

# Penerapan Metode ACSI dalam Tingkat Kepuasan Proses Belajar Mengajar (Studi Kasus di Prodi Informatika Unjani)

Ade Kania Ningsih\*, Wina Witanti

Jurusan Informatika Universitas Jenderal Achmad Yani  
Jl. Terusan Jenderal Sudirman PO BOX 148 Cimahi

\*E-mail korespondensi: [ade.kanianingsih@lecture.unjani.ac.id](mailto:ade.kanianingsih@lecture.unjani.ac.id)

**Abstrak**—Tujuan dasar penggunaan metode ACSI (American Customer Satisfaction Index) adalah ukuran kinerja untuk perusahaan, industri, sektor ekonomi. Menjelaskan teori yang mendasari model, metodologi survei yang digunakan untuk mengumpulkan data, dan pendekatan ekonometrik yang digunakan untuk memperkirakan indeks. Penggunaan ACSI dalam melakukan studi perbandingan, baik secara *cross-sectional* dari waktu ke waktu. Para peneliti menemukan kepuasan pelanggan lebih besar untuk barang daripada untuk layanan dan jasa, pada kenyataannya lebih besar untuk layanan, serta menemukan alasan untuk memperhatikan dalam pengamatan untuk kepuasan pelanggan di suatu institusi atau Lembaga, terutama karena terjadi pengurangan kepuasan dalam layanan. Prosedur memperkirakan model untuk kepuasan dalam proses belajar mengajar (1) Kustomisasi lebih penting daripada keandalan dalam menentukan kepuasan pelanggan, (2) harapan mahasiswa memainkan peran yang lebih besar di mana varians dalam harapan dan kenyataan relatif rendah, dan (3) kepuasan mahasiswa lebih didorong oleh kedisiplinan dari para pengajar dan ketepatan nilai ujian keluar. Penulis menyimpulkan dengan penggunaan metode implikasi ACSI bagi pembuat kebijakan publik, manajer, konsumen, dan pemasaran secara umum dalam kondisi sedang berubah (Anderson, Fornell, dan Rustomy).

**Kata kunci**—Metode ACSI; LISREL

**Abstract**— The basic purpose of using the ACSI (American Customer Satisfaction Index) method is a new type of market-based performance measurement for companies, industries, the economic sector, and the national economy. discusses the nature and objectives of ACSI and explains the theories underlying the ACSI model, the national survey methodology used to collect data, and the econometric approach used to estimate indexes. Many also describe the use of ACSI in conducting comparative studies, both cross-sectionally from time to time. The researchers found greater customer satisfaction for goods than for services and services, in fact greater for services than for government agencies, and found reasons for concern in observing that customer satisfaction in an institution or institution declined, mainly because it reduced satisfaction with service. In the procedure of estimating models for

*satisfaction in teaching and learning (1) Customization is more important than reliability in determining customer satisfaction, (2) student expectations play a greater role where the variance in expectations and reality is relatively low, and (3) student satisfaction is more driven by the discipline of the instructors and the accuracy of the exit test scores. The author concludes with the use of ACSI implication methods for public policy makers, managers, consumers, and marketing in general in changing conditions (Anderson, Fornell, and Rustomy).*

**Keywords**— Metode ACSI; LISREL

## I. PENDAHULUAN

Persoalan -persoalan pengukuran merupakan hal yang sangat kritis dalam penelitian ilmiah, karena analisis dan interpretasi pola-pola empiris dan prosesnya sangat tergantung kepada kemampuan untuk dikembangkan suatu alat ukur yang berkualitas tinggi sehingga mampu menaksir fenomena - fenomena yang menjadi perhatian peneliti (Alwin,D.F.,2007). Metode American Customer Satisfaction Index (ACSI) suatu pengukuran sebab akibat mengenai tingkat kepuasan pelanggan atau salah satu metodologi survei yang digunakan untuk mengumpulkan data, dan pendekatan ekonometrik yang digunakan untuk memperkirakan indeks. Dalam penelitian ini pengukuran variable digunakan konsep ACSI (American Customer Satisfaction Index). Konsep pengukuran memungkinkan dapat mengukur indeks kepuasan . Konsep pengukuran ini melibatkan ekspektasi, dan realisasinya (kinerja) Proses Belajar Mengajar dosen, juga nilai-nilai yang dipersepsikan oleh para mahasiswa (Perceived value). Instrumen atau alat ukur dalam suatu survey sering disebut dengan kuesioner. Secara umum, bahwa setiap pertanyaan atau pernyataan (sering disebut item) menggunakan penskalaan hanya satu buah (misalnya Likert dengan skala 1-5) dengan hanya digunakan sebuah metode penskalaan tidak bias mengukur seberapa besar varians kekeliruan pengukuran acak dan varians metode penskalaan (Saris dan Gallhoper, 2007). Artinya metode penskalaan akan berpengaruh terhadap responden untuk satu item. Ketidak mampuan mengukur suatu konsep sosial yang menjadi perhatian peneliti ada kaitannya dengan kekeliruan pengukuran (measurement error) serta terjadinya gap pada index.

Beberapa peneliti mengevaluasi metode ACSI dengan menggunakan produksi, konsumsi serta barang jasa yang berbeda (Anderson, Fornell, dan Rustomy 1996), meskipun

pada kenyataannya bagaimana seharusnya kita mengukur kinerja dalam hal ini efisien-belum tentu lebih baik. Ada yang menekan dunia baru? Ketika kinerja ekonomi berubah, teori dan ukuran perlu meningkatkan pendekatan saat ini untuk mengevaluasi kinerja harus berubah juga. Secara khusus, tampak jelas bahwa kesehatan suatu perusahaan atau lembaga, apalagi kekayaan "output," atau "kuantitas", ukuran kinerja suatu perusahaan atau Lembaga. Apalagi seiring ekonomi yang terus berkembang, "seperti produktivitas, tidak hanya sulit kesenjangan antara kedua ekonomi-satu dengan yang lainnya untuk menghitung di pasar yang berbeda, tetapi juga bahwa langkah-langkah satu bisnis dengan perekonomian yang semakin berkembang mungkin agak sulit dari biasanya (Fortune 1993, p. 108,1996).

Memperkenalkan index kepuasan pelanggan diupayakan dapat meningkatkan produktivitas yang bisa mewakili tipe baru sistem pengukuran berbasis pelanggan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kinerja khususnya dalam kasus proses belajar mengajar yang terjadi di jurusan informatika apakah harapan dari mahasiswa sesuai dengan kenyataan. Dalam hal ini peneliti mencoba meneliti dalam kasus proses belajar mengajar di prodi informatika dengan mengambil data di semester genap tahun akademik 2018/2019. Dengan mengaplikasikan suatu metode ACSI (American Customer Satisfaction Index), diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan alat ukur serta suatu metode untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa serta loyalitasnya di jurusan informatika fakultas Sains dan Informatika Universitas Jenderal Achmad Yani.

II. METODE

A. Tinjauan Pustaka

Dari uraian di atas dijelaskan bahwa latar belakang penelitian ini yaitu masih memiliki banyak kekurangan dalam mengevaluasi persoalan pengukuran dalam penelitian. Oleh karena itu dalam hal ini akan dikemukakan konsep-konsep statistik untuk melihat model atau metode serta alat ukur yang tepat untuk digunakan dalam mengevaluasi kinerja berdasarkan dari tingkat kepuasan serta loyalitas pelanggan dalam hal ini mahasiswa unjani pada umumnya. Dengan konsep reliabilitas dan validitas suatu alat ukur, Reliabilitas sering didefinisikan sebagai proposi varians dalam pengukuran, dengan melakukan pengukuran berulang-ulang dari ukuran yang sama. Secara Statistik, koefisien reliabilitas untuk format tak baku adalah :

$$reliabilitas = [ \text{Var} (T_i) / \text{var} (y_i) ]^{1/2} \tag{1}$$

Konsep validitas didefinisikan sebagai efek kuadrat koefisien format baku variable yang ingin diukur terhadap true score

$$Validitas = b^2 \tag{2}$$

B. Metode Penelitian

Dalam pengukuran variable penelitian digunakan konsep ACSI (American Customer Satisfaction Index, Fornel et al. 1996). Konsep pengukuran ini memungkinkan dapat mengukur indeks kepuasan. Konsep pengukuran ini melibatkan ekspektasi, dan realisasinya (kinerja) PBM dosen, juga nilai-nilai yang dipersepsikan oleh para

mahasiswa (*Perceived value*). Konsep-konsep tersebut dapat dilihat pada table 1.

Tabel 1. Konsep Pengukuran Variabel Penelitian

	Banyak Item	Variabel Laten
1. Harapan mahasiswa secara keseluruhan terhadap PBM.	1	Customer Expectation
2. Perencanaan.	4	
3. Pelaksanaan.	10	
4. Penilaian.	4	
5. Evaluasi kualitas pelaksanaan keseluruhan terhadap PBM.	1	Perceived quality
6. Evaluasi kualitas perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian.	18	
7. Tingkat kepuasan secara keseluruhan.	1	ACSI
8. Tingkat kepuasan kinerja PBM dengan yang diharapkan.	4	

Setiap item dalam Tabel 1 dengan skala penilaian 1 – 9

Pengolahan data secara keseluruhan digunakan program LISREL ver.8.5 (Joreskog dan Sorbom, 1996) serta rumus untuk index kepuasan diberikan sebagai berikut :

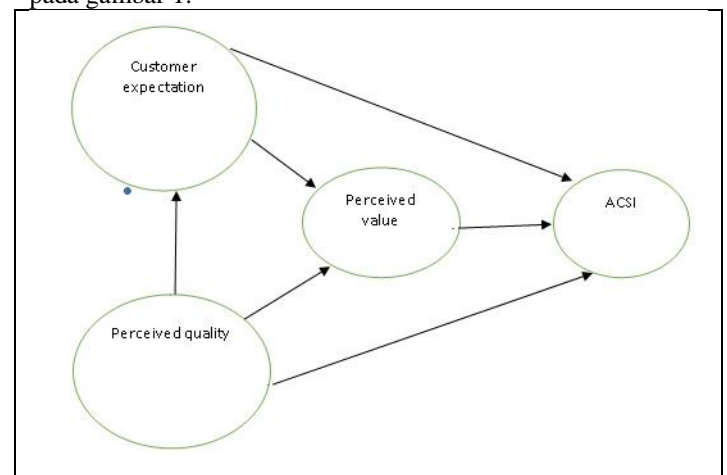
$$ACSI = \frac{E(\xi) - \min(\xi)}{\max(\xi) - \min(\xi)} \times 100\% \tag{3}$$

Di mana,

$$\min(\xi) = \sum_{i=1}^n \min(x_i), \text{ dan } \max(\xi) = \sum_{i=1}^n w_i \max(x_i), \text{ dan}$$

$E(\xi)$  merupakan ekspektasi dari variable laten (lihat table 1).

Hubungan antara variable penelitian dapat dinyatakan pada gambar 1.



Gambar 1. Hubungan antara Variabel Penelitian

Seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1, kepuasan mahasiswa secara keseluruhan (ACSI) memiliki tiga

## Covariance Matrix

	<b>X1</b>	<b>X4</b>	<b>X5</b>
<b>X1</b>	2.20		
<b>X4</b>	0.94	1.27	
<b>X5</b>	1.42	1.08	2.17
<b>X6</b>	1.03	0.90	1.24

Matrik PHI merupakan korelasi antara variabel unsur yang dinilai.

### Squared Multiple Correlations for X - Variables

X1	X4	X5	X6
0.55	0.58	0.74	0.40

Reliabilitas (Square multiple correlation) untuk indicator x masing-masing nilai seperti dalam table di atas.

## Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 2

Minimum Fit Function Chi-Square = 0.65 (P = 0.72)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 0.66 (P = 0.72)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 0.0

90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 4.05)

Minimum Fit Function Value = 0.0065

Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.0

90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.0 ; 0.040)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.0

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.14)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.77

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.18

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.18 ; 0.22)

ECVI for Saturated Model = 0.20

ECVI for Independence Model = 1.98

Chi-Square for Independence Model with 6 Degrees of Freedom = 190.45

Independence AIC = 198.45

Model AIC = 16.66

Saturated AIC = 20.00

Independence CAIC = 212.91

Model CAIC = 45.58

Saturated CAIC = 56.15

Normed Fit Index (NFI) = 1.00

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 1.02

Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.33

Comparative Fit Index (CFI) = 1.00

Incremental Fit Index (IFI) = 1.01

Relative Fit Index (RFI) = 0.99

Critical N (CN) = 1424.18

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.025

Standardized RMR = 0.012

anteseden: persepsi kualitas, nilai persepsi, dan harapan pelanggan. Penentu pertama kepuasan pelanggan secara keseluruhan adalah kualitas atau kinerja yang dipersepsikan, yang merupakan evaluasi pasar yang dilayani dari pengalaman konsumsi baru-baru ini, dan diharapkan memiliki efek langsung dan positif pada kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Prediksi ini intuitif dan mendasar untuk semua kegiatan ekonomi. Untuk mengoperasionalkan konstruk kualitas yang dirasakan, kami menggunakan literatur berkualitas untuk menggambarkan dua komponen utama pengalaman konsumsi: (1) kustomisasi, yaitu, sejauh mana penawaran lembaga disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang heterogen, dan (2) keandalan, yaitu, sejauh mana penawaran lembaga dapat diandalkan, terstandarisasi, dan bebas dari kekurangan. Penentu kedua kepuasan mahasiswa secara keseluruhan dari ekspektasi adalah nilai yang dirasakan, atau tingkat kualitas yang dirasakan relatif terhadap harga yang dibayarkan. Peran prediktif harapan ini juga harus menunjukkan atau memiliki efek positif pada kepuasan secara keseluruhan (Anderson, Fornell, dan Lehmann 1994).

Akhirnya, kepuasan mahasiswa dan harapan pelanggan harus positif serta jangan terjadi gap yang terlalu besar diupayakan seminimal mungkin, terkait dengan kualitas yang dirasakan dan, akibatnya, dengan nilai yang dirasakan.

### III. HASIL DAN DISKUSI

Unsur yang dinilai dapat dilihat pada Tabel 1.

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
V1	101	2	9	6.67	1.477
V2	101	1	9	6.77	1.605
V3	100	4	9	8.07	1.112
V4	101	5	9	7.96	1.122
V5	101	3	9	7.02	1.470
V6	101	1	9	7.02	1.562
Valid N (listwise)	100				

Dari enam unsur yang dinilai ternyata ada unsur yaitu untuk no 3 bisa dikatakan pertanyaan mengenai unsur yang dinilai tidak valid, artinya alat ukur bisa merupakan suatu persepsi. Dalam hal ini unsur yang dinilai untuk pertanyaan : kejelasan dosen dalam sistem pemberian nilai perkuliahan lebih diperjelas, dan keterbukaan dosen dalam proses perkuliahan ini juga harus diperjelas jangan memberikan suatu persepsi.

Goodness of Fit Index (GFI) = 1.00  
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.98  
Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.20

THETHA-DELTA dengan norasi adalah matriks dimana unsur-unsurnya menggambarkan hubungan antara error pengukuran variable indikator eksogen.

Hasil di atas yaitu merupakan Reliabilitas untuk indikator unsur yang dinilai.

Untuk kesesuaian data yang di uji dengan model yang diperoleh diperlukan ukuran-ukuran kesesuaian dalam model persamaan structural bisa dilakukan secara inferensial atau deskriptif. statistic khi-kuadrat dapat digunakan untuk menguji kesesuaian model. Minimum Fit Function Chi-Square dan Root Mean Square Residual (RMR) harus lebih kecil dari 0,8 hasil uji yang diperoleh ternyata < 0,8. Goodness of Fit Indeks harus lebih besar dari 90 % hasil uji diperoleh (GFI = 0.93)

#### IV. KESIMPULAN

Dari hasil analisis yang telah dilakukan bisa disimpulkan bahwa responden yang terdiri dari 101 mahasiswa prodi informatika pada semester genap Tahun Akademik 2018/2019, memberikan indeks tingkat kepuasan sebesar 98% yang artinya bisa disimpulkan tidak terjadi pelebaran gap yang terlalu besar untuk indeks kepuasan, namun ada yang harus diupayakan untuk masalah-masalah kedisiplinan dari dosen-dosen pengampu mata kuliah khususnya mengenai ketepatan waktu mengajar dan ketepatan keluar nilai ujian ini harus benar-benar menjadi perhatian khusus.

#### UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kepada LPPM Unjani yang telah membiayai penelitian ini. Dengan nomor Skep/133/UNJANI/V/2019.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alwin, D.F. (2007) *Margin of Error: A Study of Reliability in Survey Measurement*, John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey.
- [2] Andrews, F.M. (1984). *Construct Validity and Error Components of Survey Measures. A Structural Modeling Approach*, *Public Opinion Quarterly*, 48, 409-442
- [3] Anderson, Fornell dan Rustomy 1996. *American Customer Satisfaction Index (ACSI)*.
- [4] Bachrudin, A. dan Tobing H. (2004). *Analisis Survey Menggunakan LISREL 8*. Jurusan Statistika, Universitas Padjadjaran
- [5] Bagozzi dan Yi (1993) *Multitrait-Multimethod Matrices in Consumer Research: Critique and New Developments*, *Journal of Consumer Psychology*, 2, 143-170
- [6] Bollen, K.A (1989). *Structural Equations with Latent Variables*. John Wiley & Sons, New York.
- [7] Cronbach (1951). *Coefficients Alpha and The Internal Structure of Tests*, *Psychometrika*, 16, 297-334
- [8] Groves, R. M. (2004). *Survey errors and Survey Costs*, John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey
- [9] Heise dan Bohmstedt (1970). *Validity, Invalidity, and Reliability*, Pp 104-129 in *Sociological Methodology*, edited by E.E. Borgatta and G.W. Bohmstedt, San Fransisco, Jossey-Bass
- [10] Jöreskog, K. dan Sörbom, D. (1996). *LISREL 8: User's Reference Guide*, SSI, Inc., Chicago.
- [11] Reichardt, C.S., dan Coleman, S.C. (2015). *The Criteria for Convergent and Discriminant Validity in Multitraits-Multimethods Matrix*, *Multivariate Behavioral Research*, 30:4, 513- 538.
- [12] Parasuraman, A., "Technology Rediness Index (TRI) a multiple-item scale to measure rediness to embrace new technology," *Journal of Service Research*, vol. 2, pp. 307-320.
- [13] Saris, W. E. dan Gallhofer, I. (2007). *Design, Evaluation, and Analysis, of Questionnaires for Survey Research*, John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey
- [14] -----, dan Andrews, F.M.(1991) *Evaluation of Measurement Instruments Using a Structural Modeling Approach*. Pp. 575-599 in *Measurement Error in Survey*, edited by P.P. Biener et al.. John Wiley & Sons, Inc., New York
- [15] -----, Satorra A. , dan. Coenders, G. (2004). *A New Approach for Evaluating of measurement Instruments*, *Sociological Methodology*, 3, 311-347
- [16] Scherpenzeel, A.C. dan Saris, W.E. (1993), *The Validity and Reliability of Survey Questions*, *Sociological Methods*, 25, 341-374