

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI
KEPUASAN MAHASISWA**



Disusun oleh :

Muhammad Arifin Rahmanto, M.Pd

Unit Penjamu Program Studi Pendidikan Agama Islam

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM
FAKULTAS AGAMA ISLAM UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

2022

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

1. Judul : Survey Kepuasan Mahasiswa
2. Ketua Gugus/ Unit Penjamin Mutu
- a. Nama lengkap : Muhammad Arifin Rahmanto, M.Pd
b. Jenis Kelamin : Laki laki
c. NIDN : 0317109001
d. Pangkat/Golongan : Penata Muda Tingkat I, III/b
e. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
f. Fakultas/Prodi : Fakultas Agama Islam/Pendidikan Agama Islam
g. Alamat Rumah : Jl. Kecapi V Rt. 005/05 No. 71B Jagakarsa
Jakarta Selatan, 12620
h. No HP/Email : 082122172145 / m.rahmanto@uhamka.ac.id
3. Waktu Pelaksanaan : Maret-Juni 2022

Mengetahui,

Jakarta, Juni 2022

Ketua LPM UHAMKA

Ketua Peneliti



Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd

NIDN. 0316078501

A handwritten signature in black ink, which appears to be 'M. Arifin Rahmanto'.

M. Arifin Rahmanto, M.Pd

NIDN. 0317109001

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT, pengukuran survey kepuasan dosen dapat diselesaikan dan dilaporkan. Kami mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini. Semoga survey kepuasan dosen ini dapat bermanfaat sesuai dengan kebutuhan peningkatan kualitas Perguruan Tinggi. Ucapan Terimakasih ini kami sampaikan kepada :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, Prof. Dr. H. Gunawan Suryoputro, M.Hum
2. Ketua Penjaminan Mutu UHAMKA, Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd .
3. Dekan FAI UHAMKA : Ai Fatimah Nur Fuad, P.hD.
4. KAPRODI Pendidikan Agama Islam : Lismawati, M.Pd
5. Gugus Penjamu FAI : Dr. Purwidiyanto, M.A
6. Mahasiswa Pendidikan Agama Islam

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II KAJIAN TEORI	3
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	7
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	9
4.1 Identitas Responden	9
4.2 Hasil Analisis	9
4.2.1 Kepuasan terhadap Dosen	9
4.2.2 Kepuasan terhadap Tenaga Kependidikan	10
4.2.3 Kepuasan terhadap Pengelola (Fakultas)	11
4.2.4 Kepuasan terhadap Prasarana dan Sarana	12
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	14
5.1 Simpulan	14
5.2 Rekomendasi	14
DAFTAR PUSTAKA	18
1. Biodata Peneliti	19
2. Data Penelitian	24
3. Analisis Data	32

BAB I PENDAHULUAN

Program pendidikan tinggi dilakukan untuk mendukung tujuan tersedia dan terjangkaunya layanan pendidikan tinggi, bermutu, relevan, berdaya saing internasional, dan kesetaraan di semua provinsi. Peningkatan mutu Perguruan Tinggi juga diperlukan untuk menjaga kualitas Perguruan Tinggi menuju era 5.0. Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA dalam upaya untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan tinggi telah memperoleh akreditasi institusi dengan peringkat A (Unggul) dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) sejak tahun 2000. Penilaian akreditasi ini meliputi 15 indikator yang diantaranya adalah kepemimpinan, kemahasiswaan, sumber daya manusia, kurikulum, prasarana dan sarana, pendanaan, tata pamong, sistem pengelolaan, sistem pembelajaran, suasana akademik, sistem informasi, sistem jaminan mutu, lulusan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat serta program studi.

Keberhasilan perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misi, salah satunya ditentukan oleh kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga adalah pelanggan (konsumen) yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Karenanya dalam konsep pelayanan, kepuasan mahasiswa menjadi penting.

Pada saat ini, kualitas pelayanan perguruan tinggi terhadap mahasiswa dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Jika kualitas pelayanan buruk dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi kurang memuaskan, maka dalam jangka Panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan berkualitas oleh perguruan tinggi bukan pekerjaan mudah, karena melibatkan banyak aspek seperti pola

penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas.

Survei kepuasan mahasiswa ini dilakukan untuk menjangkir tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. Hasil survei ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam FAI UHAMKA terhadap dosen, tenaga kependidikan, pengelola (fakultas), serta prasarana dan sarana”.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. Adapun tujuan khusus penelitian ini adalah untuk melihat kepuasan mahasiswa terhadap :

1. Dosen
2. Tenaga Kependidikan
3. Pengelola (Fakultas)
4. Prasarana dan Sarana

BAB II KAJIAN TEORI

Kepuasan merupakan suatu sikap dari setiap orang termasuk dosen atas hasil pekerjaan yang dilakukan dengan segala kondisi yang dihadapi. Konteks hasil pekerjaan tersebut adalah dimana lembaga pendidikan atau universitas dimana dosen bekerja, dilayani dengan sebaik mungkin. Pengaruh positif dari rasa puas antara lain meningkatkan kecintaan, loyalitas, disiplin, dan dedikasi terhadap lembaga pendidikan.

Menurut Tjiptono kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan (Fandy Tjiptono, 1995). Kotler mengungkapkan bahwa kepuasan merupakan tingkatan di mana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, akan semakin tinggi pula kesetiaan pelanggan, yang intinya akan menghasilkan kinerja perusahaan yang lebih baik. Perusahaan yang cerdas bertujuan untuk memuaskan pelanggan dengan hanya menjanjikan apa yang dapat mereka berikan, lalu memberikan lebih dari yang mereka janjikan (Kotler & Armstrong, 2008).

Survei kepuasan merupakan cara untuk mengetahui, mengukur, dan memantau suatu hal berdasarkan pengalaman dari responden tersebut. Survei kepuasan dilakukan karena adanya manfaat yang didapat seperti reputasi akan semakin positif, dapat mendorong terciptanya loyalitas responden, memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan, meningkatkan keuntungan, dan mendorong setiap responden untuk bekerja dengan tujuan yang lebih baik lagi kedepannya (Shinta, 2011).

Raymon menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan dipengaruhi beberapa faktor, yaitu :

1. *Service Quality*,

2. *Product Quality*,
3. *Price*,
4. *Situational Factor*,
5. *Personal Factor* (Panjaitan, 2019).

Service quality identik dengan memenuhi kebutuhan pelanggan, dengan harapan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Hal itu membuat kualitas pelayanan ditentukan oleh pelanggan dan merupakan kategori subjektif karena tergantung pada kebutuhan dan harapan pelanggan. Tingkat kualitas pelayanan yang sama, tetapi diterima oleh pelanggan yang berbeda akan terasa berbeda, dan bahkan pelanggan yang sama terkadang merasa berbeda di lain waktu, berbeda-beda tahapannya (Vy & Tam, 2021). Singh dalam Xiang menyampaikan bahwa *service quality* tidak hanya terkait dengan kelangsungan hidup dan pertumbuhan organisasi, tetapi juga terkait dengan bagaimana organisasi mempertahankan keunggulan kompetitifnya dengan mencapai keunggulan kinerja. Chen mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai evaluasi individu konsumen tentang efektivitas dan kemanjuran dari proses penyampaian layanan (Lin, Chen, Liu, & Li, 2020). Menurut Zeithaml & Bitner dalam Alimatus, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan dan pengendalian yang diharapkan, lebih dari itu tingkat keunggulan adalah untuk memenuhi keinginan pelanggan. Jadi, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu : pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada penyedia layanan dalam memenuhi pelanggan secara konsisten (Dewi, 2021). Dengan demikian kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan, seperti apakah yang seharusnya diberikan oleh penyedia jasa. *Service quality* mempunyai fokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu kriteria penting yang mempengaruhi setiap organisasi tidak peduli apakah itu sektor bisnis atau sektor jasa. Sebuah layanan dikatakan berkualitas hanya jika dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Kebutuhan dan harapan berkembang atas dasar budaya masyarakat, standar hidup mereka, pendidikan, usia, dll. Salah satu indikator dari kualitas pelayanan adalah memuaskan kebutuhan pelanggan. *Service Quality* dapat dilihat sebagai realisasi dari apa yang baik dan buruk, dan apa adanya dapat diterima dan tidak dapat diterima (Sajna & Mohamed Haneefa, 2021). Kualitas pelayanan juga berhubungan dengan retensi dan kepuasan pelanggan, sehingga dapat mengurangi reputasi. Dalam pasar kompetitif setiap pelanggan menuntut layanan yang lebih baik. Meningkatkan kualitas layanan akan memiliki efek yang menguntungkan pada kinerja keuangan dan operasional bisnis. Selanjutnya, interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan adalah inti utama dari bisnis jasa. Pelayanan melibatkan kontak intim antara penyedia layanan dan penerima layanan, hal seperti itu dalam kesempatan kontak akan sangat mempengaruhi evaluasi pelanggan (Yang, Huang, & Wei, 2015).

Kualitas pelayanan merupakan konsep abstrak yang sangat sulit diukur. Karena kualitas pelayanan adalah fenomena subjektif yang dapat bervariasi dari orang ke orang. Ada banyak metode yang digunakan dalam pengukuran kualitas pelayanan. Model *service quality* yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan ialah model yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. model ini memiliki struktur yang fleksibel. Model ini dapat digunakan pada berbagai sektor layanan dan perusahaan sesuai dengan kebutuhan. Parasuraman mengkonseptualisasikan kualitas pelayanan akan menentukan karakteristik dari layanan tersebut (Akman & Kopuz, 2018).

Parasuraman menyebutkan lima dimensi yang mengukur kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Reability* (keandalan), kemampuan untuk dipercaya karena melakukan pelayanan sesuai dengan yang sudah dijanjikan dengan tepat.
2. *Tangibles* (penampilan fisik), kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang sudah dijanjikan dengan nyata.
3. *Responsiveness* (tanggap), kemampuan untuk membantu para pelanggan secara tanggap dan memberikan pelayanan sebaik mungkin.
4. *Assurance* (jaminan), pengetahuan dan kesopanan para pegawai serta kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya dan yakin kepada perusahaan.
5. *Empathy* (perhatian), perhatian yang tulus yang diberikan kepada para pelanggan (Zouari & Abdelhedi, 2021).

Berdasarkan hal itu, peningkatan kualitas pelayanan melalui survei kepuasan mahasiswa sangat diperlukan. Tanggapan mahasiswa mengenai kepuasan terhadap dosen, tenaga kependidikan, pengelola (fakultas), serta prasarana dan sarana diperlukan untuk meningkatkan mutu Perguruan Tinggi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini tergolong kuantitatif yaitu penelitian yang menekankan analisis pada data-data numerikal (angka-angka) yang diolah dengan metode statistika. Tujuannya untuk mengetahui kepuasan mahasiswa program studi Pendidikan Agama Islam yang ada di UHAMKA, kemudian berdasarkan hasil analisis diharapkan ada perbaikan pelayanan jika memang dirasa masih belum baik dan mempertahankan pelayanan yang sudah dirasa baik.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis, mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data berupa orang atau Lembaga berdasarkan fakta-fakta dengan apa adanya. Memusatkan perhatian pada permasalahan yang ada, menggambarkan fakta tentang permasalahan yang diselidiki diiringi dengan interpretasi rasional yang seimbang serta mendapatkan makna dan implikasi dari suatu masalah.

Penelitian mengenai kepuasan mahasiswa program studi Pendidikan Agama Islam FAI UHAMKA dilakukan di lingkungan sivitas akademika wilayah DKI Jakarta dan sekitarnya melalui via WAG dengan mencantumkan link kuosioner kepada mahasiswa aktif di lingkungan FAI khususnya prodi PAI UHAMKA. Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret-Juni 2022.

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik survei. Teknik survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu secara alami, peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan angket. Instrumen penelitian yang digunakan berupa angket yang diberikan melalui *google form*. Peneliti dalam hal ini menggunakan alat ukur berupa skala, dan skala yang digunakan adalah skala Likert. Pada skala model Likert perangsang subjek untuk menjawab

pertanyaan. Respon yang diharapkan dari subjek adalah memberikan dua penilaian berdasarkan variasi skor yang disediakan.

Data akan disajikan dalam bentuk tabel yang disertai dengan narasi. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif kuantitatif berdasarkan nilai rata-rata kemudian diklasifikasikan berdasarkan kategori seperti yang tertulis pada teknik pengumpulan data sebagai berikut :

$$\frac{\text{Jumlah skor hasil pengumpulan data}}{\text{Jumlah skor ideal}} \times 100\%$$

$$\text{Interval} = \frac{h}{n}$$

$$\text{Interval} = \frac{100 - 1}{5}$$

$$\text{Interval} = 19,8$$

Sehingga dapat dibuat kategori sebagai berikut :

Sangat Puas : angka 79,6% -

Puas : angka 59,7% -

Cukup Puas : angka 39,8% -

Tidak Puas : angka 19,8% -

Sangat Tidak Puas : angka 1% -

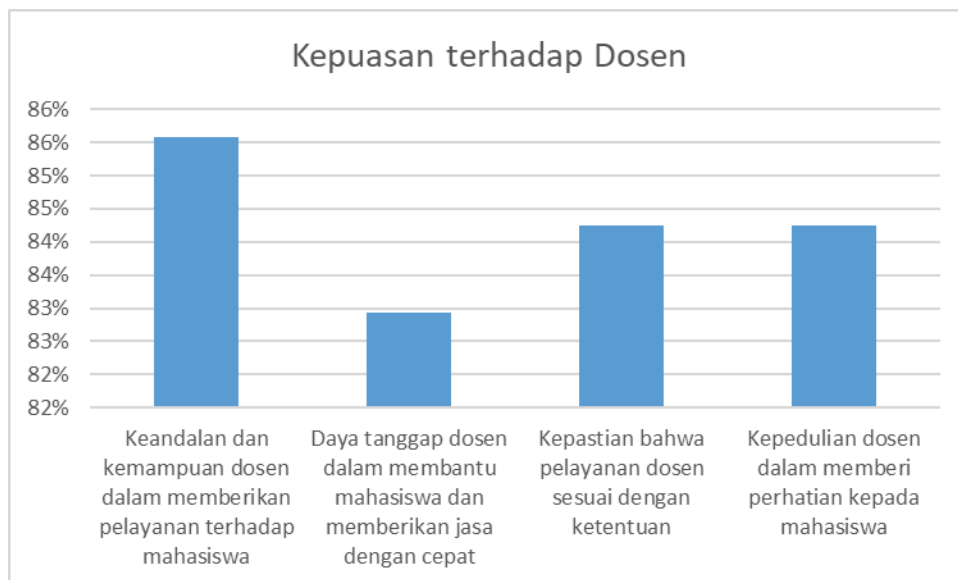
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Identitas Responden

Total responden Program Studi Pendidikan Agama Islam yang mengisi angket kepuasan berjumlah 227 mahasiswa. Mulai belajar di UHAMKA bervariasi dari tahun 2018 sampai tahun 2021.

4.2 Hasil Analisis

4.2.1 Kepuasan terhadap Dosen



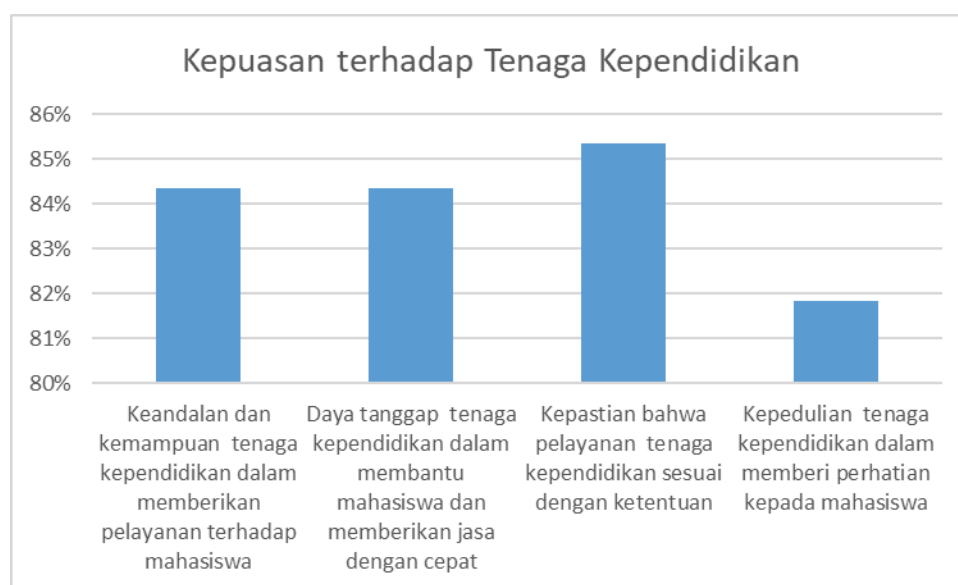
Gambar 4.1 Kepuasan terhadap Dosen

Gambar 4.1 menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap dosen dengan indikator 1) Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa mendapatkan persentase 86% dengan arti sangat puas, 2) Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan mendapatkan persentase 83% dengan arti sangat puas, 3) Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat mendapatkan persentase 84% dengan arti sangat puas, 4) Keandalan dan

kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa mendapatkan persentase 84% dengan arti sangat puas.

Dari 4 indikator kepuasan terhadap dosen, memiliki rata-rata 84% dari 227 responden mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam menyatakan puas terhadap dosen di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

4.2.2 Kepuasan terhadap Tenaga Kependidikan



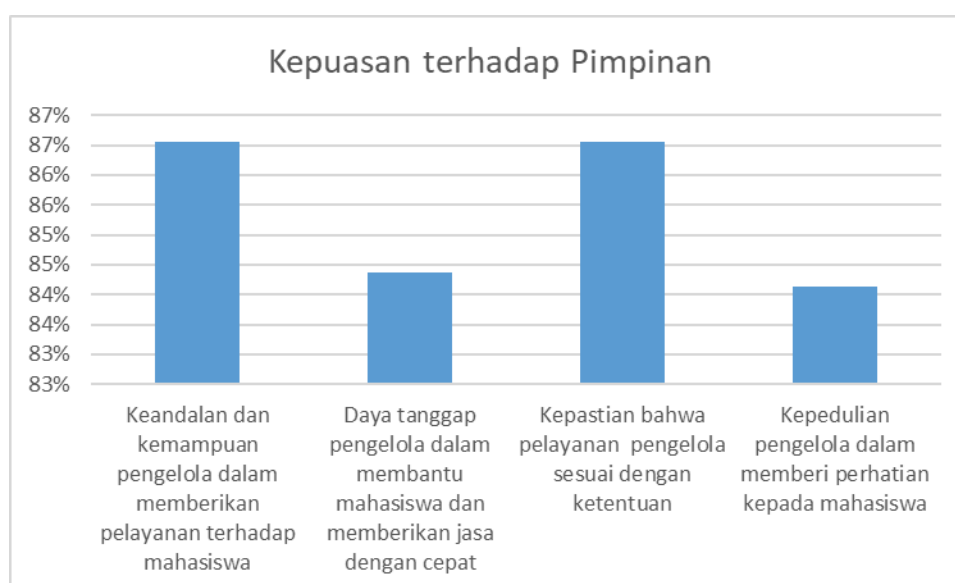
Gambar 4.2 Kepuasan terhadap Tenaga Kependidikan

Gambar 4.2 menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan dengan indikator 1) Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa mendapatkan persentase 84% dengan arti sangat puas, 2) Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan mendapatkan persentase 84% dengan arti sangat puas, 3) Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat mendapatkan persentase 85% dengan arti sangat puas, 4) Keandalan dan kemampuan

tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa mendapatkan persentase 82% dengan arti sangat puas.

Dari 4 indikator kepuasan terhadap tenaga kependidikan, memiliki rata-rata 84% dari 227 responden mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam menyatakan puas terhadap tenaga kependidikan di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

4.2.3 Kepuasan terhadap Pengelola (Fakultas)



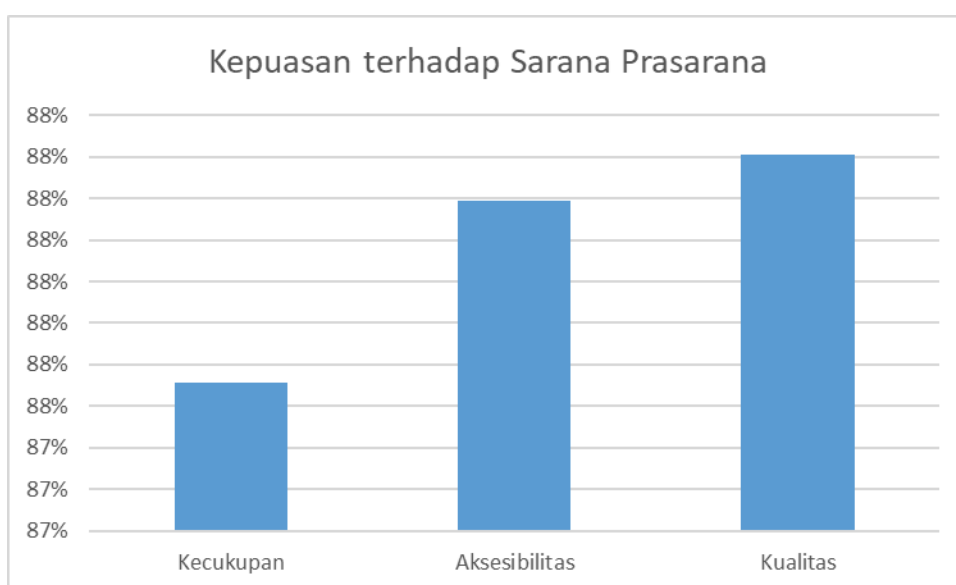
Gambar 4.3 Kepuasan terhadap Fakultas

Gambar 4.3 menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap pengelola (fakultas) dengan indikator 1) Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa mendapatkan persentase 87% dengan arti sangat puas, 2) Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan mendapatkan persentase 84% dengan arti sangat puas, 3) Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat mendapatkan persentase 87% dengan arti sangat puas, 4)

Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa mendapatkan persentase 84% dengan arti sangat puas.

Dari 4 indikator kepuasan terhadap pengelola (fakultas), memiliki rata-rata 85% dari 228 responden mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam menyatakan sangat puas terhadap pengelola (fakultas) di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

4.2.4 Kepuasan terhadap Prasarana dan Sarana



Gambar 4.4 Kepuasan terhadap Prasarana dan Sarana

Gambar 4.4 menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap prasarana dan sarana dengan indikator 1) Kualitas mendapatkan persentase 88% dengan arti sangat puas, 2) Aksebilitas mendapatkan persentase 88% dengan arti sangat puas, 3) Kecukupan mendapatkan persentase 88% dengan arti sangat puas.

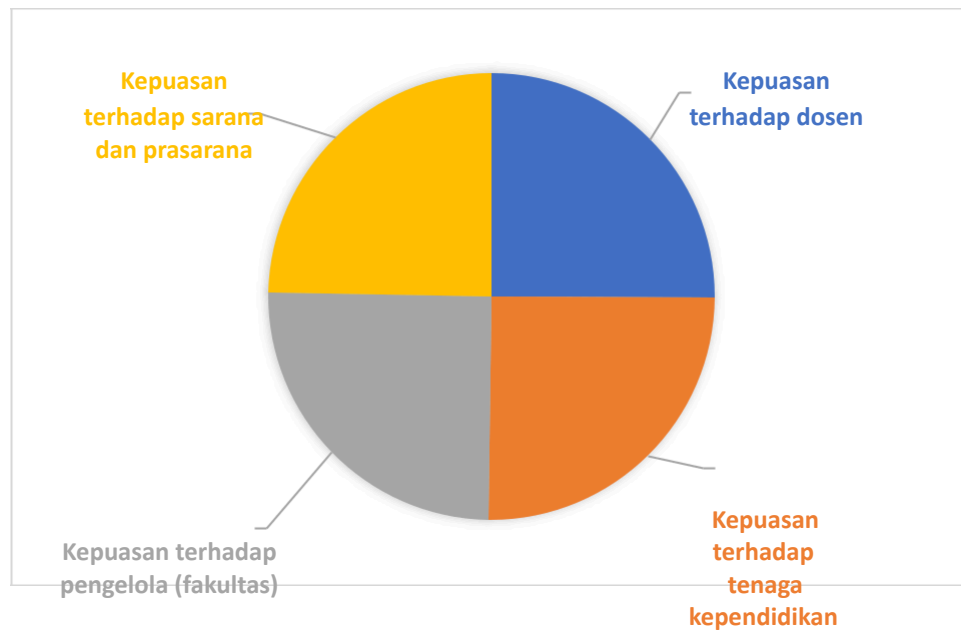
Dari 3 indikator kepuasan terhadap prasarana dan sarana, memiliki rata-rata 88% dari 227 responden mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam

menyatakan sangat puas terhadap prasarana dan sarana di Universitas Muhammadiyah

Prof. DR. HAMKA.

BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan



Gambar 5.1 Simpulan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan pembahasan yang sudah diuraikan pada Bab IV, maka dapat disimpulkan bahwa Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam FAI UHAMKA merasa sangat puas terhadap dosen dengan persentase 84%, sangat puas terhadap tenaga kependidikan dengan persentase 84%, sangat puas terhadap pengelola (fakultas) dengan persentase 85%, sangat puas terhadap prasarana dan sarana dengan persentase 88%.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei kepuasan, Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam merekomendasikan :

a. Bagi Dosen

- Diberikan monitoring oleh pimpinan terhadap kinerja dosen baik dalam pengajaran, pelayanan dan kepuasan dosen pengampu
- Diberikan informasi pada setiap rapat dalam rangka meningkatkan kualitas mutu layanan
- Diberikan pelatihan dosen dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan bisa melalui Lembaga internal Uhamka atau bisa dari luar ISO dll,

b. Bagi Tenaga Kependidikan

- Memfasilitasi pelatihan sebagai peningkatan mutu layanan tendik terhadap dosen dan mahasiswa (mendapat sertifikat pelayanan mutu tendik)
- Terus mengupgrade kompetensi tendik dengan cara memberikan informasi dan evaluasi kinerja setiap bulan dalam rangka peningkatan kualitas mutu terhadap layanan melalui kotak saran dan kepuasan di tempatkan di depan sekretariat atau bisa melalui via WA. Setiap mahasiswa dan dosen yang sudah diberikan layanan maka bisa diberikan symbol terhadap kepuasan dan saran kedepannya untuk perbaikan yang lebih baik.
- Diberikan peningkatan layanan website bagi mahasiswa yang ingin meminta layanan melalui online bisa di tingkatkan menu pelayanan

bagi mahasiswa dan kebutuhan mahasiswa agar bisa mudah di unduh dan di akses informasi seputar kegiatan Akademika FAI Uhamka

c. Bagi Pengelola (Fakultas)

- Melakukan monev yang rutin dan berkala dalam rangka meningkatkan kualitas mutu FAI melalui pelayanan.
- Memberikan informasi yang update terkait rencana kegiatan dalam program kerja fakultas melalui pemenuhan renstra universitas.
- Mengadakan pertemuan rutin dengan dosen dan tendik dalam meningkatkan sinergitas dalam keberlangsungan tupoksi dan tukar sharing sebagai upaya untuk meningkatkan mutu fakultas terhadap mahasiswa

d. Bagi Prasarana dan Sarana

- Meningkatkan pelayanan online dengan cara mengoptimalkan Website Fakultas Agama Islam agar webometric meningkat dengan adanya fitur layanan dan kebutuhan mahasiswa dll.
- Disediakan 1 ruang khusus Penjamu FAI agar setiap kegiatan yang kaitannya terkait penjamu agar lebih optimal dan efektif dengan

dibantu fasilitasi dengan printer dan sarana lainnya bangku dan meja serta papan tulis.

- Agar bisa ditambah ruang perkuliahan dan fasilitas yang mendukung di dalamnya, seperti, AC dengan remotnya, *TV Digital anroid*, *kursi mahasiswa yang baik*
- Layanan Komputer di loby FAI agar bisa di tambah dan bisa di akses sesuai kebutuhan mahassiswa seperti, melihat nilai, input KRS, mencari literatur dll.
- Agar disediakan mushola tetap yang proporsional agar dapat mahasiswa berjamaah sholat di lantai 6
- Disediakan spekear di setiap kelas dan di loby fai serta ruang dosen, pimpinan, agar infromasi terkait perkuliahan bisa dapat mudah di sampaikan dan juga dapat di manfaatkan dengan kumandang adzan sebagai upaya tercapainya Indikator kinerja 94 pada renstra FAI dan Universitas yaitu *Tingkat penerapan lingkungan kerja yang Islami*

5.3 Tindak Lanjut

Berdasarkan rekomendasi, pimpinan FAI UHAMKA melakukan tindak lanjut sebagai berikut :

1. Mengadakan pelatihan dosen
2. Mendorong tendik mengikuti sertifikasi kompetensi
3. Mengadakan pertemuan rutin dengan dosen dan tendik dalam meningkatkan sinergitas
4. Menambah fasilitas ruang kuliah

DAFTAR PUSTAKA

- Akman, E., & Kopuz, K. (2018). Sağlık Hizmetlerinde Kalite Algısı : SERVQUAL Model İncelemesi Quality Perception in Healthcare Services : SERVQUAL Model Review. *ODÜ Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi* /, 0–2.
- Dewi, A. S. dan R. P. (2021). Academic Service Quality (ASQ) Before and During Pandemic Covid-19 by Students and Lecturers. *İlköğretim Online*, 20(1), 831–843. <https://doi.org/10.17051/ilkonline.2021.01.79>
- Fandy Tjiptono. (1995). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1*. (12th ed.). Jakarta: ERLANGGA.
- Lin, X. Q., Chen, Y. C., Liu, C. H., & Li, Y. Q. (2020). Service quality management from social capital, environmental uncertainty, and competitive intensity perspectives. *Social Behavior and Personality*, 48(5). <https://doi.org/10.2224/sbp.9178>
- Panjaitan, R. (2019). Manajemen Pemasaran. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Sajna, K. P., & Mohamed Haneefa, K. (2021). Service quality of special libraries in Kerala, India. *DESIDOC Journal of Library and Information Technology*, 41(2), 75–81. <https://doi.org/10.14429/djlit.41.02.15804>
- Shinta, A. (2011). *Manajemen pemasaran*. Malang: UB Press.
- Vy, P. D., & Tam, P. T. (2021). TEsting The Reliability Of The Banking Service Quality: A Case Study Of Commercial Banks In Vietnam. *Academy of Strategic Management Journal*, 20(2), 1–10. <https://doi.org/10.17051/ilkonline.2021.05.455>
- Yang, F.-H., Huang, C.-H., & Wei, C.-Y. (2015). The Relationship Between Internal Marketing, Employee Well-Being, and Customer Service Quality - the Service Industry in Taiwan. *International Journal of Organizational Innovation (Online)*; *Hobe Sound*, 8(2), 40–57. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1721367888/abstract/7D656ED699E0470FPQ/8>
- Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 10(1). <https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x>

LAMPIRAN

1. Biodata Peneliti

A. Biodata Peneliti

a	Nama Lengkap	:	Muhammad Arifin Rahmanto, S.Pd.I.,M.Pd
b	Tempat, Tanggal Lahir	:	Jakarta, 17 Oktober 1990
c	NIP/NIK/Identitas lainnya	:	0317109001
d	Jabatan Fungsional	:	-
e	Golongan	:	Penata Muda Tingkat I, III/b
F	Alamat Kantor	:	Jl. Limau II, Kebayoran Baru Jakarta 12130
G	Alamat Rumah	:	Jl. Kecapi V Rt. 005/05 No. 71B Kel/Kec. Jagakarsa, Jakarta Selatan, 12620
H	Bidang Keahlian	:	Manajemen Pendidikan
I	No. Telp	:	082111333170
J	Email	:	m.arahmanto@uhamka.ac.id
	Jabatan		<u>1. Dosen FAI UHAMKA</u> <u>2. Staf ahli Wakil Rektor IV</u>
K	Mata kuliah yang diampu		1. Teori Pembelajaran
			2. Pendidikan PAI Luar Sekolah
			3. Materi Akidah Akhlak di Madrasah
			4. Teknologi Pendidikan
			5. Muamalah

B. Riwayat Pendidikan

	S1	S2	S3
Nama PT	UHAMKA	UHAMKA	
Bidang Ilmu	Pendidikan Agama Islam	Administrasi Pendidikan	
Tahun Masuk-Lulus	-2013	-2016	
Judul Skripsi / Tesis / Disertasi	Peran Pendekatan Active Learning dalam Meningkatkan Sikap Asertif	Pengaruh supervisi kepala sekolah dan iklim organisasi terhadap kinerja	

	di SMP Borobudur	dasar negeri di kecamatan pasar minggu Jakarta selatan	
Nama Pembimbing / Promotor	1. Fitriliza, M.A	1. Prof. Dr. H. Ch. Suprpto, M.M. 2. Anen Tumanggung , Ph.D	

1. Pengalaman Penelitian 5 tahun terakhir

No.	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (Juta Rp)
1	2020	<u>Efektivitas Media Pembelajaran Daring Melalui Google Classroom</u>	Uhamka	5.000.000,-
2	2021	<u>Pemerolehan Komponen Bahasa: Pembelajaran Bunyi Bahasa Arab Di Muhammadiyah Boarding School Ki Bagus Hadikusumo Kota Bogor</u>	Uhamka	8.000.000,-
3	2021	<u>Peran Guru PAI Dalam Mengatasi Kesulitan Membaca Al -Qur'an Di SMP Islam Arraudhoh</u>	Uhamka	7.000.000,-
4	2022	<u>Efektifitas Media Pembelajaran Tatap Muka Di Masa Pandemi Covid 19</u>	Uhamka	8.000.000,-
5	2022	<u>Peran Guru PAI Dalam Mengatasi Kesulitan Membaca Qur'an Di SMP Islam Ar Raudhoh</u>	Uhamka	8.000.000,-
6	2022	<u>Pengaruh media Pembelajaran Shoology Terhadap Hasil Belajar Peserta Didik Pada Mata Pelajaran PAI dan Budi Pekerti SMAN 5 Tangerang</u>	Uhamka	5.000.000,-
7	2022	<u>Model Pembelajaran Berbasis Kecerdasan Artifiisial untuk meningkatkan Talenta Mahasiswa Pendidikan Tinggi Menuju Era Digitalisasi</u>	Tanoto Foundation-BRIN	50.000.000,-
8	2022	<u>Pengembangan Model Smart Coffe Monitoring Berbasis Internet of Things (IOT) Melalui Program SMK Membangun Desa di Profinsi Jawa Barat</u>	BRIN	35.000.000,-
9	2023	<u>Pengembangan Alat Peraga Pembelajaran Bola Makharijul Huruf Berbasis Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence)</u>	Uhamka	10.000.000,-
10	2023	<u>Model Link and Match Berbasis Competency Based Training Untuk Meningkatkan Employability Skills Siswa SMK</u>	Risetmu	25.000.000,-

	Muhammadiyah Wilayah h Tangerang Selatan Provinsi Banten	
--	--	--

1. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat 5 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Pengabdian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (Juta Rp)
1	2019	<u>Pengenalan Mufrodat Melalui Kuis Tebak Kata</u>	Uhamka	6.000.000
2	2019	<u>Pelatihan Pemanfaatan Media E - Learning Edmodo Dalam Meningkatkan Profesionalisme Guru - Guru Se Wilayah Desa Ciomas Kabupaten Ciamis Jawa Barat</u>	Uhamka	6.000.000
3	2020	<u>Pelatihan Penggunaan Media Pembelajaran Baca Tulis Al-Qur'an Di Masa Pandemi Covid-19 Bagi Guru-Guru Mi Al-Khairiyah Mampang Prapatan Jakarta Selatan</u>	Uhamka	5.000.000
4	2020	<u>Pelatihan Penyusunan Soal Higher Order Thinking Skill (Hots) Melalui Aplikasi Quizizz Bagi Guru-Guru Di Smp Muhammadiyah Cislak Depok</u>	Uhamka	5.000.000
5	2021	<u>Pelatihan Tqm Sebagai Upaya Meningkatkan Standar Mutu Sekolah Di Sma Muhammadiyah 5 Jakarta</u>	Uhamka	7.000.000
6	2021	<u>Pelatihan Pemanfaatan Google Apps For Education Dalam Menyambut Era New Normal Di Smp Muhammadiyah Cislak</u>	Uhamka	7.000.000,-
7	2021	<u>Pelatihan Penggunaan Educandy Sebagai Game Edukatif Di Sd Muhammadiyah 08 Plus</u>	Uhamka	7.000.000,-
8	2021	<u>Pelatihan Pemanfaatan Media Pembelajaran Ineraktif Menggunakan Articulate Storyline 3 Dalam Pembelajaran Blended Learning Di SMP Muhammadiyah 9 Jakarta</u>	Uhamka	7.000.000
9	2022	<u>Meningkatkan Kecakapan Kognitif Untuk Menangkal Berita Hoaks Pada Warga Muhammadiyah Di Kecamatan Sukmajaya Kota Depok</u>	Uhamka	8.000.000
10	2022	<u>Pelatihan Media Quizalize Sebagai</u>	Uhamka	16.000.000,-

		<u>Evaluasi Pembelajaran</u>		
11	2023	Pengembangan Alat Peraga Pembelajaran Bola Dunia Makharijul Huruf berbasis Artificial Intelligence (kecerdasan buatan)	Uhamka	22.000.000,-

2. Publikasi Artikel Ilmiah Dalam Jurnal

No.	Tahun	Judul Artikel Ilmiah	Volume / Nomor	Nama Jurnal
1	2020	<u>Efektivitas Media Pembelajaran Daring Melalui Google Classroom</u>	02	Jurnal Pendidikan Islam
2	2021	<u>Pengembangan Kurikulum Program Studi Pendidikan Agama Islam Melalui Tracer Study Alumni</u>	Vol. 12 No. 1 (2021)	Jurnal Pendidikan Islam
3	2021	Pelatihan TQM Sebagai Upaya Meningkatkan Standar Mutu Sekolah Di SMA Muhammadiyah 5 Jakarta	2021	Solma
4	2021	Pelatihan Penggunaan Bandicam Dan Quizziz Dalam Pembelajaran Bagi Guru Guru SDN Menteng Atas 14	2021	Publikasi Pendidikan
5	2022	Peran Guru PAI Dalam Mengatasi Kesulitan Membaca Al Quran Di SMP Islam Arraudhoh	2022	Jurnal Pendidikan Islam
6	2023	Pelatihan penggunaan Educandy sebagai game edukatif di SD Muhammadiyah 08 Plus Jakarta Timur	2023	Jurdimas Royal
7	2022	Pengaruh Blended Learning terhadap kualitas pembelajaran pada mata pelajaran PAI di SMAN 5 Tambun Selatan	2022	Jurnal PAI Uhamka

3. Buku

No.	Tahun	Judul Buku	ISBN	Penerbit
1	2023	<u>Buku ajar Praktikum Administrasi Pendidikan</u>	978-623-499-208-3	KBM Indonesia

4. Hak Cipta Paten Sederhana

No.	Tahun	Judul invensi	No. Pemohon	Investor
1	2022	Alat Peraga Bola Makharijul Huruf	S00202214028	Muhammad Arifin Rahmanto

Jakarta, 20 Juni 2022
Muhammad Arifin Rahmanto, M.Pd

Handwritten signature

2. Data Penelitian

Email	Nama	NIM
ameliasifa54@gmail.com	Sifa Amelia Sari	2107015128
rifdaizza03@gmail.com	Rifda Izzatunnisa	2107015129
alfinaazzahrah02@gmail.com	Alfina Azzahrah	2107015130
ff7921628@gmail.com	Farhan Azhar Arruslan	2107015131
wulanoktaviani86@gmail.com	Wulan Octaviani	2107015132
devifitriyani610@gmail.com	Devi Fitri Yani	2107015133
aldriinzaghi7@gmail.com	Muhammad Aldri Inzaghi	2107015134
rizmi1955@gmail.com	Khawarizmi	2107015135
firdarahmadhani07@gmail.com	Firda Nur Rahmayanti	2107015136
nailasriskian01@gmail.com	Naila Shakirotul Rizkian	2107015137
falzafrds9@gmail.com	Falza Firdaus	2107015138
Uunghardinanur3@gmail.com	Uung Hardina Nur Ajjiah	2107015139
wafawafiyah2811@gmail.com	Wafa Wafiyah Muthmainnah	2107015140
nengaenun69@gmail.com	Aenun Supriyatini	2107015141
rayindha08@gmail.com	Rayindha Aprilyani	2107015142
aliciayocelin871@gmail.com	Muhamad Ridzky Khalid Ramadhan	2107015143
viennatsabita@gmail.com	Viena Tsabita Mudzakir	2107015144
shofiaulia467@gmail.com	Shofi Auliaurrahmah	2107015145
fatimahalkaf074@gmail.com	Fatimah	2107015146
fahrulrozy430@gmail.com	Muhamad Fachru Rozy	2107015147
millaademilla@gmail.com	Ade Mila	2107015148
wahissaputra21@gmail.com	Wahis Saputra	2107015149
muhammadanshar313@gmail.com	Muhamad Anshar Setyono	2107015150
muhkris54@gmail.com	Muhammad Krisna	2107015151
ikhsnaryadii@gmail.com	Ikhsan Aryadi	2107015152
kurnianazila29@gmail.com	Nazila Kurnia Rahmah	2107015153
ramzyazid13@gmail.com	Ramz Ya'sub Nurul Yazid	2107015154
rifdah03rihadatul@gmail.com	Rifdah Rihadatul Aisyi	2107015155
oktavianip@gmail.com	Putri Oqtaviani	2107015156
revanzaahmad8@gmail.com	Revanza Ahmad	2107015157
antonizeniusf@gmail.com	Antony Zeniyus Vernandes	2107015158
widyaJMP@gmail.com	Widya Jasmine Priyanto	2107015159
haulazzh@gmail.com	Haula Azizah	2107015160
hanifahnurazizah09@gmail.com	Hanifah Nur Azizah	2107015161
alfixhahri@gmail.com	Alfi Syahri	2107015162
raxsa7113@gmail.com	Mohamad Raka Pratama	2107015163
revycahyadika@gmail.com	Revy Cahyadika	2107015164
fahmizainimuhammad@gmail.com	Muhammad Fahmi Zaini	2107015165
denayuskrsr@gmail.com	Den Ayu Sekarsari	2107015166
syamuwais@gmail.com	Syamzidan Agung Efendi	2107015167
amarsyaadinda@gmail.com	Adinda Amarsya Putri	2107015168
irzaraihanfadhlurrahman@gmail.com	Irza Raihan Fadhlurrahman	2107015169
Syifafuadiyahdarul@gmail.com	Dzikri Syauki Ridho	2107015170
Klailatulll21@gmail.com	Lailatul Karimah	2107015171
nurulfahziah87@gmail.com	Nurul Fahziah	2107015172
hasnahfathimah@gmail.com	Fathimah Hasna Hafizhah	2107015173
nasuluhh09@gmail.com	Nur Ahmadi Suluh Rahino	2107015174
alvinharyanto9@gmail.com	Muhammad Naufal Alvin Haryanto	2107015175

mustofaimami20010910@gmail.com	Mustofa Imami	2107015176
sabanahilman153@gmail.com	Hilman Albadru Tamam	2107015177
fajri@aturable.com	Muhammad Nur Fajri	2107015178
putraprasetyaprs@gmail.com	Putro Alamsyah Prasetyo	2107015179
annisafadiah28@gmail.com	Annisa Fadiah Nurzahra	2107015180
nabilahfaza93@gmail.com	Nabilah Faza	2107015181
ginaatikah6@gmail.com	Ghina Atikah	2107015182
marioluckyhans@gmail.com	Mario Luckyhans Mahundingan	2107015183
ansyahrefi9@gmail.com	Nur Adyan Refiansyah	2107015184
alkazzam90@gmail.com	Akmal Irsyad	2107015185
wiryawannursumardy@gmail.com	Wiryawan Nur Sumardi	2107015186
ftmauliani@gmail.com	Fatma Auliani	1807015162
salsabilahluthfiah78@gmail.com	Salsabilah Luthfiah	1807015163
fgoll3555@gmail.com	Achmad Fatih Al Alam	1807015164
abdulkholik0406@gmail.com	Teuku Abdul Kholik	1807015165
dyah.apradita2000@gmail.com	Dyah Apradita	1807015166
lailanuralfianita071@gmail.com	Laila Nuralfianita	1807015167
agungrifai71@gmail.com	Taufan Agung Yanu Triwinarso	1807015168
akmaludin124@gmail.com	Ahmad Akmaludin	1807015169
muthiararafa58@gmail.com	Muthiara Rafa Agusthy	1807015170
wildanghanong114@gmail.com	Muhamad Wildan Khaerul Anam	1807015171
naufalzaky.a@gmail.com	Naufal Zaky Abdurrasyid	1807015172
didanikhsan198@gmail.com	Didan Ikhsan Ramadhan	1807015173
kintanparamadina@gmail.com	Kintan Paramadina Az Zahra	1807015174
wandalailu17@gmail.com	Wanda Lailu Suroyya	1807015175
aslamfahrul@gmail.com	Fakhrl Aslam	1807015176
raniaaans@gmail.com	Rania Nur Salsabila	1807015177
atengslowly06@gmail.com	Ahmad Rafi	1807015178
dhioazzurifikri27@gmail.com	Dhio Azzuri Fikri	1807015179
Fauhanfirda@gmail.com	Firda Fauhan	1807015180
syawitriaulia@gmail.com	Aulia Syawitri	1807015181
anisasurajjyo76@gmail.com	Rizka Nurdesi Handayani	1807015182
fahmiarrozi22@gmail.com	Fachmi Fahrurozi	1807015183
aisyiyahfakhirahnur@gmail.com	Fakhirah Nur Aisyiyah	1807015184
annisaazzahro19@gmail.com	Annisa Azzahro	1807015185
rizkikibob@gmail.com	Rizki Aziz Ramadhan	1807015186
rizqianrr4@gmail.com	Rizqi Ainur Rohman	1807015187
karya.goena03@gmail.com	Ichsan Nudin Nur	1807015188
hafizdrizky00@gmail.com	Hafidz Rezky Imani	1807015189
aftikanc@gmail.com	Aftika Nur Chamidah	1807015190
m.iqbal.m99@gmail.com	Moh Iqbal Maulana	1807015191
alfinzuhrri23@gmail.com	Nur Alfin Zuhri	1807015192
royhanhaikal5411@gmail.com	Salman Al- Haris	1807015193
aurafajarf@gmail.com	Aura Fajar Fitriana	1807015194
alamnuryuan1928@gmail.com	Alam Nur Yuan	1807015195
jungdhirah@gmail.com	Dhiya` Fauziyah Rahma	1807015196
afnanrif04@gmail.com	Muhammad Afnan Rifat	1807015197
ridwanacuh@gmail.com	Ridwan Khoerudin	1807015198
azrizahzlf@gmail.com	Azrizah Zulfani	1807015199
nabillahsaputri99@gmail.com	Nabila Saputri	1807015200
ulviyanah787@gmail.com	Ulviyanah	1807015201
Aramdhani969@gmail.com	Achmad Ramdhani	1807015202

kurnaengsih11@gmail.com	Siti Kurnaengsih	1807015203
hanaamira29@gmail.com	Hana Amira Lina Azizah	1807015204
sheillaaulia56@gmail.com	Sheilla Aulia Ramadhanti	1807015205
haya.afifah@gmail.com	Haya Afifah	1907015171
firdha.elahmad@gmail.com	Firdha Oktaviana	1907015172
mutiaratriwulan46@gmail.com	Mutiara Triwulan Dhari	1907015173
gitaratnasarisari@gmail.com	Gita Ratna Sari	1907015174
sabilsalsabilaazzahra@gmail.co	Salsabillah Azzahra	1907015175
rachmimaka@gmail.com	Mikaila Rachman	1907015176
muhammadsyafiqi8637@gmail.com	Muhammad Syahfiqi	1907015177
khairunnissaa128@gmail.com	Khairunnisa	1907015178
ssabilhabbaiki@gmail.com	Sabil Habbaiki	1907015179
futraramadhan1312@gmail.com	Futra Ramadhan	1907015180
raihandamar78@gmail.com	Raihan Damar Wahyudi	1907015181
nisafauziyyah7@gmail.com	Nisa Fauziyyah	1907015182
deemby31@gmail.com	Desi Fitria	1907015183
abidzizikram22@gmail.com	Muhammad Abi Dzil Ikram	1907015184
ridwanadim90@gmail.com	Ridwan Adim	1907015185
bas.alamsyah99@gmail.com	Bintang Alamsyah	1907015186
abiarkanfahmi@gmail.com	Abiyyi Arkaan Fahmi	1907015187
nrsmmaulidia@gmail.com	Nur Isma Maulidia	1907015188
Fadhlanarief871@gmail.com	Muhammad Fadhlan Arief	1907015189
ijonkjulian77@gmail.com	Faisal Julian Permana	1907015190
rayhanananda1501@gmail.com	Rayhan Ananda Resky	1907015191
sumantrizero@gmail.com	Sumantri	1907015192
arifailimpong0@gmail.com	Abdul Rifai Limpong	1907015193
zubaidahsanti7@gmail.com	Santi Zubaidah	1907015194
rasiidmaylann16@gmail.com	Rasyid Maylandhani Prasetyawan	1907015195
a.wijayanto67@gmail.com	Agung Wijayanto	1907015196
sitifatimahnurhaliza@gmail.co	Siti Fatimah Nurhaliza	1907015197
musyidridho@gmail.com	Muhammad Rasyid Ridho	1907015198
rahmataufik0208@gmail.com	Rahma Taufik	1907015199
fahmiashrafy@gmail.com	Fahmi Ashrafy	1907015200
rianitampp121@gmail.com	Rianita	1907015201
ismailazran99@gmail.com	Azran Ismail	1907015202
Akfajar02@gmail.com	Fajar Setiawan	1907015203
ismailisan13@gmail.com	Ihsan Ismail	1907015204
setiawanannisa51@gmail.com	Anisa Putri Setiawan	1907015205
kevindwicahyop2000@gmail.com	Kevin Dwi Cahyo Putra	1907015206
nugrohobayuseto@gmail.com	Bayu Seto Nugroho	1907015207
shendykam@gmail.com	Muhammad Shendyka	1907015208
Rizkiw248@gmail.com	Rizki Wahyudi	1907015209
rifdiadam16@gmail.com	Rifdi Adam	1907015210
zahasalsabila16@yahoo.com	Zahra Salsabila	1907015211
rifachairini644@gmail.com	Rifa Chairini	1907015212
alfarizi.syahrul2511@gmail.com	Syahrul Alfarizi	1907015213
cytgerghost@gmail.com	Ronald Febrian	1907015214
abdullahagung19@gmail.com	Abdullah Sumarsa Agung	1907015215
roborotsky@gmail.com	Ahmad Raihan Muharram	1907015216
liameida2k1@gmail.com	Lia Meida	1907015217
indonesia060@gmail.com	Ahmad Faqih Mubarak	1907015218
aidilshaputra048@gmail.com	Aidil Shaputra Koto	1907015219

windayolanda1102@gmail.com	Winda Yona Yoda Yolanda	1907015220
nazwardrosie@gmail.com	Najwa Maulyda Ramadanty	1907015221
umarsahid178@gmail.com	Umar Sahid	1907015222
rudybmaulany@gmail.com	Fahrudin Badru Zaman	1907015223
	Denis Ramadan	1907019001
	Muhammad Najieb	1907019002
Sutiyadiilham@gmail.com	Ilham Sutiyadi	1907019003
fakhryfuad92@gmail.com	Fakhry Fuad	2007015001
Oktarisanti.sp@gmail.com	Oktarisanti Syahda Putri	2007015002
malfarizi737@gmail.com	Muhammad Al Farizi	2007015003
aliframadhan2001@gmail.com	Alif Rizky Ramadhan	2007015004
adnanandaresta24@gmail.com	Adnan Huda Fitriana	2007015005
mr121002@gmail.com	Muhamad Rizky	2007015006
vayulestari12@gmail.com	Vina Ayu Lestari	2007015007
thufailalfarobi777@gmail.com	Thufail Alfarobi	2007015008
rizkylaelatul389@gmail.com	Laelatul Rizky	2007015009
indripds23@gmail.com	Indri Putria Dewita Sari	2007015010
mariyamjaka7839@gmail.com	Muhammad Zakaria	2007015011
hafizhkudo67@gmail.com	Hafizh Khairul Ikhlas	2007015012
Paisalamiramir@gmail.com	Paisal Amir	2007015013
siscadisti@gmail.com	Sisca Adisti	2007015014
novaldifamuafa@gmail.com	Novaldi Fadil Mu`afa	2007015015
abdulhasanfathur4@gmail.com	Abdul Hasan Fathur	2007015017
chotyalwannn@icloud.com	Siti Chodijah	2007015018
maulidiaapril.20@gmail.com	Maulidia Putri Aprillia	2007015020
artiyulyani0@gmail.com	Arti Yulyani	2007015021
ilhamkubil12@gmail.com	Ilham Fajar Baskoro	2007015023
sadamzubaedzuhaeroni@gmail.com	Sadam Zubaed	2007015024
Fatihahrzki1@gmail.com	Fatihah Rizki Rahmawati	2007015025
silvamikra0224@gmail.com	Silva Mikra Aldama	2007015026
kittyлина21@gmail.com	Rosalina	2007015027
Stevanieangeli@gmail.com	Stevanie Angelia Maharani	2007015028
desakajuara1@gmail.com	Khaeruddin	2007015030
muhammadmiftah.farid16@gmail.com	Muhammad Miftah Farid	2007015031
auliaanggraini785@gmail.com	Aulia Anggraini	2007015032
abidmohammad869@gmail.com	Muhammad Abid Ganendra	1907015069
mardef258@gmail.com	Defa Tri Kusumastuti	1907015070
dwiwahyujayam@gmail.com	Dwi Wahyu Jaya Mahendra	1907015071
farhan.hasbul@gmail.com	Farhan Hasbul Warits	1907015072
iy072829@gmail.com	Muhammad Indrayana	1907015073
ameliaira2020@gmail.com	Ira Amelia	1907015074
asminurafifah@gmail.com	Asminur Afifah	1907015075
alfiaziza27@gmail.com	Alfia Nur Aziza	1907015076
suryolukito1212@gmail.com	Suryo Tondo Lukito	1907015077
kurniaakbar68@gmail.com	Kurnia Akbar	1907015078
viraputrivira816@gmail.com	Vira Putri Ariyani	1907015079
zahraniovarina26@gmail.com	Zahrani Novarina	1907015080
ledydayanti00@gmail.com	Ledy Dayanti	1907015081
suriansyah1205@gmail.com	Muhamad Sadam Suriansyah	1907015082
muharikah35@gmail.com	Muharikah Robbaniyah	1907015083
dandyusuf06@gmail.com	Dandy Yusuf	1907015084
fariznajwan28@gmail.com	Fariz Najwan	1907015085

214adli@gmail.com	Adli Ashiddiqi Adfar	1907015086
dilahzulkifli@gmail.com	Dilah Zulkifli	1907015087
farhana24052001@gmail.com	Farhanah	1907015088
zainabirbahmai@gmail.com	Zainab Irbah Maimunah	1907015089
shafamarshalita8@gmail.com	Shafa Marshalita Putri	1907015090
chachabina2@gmail.com	Shabrina Salsabila Aida Ghafur	1907015091
ellafitri68@gmail.com	Fitri Lailatun Nur	1907015092
anauswatun@gmail.com	Uswatun Hasanah	1907015093
aansitinurjanah86@gmail.com	Aan Siti Nurjanah	1907015094
Kevinalfbudiman@gmail.com	Kevin Alif Budiman	1907015095
agusmuhammad53111@gmail.com	Muhammad Agus Purwanto	1907015096
aidanurrahma5@gmail.com	Aida Nur Rahma	1907015097
raihanamirullah420@gmail.com	Raihan Amirullah	1907015098
a.syiraz26@gmail.com	Muhamad Agil Syiraz	1907015099
wulandariwidy686@gmail.com	Widya Wulandari	1907015100
Rani.Yulisa@gmail.com	Rani Yulisa	1907015101
faridfurqon03@gmail.com	Farid Furqon Ritonga	1907015102
rafi.syahman11@gmail.com	Rafi` Syahman Fauzi	1907015103
gustamilamri17@gmail.com	Gustamil Amri	1907015104
ptribalqis09@gmail.com	Putri Balqis Ismail	1907015105
nursilati.andini@gmail.com	Syifa Nursilati Andini	1907015106
raihanorens@gmail.com	Muhammad Raihan Kurniawan	1907015107
FathanthorIQ1@gmail.com	Fathan ThorIQ Fauzy	1907015108

3. Analisis Data

A. Kepuasan terhadap Dosen

Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa
3	3	3	3
3	4	4	4
3	4	3	3
3	4	3	3
3	4	3	4
3	3	3	3
4	4	3	4
4	4	3	3
4	4	4	3
4	4	4	3
3	3	3	3
3	3	3	3
4	4	4	4
4	3	3	3
4	4	4	4
2	2	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
4	3	3	3
4	3	3	3
4	3	4	4
3	3	4	3
4	4	3	3
3	3	3	2
4	4	4	4
3	3	3	3
3	4	2	3
3	3	3	3
4	4	4	4
4	4	4	4
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	4	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	4	4	4
4	4	4	4

3	3	3	4
4	4	4	4
3	3	3	3
4	3	4	4
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	4	3
3	3	3	4
3	3	3	3
3	3	3	4
3	3	3	3
3	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
3	4	4	3
3	4	4	4
3	3	4	4
3	3	3	3
4	4	4	4
3	4	4	4
4	3	4	4
4	4	3	4
3	3	3	3
4	3	4	3
3	4	3	4
4	3	3	3
4	4	3	3
4	3	4	4
4	3	3	3
4	3	4	4
4	4	3	3
4	3	4	4
3	3	3	3
4	4	4	3
3	4	4	3
3	3	3	3
4	3	3	3
4	3	3	3
3	3	3	3
3	4	3	4
4	4	3	4
4	4	3	4
3	3	3	3
3	3	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
3	3	4	4

3	3	3	3
3	3	4	3
3	3	3	3
4	4	3	2
4	4	4	4
3	3	4	4
4	3	4	3
3	3	3	3
4	3	4	4
4	3	4	4
4	3	3	3
3	3	3	3
4	4	4	3
3	3	3	3
4	4	3	4
4	4	4	4
3	3	3	3
4	4	4	4
4	3	4	4
4	4	3	3
3	3	3	3
4	4	4	3
4	3	4	4
3	3	3	3
4	4	4	3
3	3	3	3
4	3	3	4
3	4	3	4
4	3	4	3
3	3	3	3
4	3	4	3
3	3	3	3
4	3	4	3
3	3	3	3
4	3	3	4
4	4	4	4
4	3	3	3
3	3	3	3
4	3	4	3
3	4	4	4
3	3	3	3
4	4	3	4
3	3	3	3
4	3	4	3
3	3	3	4
4	3	3	3

4	4	4	4
3	3	3	4
4	4	3	3
4	3	4	3
4	4	4	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	4	4	4
3	3	3	3
4	3	4	3
3	3	3	3
3	3	3	4
4	3	4	3
3	3	3	3
4	3	4	3
4	3	3	3
3	3	3	4
3	3	3	4
3	3	3	3
4	3	3	4
4	4	4	3
3	3	3	3
3	4	3	3
3	3	3	3
4	4	3	3
4	4	4	4
3	3	3	3
4	3	4	4
3	4	3	3
4	3	4	3
4	3	4	3
4	3	3	4
3	3	3	3
4	4	4	3
3	3	3	3
4	4	3	4
4	3	4	3
3	3	3	3
4	3	4	3
3	3	3	3
3	3	4	4
3	3	3	3
3	3	3	3
4	4	4	4
3	3	3	3
3	3	3	3
4	3	4	3
3	3	3	3

4	3	3	2
3	4	4	3
3	3	4	3
3	3	3	3
3	4	4	3
4	3	4	4
3	4	3	4
3	3	3	4
4	4	3	4
3	4	4	4
4	3	4	3
3	3	3	3
4	3	3	4
3	4	3	3
3	3	3	4
3	4	3	3
3	3	3	4
3	3	3	3
3	4	4	4
3	3	4	4
3	3	3	4
4	3	3	3
3	4	3	3
3	4	3	4
4	3	4	4
3	3	3	3
3	4	3	4
4	3	4	4
3	3	3	4
4	3	3	3
86%	83%	84%	84%

B. Kepuasan terhadap Tenaga Kependidikan

Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa
3	3	3	3
3	3	3	3
4	4	4	3
4	4	4	3
4	4	4	3
3	3	3	3
4	4	4	3
4	4	4	4
3	4	4	4
4	4	4	4

3	3	3	2
3	3	3	3
3	4	4	4
3	4	4	4
3	4	4	4
3	2	3	2
3	3	3	3
3	3	3	3
4	4	4	3
4	4	4	3
4	4	4	3
4	4	4	3
3	3	2	4
4	4	3	4
3	3	3	3
4	4	4	4
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	4	4
4	4	4	4
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
4	3	4	4
3	2	2	3
3	3	3	3
3	3	3	3
4	4	4	3
4	4	4	3
3	3	3	4
4	4	4	4
3	3	3	3
4	3	3	4
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	4	4
4	3	4	3
3	3	3	3
4	3	3	3
4	3	3	3
4	4	4	3
4	4	4	3
3	3	3	4
3	3	3	3
3	3	4	4
3	3	4	4
3	3	3	3
4	4	3	4
4	4	4	3

3	3	4	4
4	4	4	3
3	3	3	3
3	3	3	3
4	3	3	3
4	4	4	3
3	3	4	3
4	4	4	4
3	3	3	4
4	4	3	3
3	3	3	3
4	4	4	4
3	3	3	3
4	3	3	3
4	4	3	4
4	4	4	4
4	4	3	3
3	3	4	4
3	3	3	3
4	4	3	2
3	3	3	3
3	3	3	3
3	2	3	3
3	3	4	4
3	4	3	3
3	3	3	3
4	3	4	4
3	3	4	4
3	3	3	4
3	3	4	3
4	4	4	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	4	3	3
4	3	3	4
3	3	4	4
3	4	3	3
3	3	3	3
4	3	4	4
3	3	4	3
4	4	4	4
3	3	3	3
3	3	3	3
3	2	4	3
4	4	4	4
3	3	3	3
3	3	3	3
3	4	4	4

4	4	4	4
3	3	3	3
3	4	4	3
3	4	3	4
3	3	3	4
3	3	3	3
4	3	4	3
3	3	3	3
4	4	4	3
3	4	3	3
3	3	3	3
3	3	4	3
4	3	4	4
3	3	3	3
3	4	4	3
3	3	3	3
4	4	4	4
3	4	3	4
4	4	3	3
3	3	3	3
3	4	4	3
3	4	4	4
3	3	4	3
4	4	4	4
3	4	4	3
3	3	4	3
3	3	3	4
4	4	4	4
3	3	4	4
4	3	3	4
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
4	3	4	3
3	3	3	3
4	3	3	3
4	4	4	3
3	3	3	3
4	4	4	4
4	4	3	4
3	3	3	3
4	3	4	3
3	3	3	3

4	3	4	3
4	4	3	3
4	3	4	3
3	3	3	3
4	3	4	3
3	3	3	3
4	4	4	3
4	4	4	4
3	3	3	3
4	4	3	4
4	4	3	3
4	4	4	4
4	4	4	3
3	3	3	3
3	4	3	4
3	3	3	3
3	4	3	4
4	3	3	3
3	3	4	3
3	3	3	3
4	4	3	3
3	4	3	3
4	4	4	3
3	4	3	3
3	4	3	3
4	3	4	4
4	4	4	3
4	3	4	3
3	3	4	3
3	3	4	4
4	3	3	3
4	3	4	3
3	4	4	3
4	4	3	4
4	4	3	3
3	4	3	3
3	3	3	3
3	4	3	4
3	4	3	3
3	3	4	3
3	3	3	3
3	3	4	3

3	4	3	4
3	4	3	3
3	4	3	3
3	3	4	3
3	4	4	3
3	4	4	3
4	3	4	3
3	3	3	3
4	3	4	4
84%	84%	85%	82%

C. Kepuasan terhadap Pengelola (Fakultas)

Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa
3	3	3	3
3	3	3	3
4	3	4	4
4	3	4	4
4	3	4	4
3	3	3	3
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
2	3	3	3
3	3	3	3
4	3	4	4
4	3	4	4
4	3	4	4
2	3	2	3
3	3	3	3
3	3	3	3
4	4	4	3
4	3	4	3
4	3	4	3
4	4	4	3
3	3	3	3
4	4	4	3
3	3	3	3
4	4	4	4
3	3	3	3
3	2	2	2
3	3	3	3
4	3	4	3
4	4	4	4

3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	4	4
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
4	4	4	4
3	3	4	4
4	3	3	3
4	4	4	4
3	3	3	3
4	4	4	4
3	3	3	3
3	3	3	2
3	3	3	3
3	3	4	3
3	3	3	3
3	3	3	3
4	3	3	3
3	3	3	3
3	3	4	3
3	4	4	3
3	3	4	4
3	4	4	4
3	4	4	3
4	3	3	3
3	3	3	3
4	4	4	3
4	4	4	3
4	4	3	3
3	4	4	3
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	3	4
4	4	4	3
3	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	3	3
4	4	4	4
3	3	3	4
3	3	3	3
4	4	4	4
4	3	4	3
4	4	3	4

4	4	4	4
3	3	4	4
3	3	3	3
4	3	3	4
4	4	4	4
4	3	4	4
4	3	3	3
4	4	4	3
3	4	4	3
4	4	3	4
4	4	4	4
3	3	3	3
3	4	4	4
4	3	4	3
4	4	3	3
4	4	4	4
3	3	3	3
3	3	4	3
4	3	4	3
4	3	4	4
3	3	3	3
4	2	2	3
4	4	4	3
3	3	3	3
3	4	3	3
4	2	3	4
3	3	4	3
4	4	4	3
4	4	4	3
4	3	3	3
4	4	4	3
3	3	4	3
3	4	3	3
4	4	4	3
3	3	3	3
3	4	3	4
4	4	4	4
4	4	3	3
4	3	4	3
4	4	4	4
4	4	4	3
4	4	4	3
3	3	3	3
3	3	3	3
4	4	4	4
4	4	4	4
3	3	3	3
3	3	3	4
3	3	4	4
3	3	3	3

4	4	4	3
4	3	3	4
3	3	3	3
4	3	4	3
4	4	4	3
3	3	3	3
3	3	3	4
3	4	4	3
3	3	3	3
4	3	3	4
4	4	4	4
4	3	4	4
3	4	4	4
4	4	4	3
3	3	3	4
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	4	4	3
3	4	4	4
3	4	4	4
3	3	4	3
3	3	3	3
3	3	3	4
4	4	4	4
3	3	3	3
3	4	3	4
4	3	3	4
3	3	3	3
4	4	4	4
3	4	4	3
3	4	4	3
3	3	3	4
4	3	4	3
3	4	4	3
3	3	3	4
4	4	4	4
3	3	3	3
3	4	3	4
4	3	3	4
3	3	3	3
4	3	3	4

3	3	3	3
3	4	4	3
3	3	3	3
3	3	4	4
4	4	4	4
3	4	3	4
3	4	3	3
4	4	3	4
3	3	3	3
4	4	4	3
4	3	4	4
4	3	4	3
3	3	3	3
2	3	4	4
4	3	4	3
3	3	3	3
4	4	3	3
4	4	3	3
4	4	3	4
4	3	3	3
3	3	4	4
3	4	4	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	4
4	3	3	3
3	3	3	4
3	3	3	3
4	3	4	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	4
4	3	3	3
3	3	3	4
3	3	3	3
4	3	4	3
3	3	3	3
3	4	4	3
87%	84%	87%	84%

D. Kepuasan terhadap Sarana dan Prasarana

Kecukupan	Aksesibilitas	Kualitas
2	2	3
2	3	3
4	4	3
4	4	3
4	4	3
3	3	4

4	3	4
4	3	4
4	3	4
4	3	4
3	3	3
3	3	3
4	4	4
3	4	4
4	4	4
2	3	3
3	3	3
3	3	3
4	3	3
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	3	4
3	2	4
3	3	3
4	4	4
3	3	3
3	3	3
3	3	3
4	4	4
3	3	3
3	3	3
3	4	3
3	2	3
2	3	3
3	3	3
3	4	3
4	4	4
4	4	4
3	3	3
4	2	3
3	3	3
3	3	3
2	2	2
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3
4	3	3
3	3	3
3	4	3
4	4	3
3	3	4
3	3	4
3	3	4

4	3	4
3	3	3
3	3	3
3	3	3
3	4	4
3	4	4
3	4	4
3	4	4
3	4	4
4	4	4
4	4	4
3	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
3	4	4
4	4	4
3	4	3
3	3	3
2	3	3
4	2	3
4	4	3
4	4	3
4	4	3
3	4	3
3	3	4
4	3	3
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
2	2	4
3	3	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	3	3
3	3	3
4	4	4
3	3	3
3	2	3
4	4	4
4	4	4
3	3	3
4	4	4
4	4	3

3	3	3
4	4	4
4	4	3
4	3	3
4	4	4
3	3	3
3	3	4
4	4	4
3	3	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	3
3	3	3
4	4	4
4	4	4
4	4	3
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	3
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	3
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	3
3	3	3
4	4	3
3	3	3
4	4	4
4	4	3

3	4	4
4	4	4
3	3	3
3	3	3
3	3	3
4	4	3
3	3	3
4	4	4
4	4	3
3	4	4
4	4	4
3	3	3
3	3	3
88%	88%	88%