah diidentifikasi seperti kesenjangan di pasar, kesenjangan produk, kesenjangan penggunaan, kesenjangan kinerja, kesenjangan harapan, kesenjangan legitimasi, kesenjangan kesesuaian, kesenjangan ideal, dan sebagainya (Panwar, Hansen, & Kozak, 2012).

Dalam mengevaluasi kinerja program MBKM FEB UNB, analisis kesenjangan dilakukan pada dua aspek penting yaitu proses penyelenggaraan program MBKM dan kualitas layanan dalam penyelenggaraan program MBKM. Identifikasi kesenjangan

antara kinerja penyelenggaraan program MBKM dan kualitas layanan yang dirasakan mahasiswa dan harapan mahasiswa terhadap tingkat kepentingan program MBKM dan kualitas layanan dalam penyelenggaraan program MBKM sangat penting untuk dilakukan dan akan dapat menyelaraskan pemikiran antara pengelola fakultas sebagai penyelenggara program MBKM dan mahasiswa sebagai pengguna dan penerima manfaat dari program MBKM.

Layanan merupakan salah satu konsep dengan area yang luas, dengan penilaian yang cenderung subyektif, sehingga tidak ada definisi baku tentang layanan. Secara umum layanan menggambarkan aktivitas menciptakan nilai atau manfaat yang dapat ditawarkan kepada pihak lain. Kualitas dari sebuah layanan penting untuk dievaluasi karena merupakan kunci penting bagi organisasi yang ingin bertahan di era persaingan yang semakin kompetitif (Asnawi & Setyaningsih 2020). Dalam konteks perguruan tinggi, kualitas layanan menjadi isu penting karena persaingan di sektor ini sangat ketat, harapan pemangku kepentingan yang tinggi, tuntutan akuntabilitas dari pengguna dan diversifikasi program yang dapat dipasarkan (Ling *et al.* 2010).

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi proses penyelenggaraan program MBKM Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNB dan kualitas layanan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNB terhadap penyelenggaraan program tersebut, dengan membandingkan antara kinerja program dan kualitas layanan yang diterima atau dirasakan mahasiswa dengan harapan mahasiswa terhadap kepentingan kinerja dan kualitas layanan tersebut. Hasil penelitian ini tidak hanya dapat memperkaya literatur mengenai evaluasi kinerja dan kualitas layanan sebuah organisasi namun juga dapat dijadikan rujukan dalam pengambilan keputusan strategis pengelola perguruan tinggi terkait dengan upaya peningkatan keberhasilan program khususnya program MBKM.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif untuk mengetahui gap antara persepsi dan ekspektasi mahasiswa terhadap program MBKM dan terhadap kualitas layanan pengelola dalam penyelenggaraan program MBKM.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif tahun 2021. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling jenuh*, dimana semua anggota populasi dijadikan responden. Pengambilan data dilakukan melalui survey, dan instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner dengan menggunakan skala *Likert* interval sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Terdapat tiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu *Importance*, *Performance*, dan Kualitas Layanan. *Importance* dalam penelitian ini menggambarkan harapan mahasiswa terhadap faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan menjadi prioritas yang harus diselenggarakan oleh program studi Manajemen dan program studi Akuntansi FEB UNB. *Performance* dalam penelitian ini untuk mengukur penilaian mahasiswa terhadap kinerja yang diselenggarakan oleh program studi Manajemen dan program studi Akuntansi FEB UNB. Kualitas layanan dalam penelitian ini menggambarkan kualitas layanan yang diterima atau dirasakan oleh mahasiswa. Dalam perspektif mahasiswa, kualitas layanan merupakan konsep yang abstrak (Sumaedi *et al.*, 2012) sehingga dimensi dan pengukuran sesuai dengan kondisi sosio-geografis (Asnawi & Setyaningsih 2020). Penelitian ini menggunakan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance* (Parasuraman *et al.*, 1985) dan *relevance*.

Data penelitian ini dianalisis dengan uji validitas, uji reliabilitas, analisis kesenjangan dan uji beda. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu instrumen penelitian (Ghozali (2018). Suatu kuesioner sebagai instrumen penelitian dinyatakan valid jika instrumen penelitian mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh instrumen tersebut. Uji validitas instrumen dilakukan dengan membandingkan koefisien korelasi darai analissi korelasi *Spearman Rank* (Sugiyono, 2017) dengan rumus sebagai berikut:

$$\rho \text{ atau } r_s = \frac{1-6 \sum di^2}{n(n^2-1)}$$

Dimana :

$\rho$  atau  $r$  = koefisien korelasi spearman rank

$d$  = determinan

$n$  = jumlah data/sample

Instrumen atau syarat suatu item dinyatakan valid jika korelasi pada tiap faktor atau indikator lebih besar dari  $r$  tabel *Product Moment* (Sugiyono (2017)).

Menurut Sugiyono (2017), uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan yang sudah valid, untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran kembali terhadap gejala yang sama. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menghitung nilai *alpha cronchbach* dengan rumus:

$$r = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum x^2}{\alpha^2 t} \right]$$

Dimana :

$r$  = reliabilitas konsumen

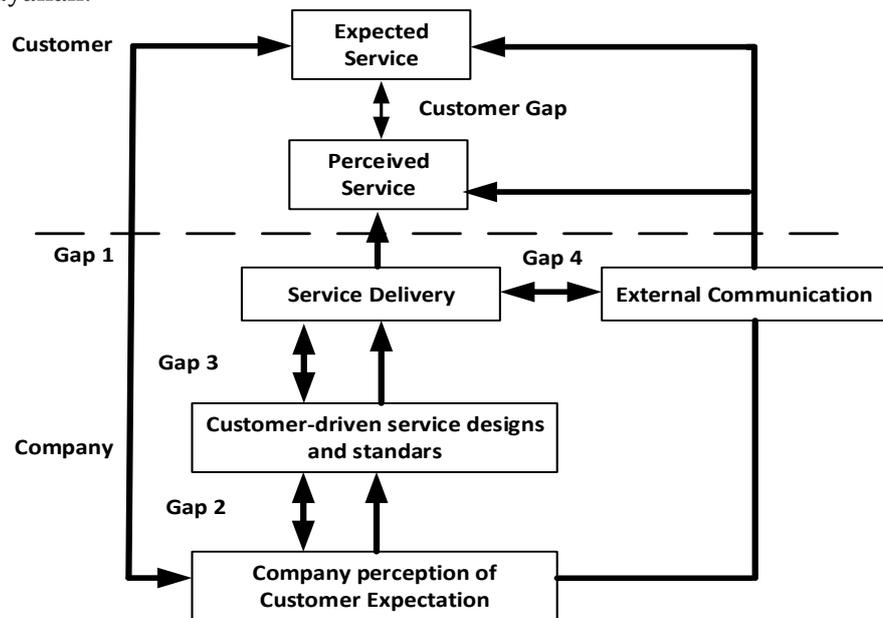
$k$  = banyaknya butir pertanyaan

$\alpha^2 t$  = ragam total

$\sum \alpha^2 b$  = jumlah ragam butir

Jika koefisien *Cronbach Alpha's*  $> 0,6$  maka *item* pernyataan pada instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

Analisis kesenjangan (*gap analysis*) dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata untuk setiap instrumen variabel tingkat kepentingan dan tingkat kinerja layanan yang dipersepsikan oleh pengguna (Prihanto, 2018). Analisis kesenjangan ini sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui tindakan apa saja yang diperlukan (variabel kinerja program dan layanan) untuk mengurangi kesenjangan atau meningkatkan kinerja yang diharapkan ke depannya (Fatmala *et al.*, 2018). Boulding *et al.* (1993) menganalisis kualitas pelayanan dengan menggunakan *gap analysis*. Kesenjangan kualitas pelayanan diartikan sebagai kesenjangan antara pelayanan yang seharusnya diberikan dan persepsi konsumen atas pelayanan aktual yang diberikan. Semakin kecil kesenjangan tersebut, semakin baik kualitas pelayanan.



Gambar 1 Model *Expected* dan *Perceived Service Quality*

Nilai kesenjangan antara layanan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan konsumen juga disebut sebagai skor SERVQUAL dirumuskan sebagai berikut (Tjiptono, 2016):

$$\text{Gap} = \text{Skor Persepsi (P)} - \text{Skor ekspektasi (I)}$$

Jika nilai hasil positif (+) maka kinerja dan kualitas pelayanan dalam kriteria baik. Jika nilai hasil negatif (-) dikatakan kinerja dan kualitas pelayanan dalam kriteria tidak baik (Tjiptono, 2016).

Uji-t berpasangan (*paired sample t-test*) adalah salah satu metode pengujian hipotesis dimana data yang digunakan tidak bebas atau berpasangan (Montolalu & Langi, 2018). Ciri-ciri yang paling sering ditemui pada kasus yang berpasangan adalah satu individu atau objek penelitian mendapat 2 buah perlakuan yang berbeda, sehingga peneliti mendapatkan dua data sampel yang berpasangan. Inti dari *paired sample t-test* ini adalah kedua data yang diujikan berasal dari sampel yang sama (Ningsih *et al.*, 2021). Nilai t dihitung dengan rumus sebagai berikut (Kalaiselvi & Sowmiya 2018)

$$t = \frac{\text{Mean}(X_1) - \text{Mean}(X_2)}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n} + \frac{s_2^2}{n}}}$$

Dimana:

Mean ( $X_1$ ) = rata-rata nilai kelompok ke 1      $s_1$  = standar deviasi kelompok ke 1

Mean ( $X_2$ ) = rata-rata nilai kelompok ke 2      $s_2$  = standar deviasi kelompok ke 2

$n$  = jumlah data

Pada penelitian ini, pengambilan keputusan didasarkan perbandingan antara nilai rata-rata dengan taraf signifikansi 0,05. Sujarweni (2015) menyatakan bahwa pengambilan keputusan berdasarkan probabilitas adalah sebagai berikut: Jika probabilitas (Asymp.Sig) < 0,05 maka  $H_0$  ditolak artinya terdapat perbedaan. Jika probabilitas (Asymp.Sig) > 0,05 maka  $H_0$  diterima artinya tidak terdapat perbedaan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Survey dilakukan pada seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNB yang berjumlah 154 orang dengan menyampaikan kuesioner melalui *google form*. Dari 154 mahasiswa aktif, 142 yang mengisi kuesioner, sehingga *respon rate*-nya sekitar 92.2% persen. Dari 142 responden tersebut, komposisi responden berdasarkan gender, semester yang ditempuh, dan program studi yang diambil.

### Karakteristik Responden

Jika dilihat berdasarkan gender, dari keseluruhan responden, 43.7% merupakan responden mahasiswa pria, dan 56.38% responden mahasiswa wanita. Tidak terdapat perbedaan jumlah yang terlalu jauh antara jumlah mahasiswa pria dan wanita.

**Tabel 1. Responden berdasarkan gender**

Gender	Frekuensi	Persentase
Pria	62	43.7
Wanita	80	56.3
	142	100

Jika dilihat berdasarkan program studi yang diambil, dari keseluruhan responden, 69.7% merupakan mahasiswa dari program studi Manajemen dan 30.3% merupakan mahasiswa dari program studi Akuntansi.

**Tabel 2. Responden berdasarkan program studi yang diambil**

Program Studi	Frekuensi	Persentase
Manajemen	99	69.7
Akuntansi	43	30.3
	142	100

Dari keseluruhan responden, semester yang diambil bervariasi antar responden, baik semester 1,3,5,7,9,11. Sebagian besar responden merupakan mahasiswa semester 9, 3 dan 5 dengan distribusi sebesar 24.6%, 23.9% dan 23.9%.

**Tabel 3. Responden berdasarkan semester yang ditempatkan**

Prodi	Frekuensi	Persentase
1	25	17
3	34	23.9
5	11	7.7
7	35	23.9
9	35	24.6
11	3	2.1
	142	100

**Hasil uji validitas dan reliabilitas**

Hasil uji validitas menunjukkan nilai *r* hitung dari *corrected item total correlation* (dari 0.306 hingga 0.941) > *r*-tabel (0,179) untuk responden 142 sampel pada tingkat signifikansi (*alpha*) sebesar 5%, sehingga semua variabel instrumen pada penelitian ini dinyatakan valid. Secara rinci hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas Instrumen Kinerja Program MBKM**

Dimensi	Indikator	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>r</i> tabel	Keterangan
<b>Variabel Kinerja Program MBKM</b>				
Perencanaan	X1 – X5	0.882 – 0.919	0.176	Valid
Pelaksanaan	X6 – X9	0.855 – 0.894	0.176	Valid
Evaluasi	X10 – X12	0.736 – 0.786	0.176	Valid
<b>Variabel Kepentingan Program MBKM</b>				
Perencanaan	X13 – X17	0.608 – 0.910	0.176	Valid
Pelaksanaan	X18 – X21	0.306 – 0.775	0.176	Valid
Evaluasi	X22 – X24	0.718 – 0.869	0.176	Valid
<b>Variabel Kinerja Kualitas Layanan</b>				
<i>Tangibles</i>	X25 – X32	0.829 – 0.906	0.176	Valid
<i>Reliability</i>	X33 – X40	0.807 – 0.933	0.176	Valid
<i>Responsiveness</i>	X41 – X46	0.846 - 0.917	0.176	Valid
<i>Emphaty</i>	X47 – X50	0.864 - 0.919	0.176	Valid
<i>Assurance</i>	X51 – X53	0.901 - 0.929	0.176	Valid
<i>Relevance</i>	X54 – X56	0.866 - 0.899	0.176	Valid
<b>Variabel Kepentingan Kualitas Layanan Program MBKM</b>				
<i>Tangibles</i>	X57 – X64	0.763 - 0.896	0.176	Valid
<i>Reliability</i>	X65 – X72	0.819 - 0.941	0.176	Valid
<i>Responsiveness</i>	X73 – X78	0.870 - 0.932	0.176	Valid
<i>Emphaty</i>	X79 – X82	0.817 - 0.938	0.176	Valid
<i>Assurance</i>	X83 – X85	0.903 - 0.919	0.176	Valid
<i>Relevance</i>	X86 – X88	0.892 - 0.905	0.176	Valid

Hasil uji reliabilitas untuk semua dimensi variabel memperlihatkan nilai *Cronbach's Alpha* bervariasi sebesar 0.799 - 0.977 dimana nilai tersebut di atas *cut off* 0,6, sehingga semua variabel pada penelitian ini dinyatakan reliabel. Secara rinci hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 5.

**Gap Analysis**

*Gap Analysis* atau analisis kesenjangan digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi serta mengidentifikasi tindakan yang diperlukan agar mampu mengurangi kesenjangan tersebut dan mencapai kinerja yang diharapkan pada masa mendatang. *Gap Analysis* dalam penelitian ini merupakan kesenjangan antara harapan

mahasiswa terhadap implementasi program MBKM dan kualitas layanan yang harusnya mereka terima dari dengan penilaian mahasiswa terhadap implementasi program MBKM dan kualitas layanan yang telah mereka dapatkan. Analisis kesenjangan dalam penelitian ini dilakukan untuk tiga hal, yaitu analisis per dimensi program MBKM dan layanan, serta analisis per indikator masing-masing dimensi penyelenggaraan program MBKM dan layanan dan analisis rerata keseluruhan. Hasil dari perhitungan *gap P-I* untuk masing-masing item, per dimensi maupun rerata keseluruhan disampaikan secara berurutan.

**Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Program MBKM**

No.	Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Hasil
Variabel Kinerja Program MBKM			
1	Perencanaan	0.966	<i>Reliable</i>
2	Pelaksanaan	0.951	<i>Reliable</i>
3	Evaluasi	0.878	<i>Reliable</i>
Variabel Kepentingan Program MBKM			
3	Perencanaan	0.935	<i>Reliable</i>
4	Pelaksanaan	0.799	<i>Reliable</i>
5	Evaluasi	0.848	<i>Reliable</i>
Variabel Kinerja Kualitas Layanan			
6	<i>Tangibles</i>	0.968	<i>Reliable</i>
7	<i>Reliability</i>	0.977	<i>Reliable</i>
8	<i>Responsiveness</i>	0.963	<i>Reliable</i>
9	<i>Emphaty</i>	0.956	<i>Reliable</i>
10	<i>Assurance</i>	0.958	<i>Reliable</i>
11	<i>Relevance</i>	0.942	<i>Reliable</i>
Variabel Kepentingan Kualitas Layanan Program MBKM			
12	<i>Tangibles</i>	0.962	<i>Reliable</i>
13	<i>Reliability</i>	0.973	<i>Reliable</i>
14	<i>Responsiveness</i>	0.971	<i>Reliable</i>
15	<i>Emphaty</i>	0.955	<i>Reliable</i>
16	<i>Assurance</i>	0.959	<i>Reliable</i>
17	<i>Relevance</i>	0.951	<i>Reliable</i>

#### Gap Analysis Program MBKM

Penyelenggaraan program MBKM pada penelitian ini menggunakan tiga dimensi yaitu perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Tingkat kesenjangan antara dimensi dan indikator pencapaian program MBKM yang dirasakan oleh mahasiswa dan tingkat harapan kepentingan program tersebut dapat dilihat pada berikut:

**Tabel 6. Perhitungan Kesenjangan Program MBKM**

No	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		Gap (P - I)	
		Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi
	Perencanaan		4.07		3.97		-0.10
1	- Ada sosialisasi tentang program MBKM kepada seluruh dosen, tendik, dan mahasiswa	4.10		3.98		-0.12	
2	- Ada sosialisasi tentang kurikulum MBKM FEB UNB kepada seluruh	4.07		4.03		-0.04	

	dosen, tendik, dan mahasiswa						
3	- Adanya penjelasan tentang manfaat dari program MBKM bagi mahasiswa	4.09		3.96		-0.13	
4	- Adanya penjelasan tentang ekuivalen SKS keikutsertaan mahasiswa dalam program MBKM	4.04		3.94		-0.09	
5	- Adanya penjelasan tata cara keikutsertaan program MBKM	4.07		3.96		-0.11	
	Pelaksanaan		4.04		3.93		-0.11
6	- Adanya bimbingan mahasiswa yang ikutserta dalam program MBKM	4.06		3.95		-0.11	
6	- Adanya pengenalan mahasiswa peserta MBKM dengan dosen mitra	3.99		3.92		-0.06	
7	- Terselenggaranya program MBKM	4.09		3.89		-0.20	
8	- Adanya monitoring pelaksanaan MBKM	4.00		3.95		-0.05	
	Evaluasi		3.98		3.91		-0.07
9	- Evaluasi keikutsertaan mahasiswa FEB UNB pada program MBKM	3.90		3.86		-0.04	
10	- Evaluasi hasil UTS dan UAS mahasiswa FEB UNB peserta program MBKM	3.98		3.92		-0.06	
11	- Evaluasi pelaporan hasil pada SIMAK UNB dan Feeder	4.06		3.94		-0.12	

Pada dimensi perencanaan, rerata nilai kesenjangan secara keseluruhan sebesar -0.10, hal ini menunjukkan mahasiswa memiliki penilaian bahwa perencanaan penyelenggaraan program MBKM belum sesuai dengan yang diharapkan. Jika dilihat pada masing-masing indikator, kesenjangan tertinggi pada indikator adanya penjelasan tentang manfaat dari program MBKM bagi mahasiswa (-0.13), sementara adanya sosialisasi tentang kurikulum MBKM FEB UNB kepada seluruh dosen, tendik, dan mahasiswa memiliki kesenjangan paling rendah (-0.04).

Pada dimensi pelaksanaan, rerata nilai kesenjangan secara keseluruhan sebesar -0.11, hal ini menunjukkan mahasiswa memiliki penilaian bahwa pelaksanaan program MBKM

belum sesuai dengan yang diharapkan. Jika dilihat pada masing-masing indikator, kesenjangan tertinggi pada indikator terselenggaranya program MBKM (-0.20), sementara adanya adanya monitoring pelaksanaan MBKM memiliki kesenjangan paling rendah (-0.05).

Pada dimensi evaluasi, rerata nilai kesenjangan secara keseluruhan sebesar -0.07, hal ini menunjukkan mahasiswa memiliki penilaian bahwa evaluasi program MBKM belum sesuai dengan yang diharapkan. Jika dilihat pada masing-masing indikator, kesenjangan tertinggi pada indikator pelaporan hasil pada SIMAK UNB dan Feeder (-0.12), sementara adanya evaluasi keikutsertaan mahasiswa FEB UNB pada program MBKM memiliki kesenjangan paling rendah -0.04).

Jika diperbandingkan tingkat kesenjangan antar dimensi penyelenggaraan program MBKM, dimensi pelaksanaan memiliki tingkat kesenjangan paling tinggi. Sementara dimensi evaluasi memiliki tingkat kesenjangan paling rendah. Perbandingan tingkat kesenjangan antar dimensi penyelenggaraan program MBKM secara rinci dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 7. Rerata Keseluruhan Gap Performance-Importance (Gap P-I) Implementasi Program MBKM**

Dimensi	Mean Importance	Mean Performance	Gap (P-I)
Perencanaan	4.07	3.97	-0.10
Pelaksanaan	4.04	3.93	-0.11
Evaluasi	3.98	3.91	-0.07

**Gap Analysis Kualitas Layanan Fakultas pada Penyelenggaraan Program MBKM**

Kinerja layanan dalam penelitian ini menggunakan enam dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance* dan *relevance*. Tingkat kesenjangan antara dimensi dan indikator kualitas layanan FEB dalam menyelenggarakan program MBKM yang dirasakan oleh mahasiswa dan harapan tingkat kepentingan kualitas layanan FEB tersebut dapat dilihat pada berikut:

**Tabel 8. Perhitungan Kesenjangan Layanan Program MBKM**

No	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		Gap (P – I)	
		Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi
	<i>Tangibles</i>		4.22		3.76		-0.46
1	- Fasilitas internet dari kampus	4.31		3.70		-0.61	
2	- Fasilitas komputer	4.24		3.70		-0.54	
3	- Fasilitas perpustakaan	4.23		3.69		-0.54	
4	- Ketersediaan dokumen administrasi	4.22		3.78		-0.44	
5	- Ketersediaan kurikulum MBKM	4.18		3.80		-0.37	
6	- Ketersediaan LMS	4.13		3.79		-0.34	
7	- Ketersediaan bahan ajar	4.23		3.81		-0.42	
8	- Ketersediaan laboratorium	4.25		3.84		-0.42	
	<i>Reliability</i>		4.18		3.92		-0.26
9	- Kemampuan dosen internal dalam mengajar	4.28		3.96		-0.32	
10	- Kemampuan dosen mitra dalam mengajar	4.20		3.93		-0.27	

11	- Kompetensi dosen internal dalam mengajar	4.22		3.94		-0.27	
12	- Kompetensi dosen mitra dalam mengajar	4.19		3.92		-0.27	
13	- Kemampuan tenaga akademik dalam pelayanan administrasi	4.19		3.90		-0.29	
14	- Reputasi kampus penyelenggara program MBKM	4.13		3.94		-0.19	
15	- Reputasi kampus mitra program MBKM	4.06		3.93		-0.13	
16	- Kemampuan IT UNB mendukung program MBKM	4.17		3.85		-0.32	
	<i>Responsiveness</i>		4.25		3.95		-0.30
17	- Kemampuan Pimpinan (Dekan & Kaprodi dalam mengatasi permasalahan perkuliahan yang dihadapi mahasiswa	4.29		4.01		-0.28	
18	- Kemampuan tenaga kependidikan mengatasi permasalahan perkuliahan yang dihadapi mahasiswa	4.25		3.96		-0.29	
19	- Kemampuan tenaga IT UNB mengatasi permasalahan perkuliahan yang dihadapi mahasiswa	4.25		3.85		-0.39	
20	- Kemampuan menyampaikan informasi dengan jelas	4.25		3.98		-0.27	
21	- Kemampuan tenaga kependidikan dalam pelayanan administrasi pendukung program MBKM	4.23		3.94		-0.29	
22	- Kemampuan pimpinan, dan tenaga kependidikan dalam membantu keperluan responden	4.23		3.96		-0.27	
	<i>Emphaty</i>		4.17		3.92		-0.25
23	- Empati dosen internal terhadap proses pembelajaran mahasiswa	4.18		3.93		-0.25	

24	- Empati dosen mitra terhadap proses pembelajaran mahasiswa	4.15		3.85		-0.30	
25	- Empati tenaga kependidikan terhadap proses pembelajaran mahasiswa	4.15		3.92		-0.24	
26	- Empati pimpinan (Dekan & Kaprodi) terhadap proses pembelajaran mahasiswa	4.22		4.00		-0.22	
	<i>Assurance</i>		4.17		3.97		-0.20
27	- Pengetahuan pimpinan, dosen dan tenaga kependidikan terhadap program MBKM	4.169		3.97		-0.20	
28	- Kemampuan pimpinan, dosen dan tenaga kependidikan dalam melayani keluhan mahasiswa yang mengikuti program MBKM	4.162		3.97		-0.19	
29	- Kemampuan pimpinan, dosen dan tenaga kependidikan dalam memberikan dukungan dan kerjasama terhadap yang mengikuti program MBKM	4.183		3.96		-0.23	
	<i>Relevance</i>		4.12		3.89		-0.23
30	- Materi mata kuliah kurikulum MBKM <i>up to date</i>	4.10		3.85		-0.25	
31	- Materi mata kuliah kurikulum MBKM implementatif	4.10		3.87		-0.23	
32	- Terdapat kerjasama dengan industri, perguruan tinggi lain dan instansi pemerintah dalam pelaksanaan program MBKM	4.15		3.94		-0.20	

Pada dimensi *tangibles*, rerata nilai kesenjangan secara keseluruhan sebesar -0.46, hal ini menunjukkan mahasiswa memiliki penilaian bahwa bukti fisik belum sesuai dengan yang diharapkan. Jika dilihat pada masing-masing indikator, kesenjangan tertinggi pada indikator fasilitas internet dari kampus (-0.61), sementara ketersediaan LMS memiliki kesenjangan paling rendah (-0.34).

Pada dimensi *reliability*, rerata nilai kesenjangan secara keseluruhan sebesar -0.26, hal ini menunjukkan mahasiswa memiliki penilaian bahwa kemampuan dan kompetensi dosen belum sesuai dengan yang diharapkan. Jika dilihat pada masing-masing indikator, kesenjangan tertinggi pada indikator kemampuan dosen internal dalam mengajar dan

kemampuan IT UNB mendukung program MBKM (-0.32), sementara ketersediaan LMS memiliki kesenjangan paling rendah (-0.13).

Pada dimensi *responsiveness*, rerata nilai kesenjangan secara keseluruhan sebesar -0.30, hal ini menunjukkan mahasiswa memiliki penilaian bahwa kemampuan pimpinan, dosen, dan tendik dalam merespon permasalahan atau keluhan mahasiswa belum sesuai dengan yang diharapkan. Jika dilihat pada masing-masing indikator, kesenjangan tertinggi pada indikator kemampuan tenaga IT UNB mengatasi permasalahan perkuliahan yang dihadapi mahasiswa (-0.39), sementara kemampuan menyampaikan informasi dengan jelas dan kemampuan pimpinan, tenaga kependidikan dalam membantu keperluan mahasiswa dan memiliki kesenjangan paling rendah (-0.27).

Pada dimensi *emphaty*, rerata nilai kesenjangan secara keseluruhan sebesar -0.25, hal ini menunjukkan mahasiswa memiliki penilaian bahwa perhatian dan kepedulian pimpinan, dosen dan tenaga kependidikan, dalam memahami kebutuhan mahasiswa dalam keikutsertaan program MBKM belum sesuai dengan yang diharapkan. Jika dilihat pada masing-masing indikator, kesenjangan tertinggi pada indikator empati dosen mitra terhadap proses pembelajaran mahasiswa (-0.30), sementara empati dosen mitra terhadap proses pembelajaran mahasiswa memiliki kesenjangan paling rendah (-0.22).

Pada dimensi *assurance*, rerata nilai kesenjangan secara keseluruhan sebesar -0.20, hal ini menunjukkan mahasiswa memiliki penilaian bahwa jaminan pimpinan, dosen, dan tenaga kependidikan memberikan layanan dengan ketrampilan, pengetahuan, dan teknik komunikasi belum sesuai dengan yang diharapkan. Jika dilihat pada masing-masing indikator, kesenjangan tertinggi pada indikator kemampuan pimpinan, dosen dan tenaga kependidikan dalam memberikan dukungan dan kerjasama terhadap yang mengikuti program MBKM (-0.23), sementara kemampuan pimpinan, dosen dan tenaga kependidikan dalam melayani keluhan mahasiswa yang mengikuti program MBKM memiliki kesenjangan paling rendah (-0.19).

Pada dimensi *relevance*, rerata nilai kesenjangan secara keseluruhan sebesar -0.23, hal ini menunjukkan mahasiswa memiliki penilaian bahwa relevansi program MBKM dengan kebutuhan mahasiswa belum sesuai dengan yang diharapkan. Jika dilihat pada masing-masing indikator, kesenjangan tertinggi pada indikator materi mata kuliah kurikulum MBKM *up to date* (-0.25), sementara terdapat kerjasama dengan industri, perguruan tinggi lain dan instansi pemerintah dalam pelaksanaan program MBKM memiliki tingkat kesenjangan paling rendah (-0.20).

Jika diperbandingkan tingkat kesenjangan antar dimensi kualitas layanan FEB pada penyelenggaraan program MBKM, dimensi *tangibles* memiliki tingkat kesenjangan paling tinggi. Sementara dimensi *assurance* memiliki tingkat kesenjangan paling rendah. Perbandingan tingkat kesenjangan antar dimensi penyelenggaraan program MBKM secara rinci dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 9. Rerata Keseluruhan Gap Performance-Importance (Gap P-I) Kualitas Layanan**

Dimensi	Mean Importance	Mean Performance	Gap (P-I)
<i>Tangibles</i>	4.22	3.76	-0.46
<i>Reliability</i>	4.18	3.92	-0.26
<i>Responsiveness</i>	4.25	3.95	-0.30
<i>Emphaty</i>	4.17	3.92	-0.25
<i>Assurance</i>	4.17	3.97	-0.20
<i>Relevance</i>	4.12	3.89	-0.23

**Uji beda**

Uji statistik *paired sample t-test* pada penelitian ini dilakukan untuk menguji ada tidaknya perbedaan rata-rata antara *performance* dan *importance* pada setiap dimensi baik pada penyelenggaraan program MBKM maupun kualitas layanan dalam penyelenggaraan program MBKM.

Hasil uji statistik *paired sample t-test* terhadap penyelenggaraan program MBKM menunjukkan dari tiga dimensi penyelenggaraan program MBKM, dimensi perencanaan

dan pelaksanaan terbukti terdapat perbedaan signifikan antara *performance* dan *importance* pada signifikansi 5%. Sementara pada dimensi evaluasi penyelenggaraan program MBKM, hasil uji statistik menunjukkan tidak ada perbedaan signifikan antara *performance* dan *importance* pada signifikansi 5%. Dengan demikian, dapat disampaikan walaupun terdapat kesenjangan antara kinerja dan tingkat kepentingan evaluasi penyelenggaraan program MBKM, namun perbedaan tersebut tidak signifikan. Secara keseluruhan, hasil uji statistik terhadap penyelenggaraan program MBKM menunjukkan adanya perbedaan *performance* dan *importance* penyelenggaraan program MBKM pada signifikansi 5%. Secara rinci, hasil uji statistik terhadap penyelenggaraan program MBKM dapat dilihat pada berikut:

**Tabel 10. Hasil Uji Paired sample t-test untuk Program MBKM**

Variabel	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 IMPORTANCE.PERENCANAAN - PERFORMANCE.PERENCANAAN	.10000	.03536	.01581	.05610	.14390	6.325	4	.003
Pair 2 IMPORTANCE.PELAKSANAAN - PERFORMNACE.PELAKSANAAN	.10750	.06652	.03326	.00165	.21335	3.232	3	.048
Pair 3 IMPORTANCE.EVALUASI - PERFORMANCE.EVALUASI	.07333	.04163	.02404	-.03009	.17676	3.051	2	.093
Pair 4 IMPORTANCE.MBKM - PERFORMANCE.MBKM	.09333	.02082	.01202	.04162	.14504	7.766	2	.016

Hasil uji statistik *paired sample t-test* terhadap kualitas layanan FEB dalam penyelenggaraan program MBKM menunjukkan semua dimensi kualitas layanan terbukti ada perbedaan signifikan antara *performance* dan *importance* pada signifikansi 5%. Secara keseluruhan, hasil uji statistik *paired sample t-test* terhadap kualitas layanan juga menunjukkan adanya perbedaan *performance* dan *importance* pada signifikansi 5%. Secara rinci, hasil uji statistik terhadap penyelenggaraan program MBKM dapat dilihat pada tabel 11.

**PEMBAHASAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesenjangan antara kinerja dan harapan terhadap tingkat kepentingan penyelenggaraan program MBKM dan kualitas layanan dalam penyelenggaraan program MBKM, dengan menggunakan dua metode analisis yaitu *gap analysis* dan uji beda *paired sample t-test*.

Pada analisis kesenjangan penyelenggaraan program MBKM, hasil penelitian menunjukkan masih terdapat kesenjangan antara kinerja program MBKM yang dirasakan oleh mahasiswa dengan harapan mahasiswa terhadap kepentingan program tersebut, yang terjadi pada semua dimensi baik perencanaan, pelaksanaan, maupun evaluasi. Artinya dalam persepsi mahasiswa, apa yang telah mereka terima dalam penyelenggaraan program MBKM belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mereka terhadap penyelenggaraan program tersebut. Kesenjangan paling tinggi ditemukan pada pelaksanaan program MBKM. Dari delapan kegiatan program MBKM, FEB UNB baru menyelenggarakan satu kegiatan yaitu pertukaran pelajar, sehingga diduga belum mampu memenuhi harapan mahasiswa yang sebenarnya berkeinginan untuk memilih kegiatan yang lain.

Pada analisis kesenjangan kualitas layanan penyelenggaraan program MBKM, hasil penelitian menunjukkan masih terdapat kesenjangan antara kualitas layanan program MBKM yang dirasakan oleh mahasiswa dengan harapan mahasiswa terhadap kualitas

layanan tersebut, yang terjadi pada semua dimensi baik tangibles, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance* dan *relevance*. Artinya dalam persepsi mahasiswa, layanan yang telah mereka terima dalam penyelenggaraan program MBKM belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mereka terhadap kualitas layanan program tersebut. Kesenjangan paling tinggi pada dimensi *tangibles* atau bukti langsung. *Tangibles* atau bukti langsung menggambarkan fasilitas-fasilitas fisik yang memiliki dampak penting pada mahasiswa, seperti fasilitas internet, komputer, perpustakaan, dikumen administrasi, kurikulum, LMS, bahan ajar dan laboratorium fakultas. Dari dimensi *tangibles* atau bukti langsung, fasilitas internet memiliki kesenjangan yang paling tinggi. Pada masa pandemi, dan program pertukaran pelajar dilakukan secara *online*, fasilitas internet bagi mahasiswa merupakan hal yang sangat penting sehingga mahasiswa memiliki harapan yang tinggi terhadap ketersediaan fasilitas tersebut. Bantuan paket data baik dari pemerintah maupun dari universitas dinilai belum mampu memenuhi harapan mahasiswa.

**Tabel 11. Hasil Uji Paired sample t-test untuk Kualitas Layanan MBKM**

Variabel	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 IMPORTANCE.TANGIBLES - PERFORMANCE.TANGIBLES	.46000	.09304	.03290	.38221	.53779	13.983	7	.000
Pair 2 IMPORTANCE.RELIABILITY - PERFORMANCE.RELIABILITY	.25875	.06600	.02333	.20358	.31392	11.090	7	.000
Pair 3 IMPORTANCE.RESPONSIVENESS - PERFORMANCE.RESPONSIVENESS	.30000	.04980	.02033	.24774	.35226	14.756	5	.000
Pair 4 IMPORTANCE.EMPHATY - PERFORMANCE.EMPHATY	.25000	.03559	.01780	.19337	.30663	14.049	3	.001
Pair 5 IMPORTANCE.ASSURANCE - PERFORMANCE.ASSURANCE	.20467	.01626	.00939	.16428	.24505	21.804	2	.002
Pair 6 IMPORTANCE.RELEVANCE - PERFORMANCE.RELEVANCE	.23000	.02000	.01155	.18032	.27968	19.919	2	.003
Pair 7 IMPORTANCE.SERVQUAL - PERFORMANCE.SERVQUAL	.27500	.09834	.04015	.17180	.37820	6.850	5	.001

Hasil uji beda dengan *paired sample t-test* antara *performance* dan *importance* pada program MBKM dan kualitas layanan penyelenggaraan MBKM menunjukkan hasil yang berbeda. Pada hasil uji beda penyelenggaraan program MBKM, walaupun secara keseluruhan terbukti secara statistik terdapat kesenjangan yang signifikan antara kinerja yang dirasakan oleh mahasiswa dengan harapan mahasiswa terhadap tingkat kepentingan dari program tersebut, namun jika diuji tiap dimensi, pada dimensi evaluasi terbukti secara statistik tidak ada kesenjangan antara antara kinerja yang dirasakan oleh mahasiswa dari pelaksanaan program MBKM dengan harapan mahasiswa terhadap tingkat kepentingan dari pelaksanaan program MBKM tersebut. Evaluasi yang dilakukan oleh pengelola FEB baik evaluasi keikutsertaan mahasiswa, evaluasi hasil UTS dan UAS,

serta evaluasi terhadap pelaporan pelaksanaan dirasa mahasiswa sudah memenuhi harapan.

Pada hasil uji beda terhadap kualitas layanan penyelenggaraan program MBKM, secara keseluruhan terbukti secara statistik adanya kesenjangan yang signifikan antara kualitas layanan yang dirasakan oleh mahasiswa dengan harapan mahasiswa terhadap tingkat kualitas layanan. Demikian juga jika diuji pada tiap dimensi kualitas layanan, hasil uji beda menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan antara *performance* dan *importance* pada dimensi *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance* dan *relevance*.

## PENUTUP

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kesenjangan antara kinerja dan harapan terhadap tingkat kepentingan penyelenggaraan program MBKM dan kualitas layanan dalam penyelenggaraan program MBKM. Dari hasil analisis data baik menggunakan *gap analysis* maupun uji beda *paired sample t-test* dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara kinerja yang dirasakan oleh mahasiswa dengan harapan mahasiswa terhadap kepentingan program MBKM dan kualitas layanan terhadap penyelenggaraan program MBKM.

Dari hasil tersebut, FEB UNB perlu melakukan evaluasi terencana dan terstruktur terhadap pelaksanaan program MBKM agar tujuan program yang sudah baik, dapat diimplementasikan dengan baik. Selanjutnya pengelola FEB perlu melibatkan mahasiswa dalam menentukan program MBKM yang diselenggarakan dan secara rutin melakukan pemetaan preferensi mahasiswa terhadap program-program tersebut sehingga ada keselarasan antara keinginan pengelola kebutuhan mahasiswa terhadap manfaat yang akan diperoleh dari keikutsertaan mahasiswa dalam program MBKM

Riset ini membuka peluang untuk dilakukan riset-riset lanjutan seperti kepuasan mahasiswa terhadap program MBKM sehingga akan memberi gambaran yang lebih komprehensif terhadap keberhasilan program MBKM baik di FEB UNB maupun pada perguruan tinggi lain.

Terima kasih penulis ucapkan kepada Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi, karena pelaksanaan penelitian dan penyusunan artikel ilmiah ini berjalan melalui bantuan Pendanaan Program Penelitian Kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka dan Pengabdian Masyarakat Berbasis Hasil Penelitian dan Purwarupa PTS Ditjen Diktiristek Tahun Anggaran 2021.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] \_\_\_\_\_. (2020). *Standar nasional pendidikan tinggi*. Peraturan menteri pendidikan dan kebudayaan republik indonesia nomor 3 tahun 2020
- [2] \_\_\_\_\_. (2020). *Buku panduan merdeka belajar kampus merdeka*. Kementerian pendidikan dan kebudayaan republik indonesia.
- [3] Asnawi N., & Setyaningsih N. D. (2020). Perceived service quality in indonesian islamic higher education context. A test of islamic higher education service quality (i-HESQUAL) model. *Journal of International Education in Business*, 13(1), 107-130
- [4] Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R., & Zeithaml, V. (1993). A dynamic process model of service quality: From expectations to behavioral intentions, *A JMR, Journal of Marketing Research*, 30(1), 7-27
- [5] Fatmala, W.S., Suprpto, & Rachmadi, A. (2018). Analisis kualitas layanan website ecommerce berrybenka terhadap kepuasan pengunjung menggunakan metode WebQual 4.0 dan importance performance analysis (IPA). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(4), 175-183
- [6] Gallan, A.S., Jarvis, C.B., Brown, S.W., & Bitner, M.J. (1993). Customer Positivity and Participation in Services: An Empirical Test in a Health Care Context. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 41(3), 44-60 DOI: 10.1007/s11747-012-0307-4
- [7] Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang

- [8] Kalaiselvi, K., & Sowmiya, J. (2018). Predicting instructors performance in higher education systems. *Energy Web and Information Technologies*, 5(18),1-8 doi: 10.4108/eai.12-6-2018.154811
- [9] Kim, S., & Ji, Y. (2018). *Gap analysis*. The international encyclopedia of strategic communication. John Wiley & Sons, Inc. doi: 10.1002/9781119010722.iesc0079
- [10] Lewis, R.C. & Booms, B.H. (1983) *The marketing aspects of service quality*. in Berry, L.L., Shostack, G. and Upah, G. (Eds), *Emerging perspectives in service marketing*, American Marketing Association, 99-107, Chicago
- [11] Ling, K.C., Chai, L.T. & Piew, T.H. (2010), The ‘inside-out’ and ‘outside-in’ approaches on students’perceived service quality: an empirical evaluation, *Management Science and Engineering*, 4(2), 1-26.
- [12] Montolalu C.E.J.C., & Langi, Y.A.R. (2018). Pengaruh pelatihan dasar komputer dan teknologi informasi bagi guru-guru dengan uji t berpasangan (paired sample t-test). *Jurnal Matematika dan Aplikasi deCartesiaN*, 7(1), 44 -46
- [13] Muchsam, Y., Falahah, Saputro, G.I. (2011). Penerapan gap analysis pada pengembangan sistem pendukung keputusan penilaian kinerja karyawan (studi kasus PT. XYZ). *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2011 (SNATI 2011)*, 17-18, Juni 2011, Yogyakarta, ISSN: 1907-5022
- [14] Ningsih, R.Y., A, & Rahmat, A., Boeriswati, E. (2021). The effectiveness of multichannel learning model at higher education. *IOP Conf. Series: Earth and Environmental Science* 704, IOP Publishing, 1-7 doi:10.1088/1755-1315/704/1/012032
- [15] Panwar, R., Hansen, E. & Kozak R. (2012). Evaluating social and environmental issues by integrating the legitimacy gap with expectational gaps: An empirical assessment of the forest industry. *Business & Society*, 53(6), 853–875 doi: 10.1177/0007650312438884
- [16] Parasuraman, A., Valarie, Z., & Leonard, B.(1985). A Conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketting (Fall)*, 41 – 50
- [17] Prahalad, C, K., & Ramaswamy, V. (2004). *The Future of Competition: Co-Creating Unique Value with Customers*, MA: Harvard Business School Publishing, Boston
- [18] Prihanto, I. G. (2018). Analisis kesenjangan kualitas layanan website lembaga penerbangan dan antarariksa nasional. *Berita Dirgantara*, 19(2), 95-106
- [19] Sujarweni, V. W. (2015). *SPSS untuk penelitian*. Penerbit Pustaka Baru Press, Yogyakarta
- [20] Sugiyono. (2017). *Metode penelitian bisnis*. Penerbit Alfabeta, Bandung
- [21] Sumaedi, S., Bakti, G.M.Y., & Metasari, N. (2012), An empirical study of state university students’ perceived service quality. *Quality Assurance in Education*, 20(1),164-183
- [22] Tjiptono, F. (2016). *Strategi Pemasaran. Edisi III*. CV. Andi Offset, Yogyakarta
- [23] Zahari, W, Yusoff, W., & Ismail, M. (2008). FM-SERVQUAL: A New approach of service quality measurement framework in local authorities. *Journal of Corporate Real Estate*, 10(2), 130–144.