

**ANALISIS PENGEMBANGAN LAYANAN AKADEMIK BERBASIS**

***SERVICE SCIENCE* PADA PRODI MANAJEMEN**

**UPN “VETERAN” JAWA TIMUR**

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh :**

**NICO AKBAR PRIYAMBUDI**  
**20012010159 / FEB / EM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”**

**JAWA TIMUR**

**2024**

**ANALISIS PENGEMBANGAN LAYANAN AKADEMIK BERBASIS**

***SERVICE SCIENCE* PADA PRODI MANAJEMEN**

**UPN “VETERAN” JAWA TIMUR**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan**

**Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**Program Studi Manajemen**



**Diajukan Oleh :**

**NICO AKBAR PRIYAMBUDI**

**20012010159 / FEB / EM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”**

**JAWA TIMUR**

**2024**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGEMBANGAN LAYANAN AKADEMIK BERBASIS  
SERVICE SCIENCE PADA PRODI MANAJEMEN**

**UPN "VETERAN" JAWA TIMUR**

**Disusun Oleh :**

**NICO AKBAR PRIYAMBUDI**  
**20012010159 / FEB / EM**

**Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal : 19 Juli 2024**

**Koordinator Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Pembimbing Utama**

  
**Dr. Wiwik Handayani, SE, M.Si**  
**NIP. 196901132021212003**

  
**Dr. Wiwik Handayani, SE, M.Si**  
**NIP. 196901132021212003**

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

  
**Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP**  
**NIP. 196304201991032001**



## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nico Akbar Priyambudi

NPM : 20012010159

Fakultas /Program Studi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / Manajemen

Judul Skripsi/Tugas Akhir : Analisis Pengembangan Layanan Akademik Berbasis Service Science Pada Prodi Manajemen UPN "Veteran" Jawa Timur

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun , sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 19 Juli 2024

Yang Menyatakan



Nico Akbar Priyambudi

## **KATA PENGANTAR**

Bismillahirrahmanirrahim, Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan mengucap puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya, serta menjunjung tinggi kebesaran Nabi Muhammad Rasulullah shallallahu 'alaihi wa sallam, sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan judul "Analisis Pengembangan Layanan Akademik Berbasis Service Science Pada Prodi Manajemen UPN "Veteran" Jawa Timur" dengan lancar dan dapat selesai tepat waktu dalam keadaan sehat wal afiat tanpa adanya kekurangan sedikitpun. Dibuatnya skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh jenjang kesarjanaan Strata Satu Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Banyak bantuan dan dukungan yang diterima oleh penulis dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan anugerah kesehatan jasmani dan rohani sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian hingga akhir dan menyusun skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, IPU selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN "Veteran" Jawa Timur.

4. Ibu Dr. Wiwik Handayani S.E.,M.Si. Selaku Koordinator Program Studi Manajemen UPN “Veteran” Jawa Timur sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak dorongan dan arahan sehingga penyusunan skripsi ini dapat dikerjakan dengan maksimal.
5. Para Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Bapak Eri Cahyadi beserta Pemerintah Kota Surabaya yang telah memberikan beasiswa kuliah selama 4 tahun sehingga dapat kuliah dengan tenang dan lancar.
7. Kedua orang tua dan kakak kandung yang selalu memberikan dukungan baik berupa semangat hingga materi demi kelancaran proses pengerjaan skripsi ini.
8. Teman-teman pengurus Himpunan Mahasiswa Manajemen periode 2022-2023 UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan cerita indah serta memberikan banyak bantuan dan motivasi.
9. Indra, Zaini, Taufiq, Juki, Herman, Ojik, Slamet, dan Anton yang telah membesarkan putra putri yang selalu siap menemani saya dalam mengerjakan skripsi.
10. Serta masih banyak pihak pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan dalam pengerjaan.

Penulis menyadari bahwa bukan manusia yang sempurna, dengan segala keterbatasan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu dengan kerendahan hati mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk perkembangan ilmu pengetahuan dan pihak pihak yang membutuhkan

Wassalamu'allaikum Wr. Wb.

Surabaya, 25 April 2024

Peneliti

Nico Akbar Priyambudi

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	10
1.3    Tujuan Penelitian.....	10
1.4    Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR .....</b>	<b>11</b>
2.1.    Penelitian Terdahulu.....	11
2.2.    Kajian Teori.....	16
2.2.1.    Manajemen Operasional .....	16
2.2.2. <i>Service Science</i> .....	17
2.2.3. <i>Artificial intelligence</i> .....	18
2.2.4. <i>Chatbot</i> .....	18
2.2.5. <i>Electronic Service Quality (e-ServQual)</i> .....	22
2.2.6.    Kepuasan Mahasiswa .....	26
2.2.7. <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	27
2.2.8.    IPA .....	28
2.3.    Kerangka Berpikir .....	31
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>



3.1.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	33
3.1.1.	Definisi Operasional.....	33
3.2.	Subjek dan Objek Penelitian .....	36
3.2.1.	Subjek Penelitian.....	36
3.2.2.	Objek Penelitian .....	36
3.3.	Teknik Penentuan Sampel .....	36
3.3.1.	Populasi .....	36
3.3.2.	Sampel.....	36
3.4.	Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.4.1.	Jenis Data .....	39
3.4.2.	Sumber Data.....	40
3.4.3.	Metode Pengumpulan Data.....	40
3.5.	Teknik Analisis Data .....	41
3.5.1.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	41
3.5.2.	<i>Customer Satisfaction Index</i> .....	42
3.5.3.	<i>Importance Performance Analysis</i> .....	43
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian .....	46
4.2.	Deskripsi Penelitian.....	46
4.2.1.	Penyebaran Kuisisioner.....	48
4.2.1.1.	Data Kuisisioner .....	48
4.2.1.2.	Rekapitulasi Hasil Kuisisioner .....	48
4.3.	Pengolahan Data.....	50
4.3.1.	Uji Validitas .....	50
4.3.2.	Uji Reliabilitas .....	52

4.3.3.	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	52
4.3.4.	Perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i> .....	55
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>62</b>
5.1.	Kesimpulan.....	62
5.2.	Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>64</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>68</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tingkat intensitas Pembahasan <i>service science</i> .....	2
Gambar 1. 2 Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap AI.....	3
Gambar 1. 3 10 Negara Pengguna AI .....	4
Gambar 1. 4 AI Market Size Growth Forecast .....	5
Gambar 1. 5 Advantage of Chatbot.....	5
Gambar 1. 6 Tingkat Kepuasan Terhadap Layanan Akademik .....	7
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius.....	59

## DAFTAR TABEL

Table 2. 1 Kriteria Tingkat Kepuasan .....	27
Tabel 3. 1 Kuisisioner .....	35
Tabel 4. 1 Indikator dan pernyataan.....	47
Tabel 4. 2 Data kuisisioner .....	48
Tabel 4. 3 Hasil Kuisisioner Tingkat Kepentingan.....	49
Tabel 4. 4 Hasil Kuisisioner Tingkat Kinerja .....	49
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas .....	52
Tabel 4. 7 Hasil Perhitungan CSI Seluruh Atribut.....	53
Tabel 4. 8 Tabel Kriteria Skor CSI .....	54
Tabel 4. 9 Tingkat kesesuaian atribut <i>efficiency</i> .....	55
Tabel 4. 10 Tingkat kesesuaian atribut <i>efficiency</i> .....	55
Tabel 4. 11 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Seluruh Atribut .....	56
Tabel 4. 12 Hasil Perhitungan $\sum$ Rata-rata X dan $\sum$ Rata Rata Y .....	57

## **ABSTRAK**

Pada era digitalisasi ini service science memainkan peran yang vital sebagai penunjang keberhasilan implementasi tri dharma perguruan tinggi dalam pendidikan, hal tersebut dapat dilaksanakan dengan mengembangkan inovasi dalam hal e-service quality menggunakan chatbot. Tujuan dalam penelitian ini yaitu mengembangkan layanan akademik prodi sarjana Manajemen UPN “Veteran” Jawa Timur melalui inovasi e service quality menggunakan chatbot. Untuk mengetahui kepuasannya, pengukuran menggunakan atribut e-service quality, chatbot, dan kepuasan. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif melalui pengukuran yang digunakan adalah Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Sampel dalam penelitian ini yang digunakan adalah non probability dengan metode purposive sampling. Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa berada pada nilai 76% yang masuk dalam kriteria puas. Dari 13 atribut yang digunakan hanya 2 atribut yang sesuai dengan harapan mahasiswa yaitu atribut natural language understanding dan kesediaan merekomendasikan.