

**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**

**2023**

**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](mailto:m.rahmanto@uhamka.ac.id)
3. Waktu Pelaksanaan : Desember 2022 - Februari 2023

Mengetahui,

Jakarta, Maret 2023

Ketua LPM UHAMKA

Ketua Peneliti



Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd

NIDN. 0316078501

A handwritten signature in black ink, appearing 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 Desember 2022 sampai dengan Maret 2023.

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% -

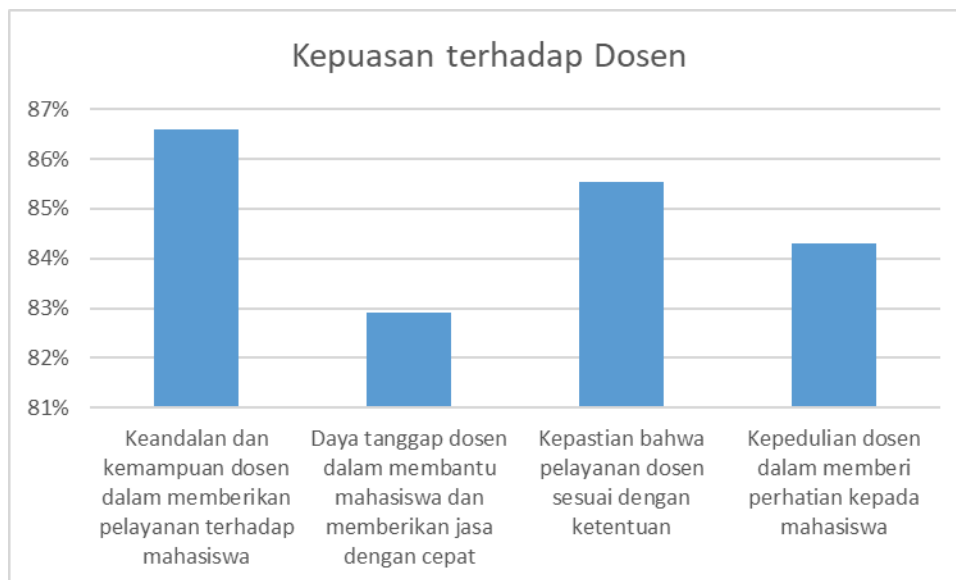
## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Identitas Responden

Total responden Program Studi Pendidikan Agama Islam yang mengisi angket kepuasan berjumlah 218 mahasiswa. Mulai belajar di UHAMKA bervariasi dari tahun 2019 sampai tahun 2022.

### 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 87% 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 86% 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 85% dari 218 responden mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam menyatakan sangat puas terhadap dosen di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

#### 4.2.2 Kepuasan terhadap Tenaga Kependidikan



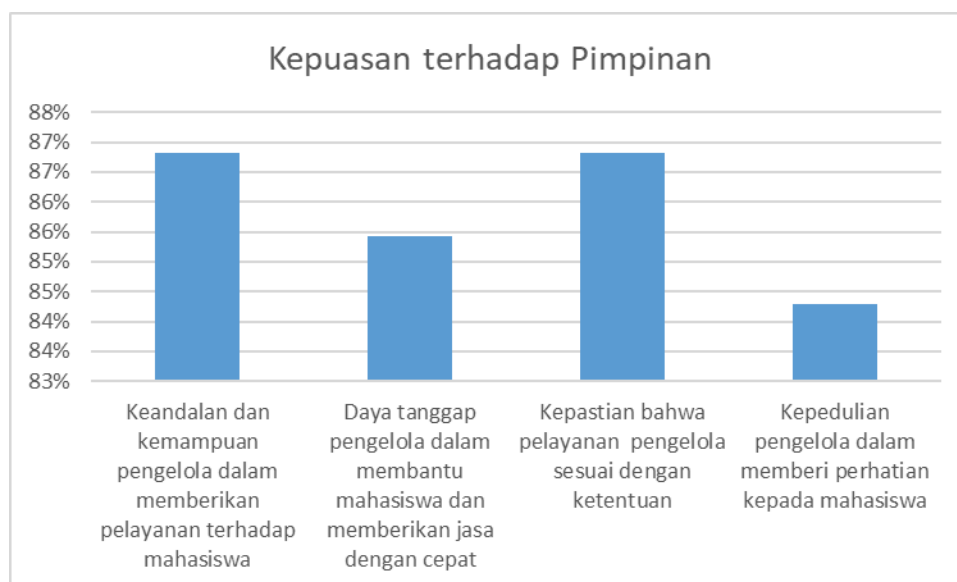
Gambar 4.2 Kepuasan terhadap Tenaga Kependidikan

Gambar 4.2 menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan dengan indikator 1) Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa mendapatkan persentase 83% dengan arti sangat puas, 2) Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan mendapatkan persentase 86% dengan arti sangat puas, 3) Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat mendapatkan persentase 84% dengan arti sangat puas, 4) Keandalan dan kemampuan

tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa mendapatkan persentase 83% dengan arti sangat puas.

Dari 4 indikator kepuasan terhadap tenaga kependidikan, memiliki rata-rata 84% dari 218 responden mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam menyatakan sangat puas terhadap tenaga kependidikan di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

#### 4.2.3 Kepuasan terhadap Pengelola (Fakultas)



Gambar 4.3 Kepuasan terhadap Fakultas

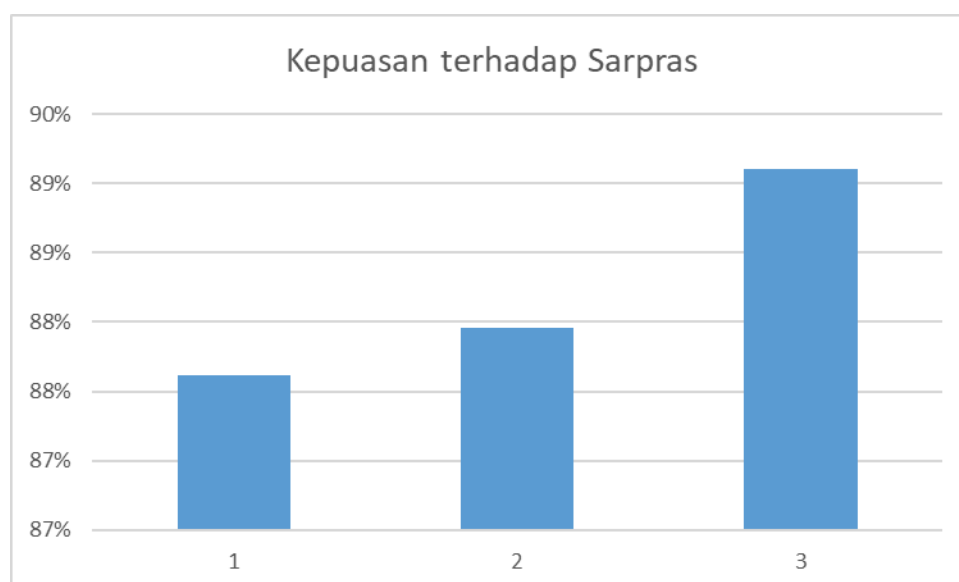
Gambar 4.3 menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap pengelola (fakultas) dengan indikator 1) Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa mendapatkan persentase 87% dengan arti sangat puas, 2) Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan mendapatkan persentase 85% dengan 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 86% dari 218 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) Akseibilitas mendapatkan persentase 88% dengan arti sangat puas, 3) Kecukupan mendapatkan persentase 89% dengan arti sangat puas.

Dari 3 indikator kepuasan terhadap prasarana dan sarana, memiliki rata-rata 88% dari 218 responden mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam

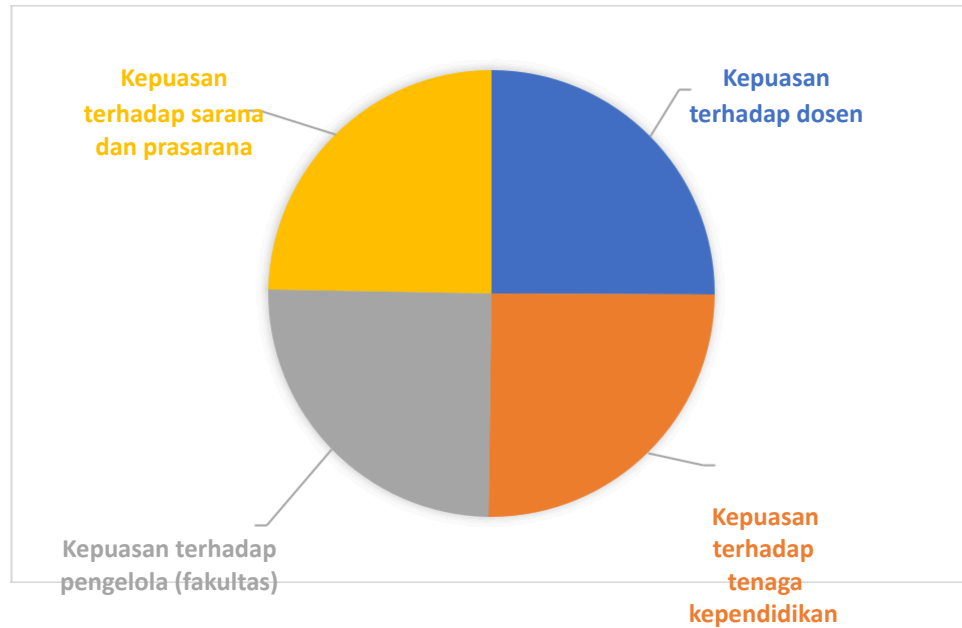


Menyatakan sangat puas terhadap prasarana dan sarana di Universitas  
Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.



## 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 85%, sangat puas terhadap tenaga kependidikan dengan persentase 84%, sangat puas terhadap pengelola (fakultas) dengan persentase 86%, sangat puas terhadap prasarana dan sarana dengan persentase 89%.

### 5.2 Rekomendasi

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

a. Bagi Dosen

- Meningkatkan intensitas pelatihan dosen dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan bisa melalui Lembaga internal Uhamka atau bisa dari luar ISO dll,
- 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

b. Bagi Tenaga Kependidikan

- Meningkatkan intensitas pelatihan terhadap pelayanan sebagai peningkatan mutu layanan tendik terhadap dosen dan mahasiswa (mendapat sertifikat pelayanan mutu tendik)
- Diberikan 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)

- Melaksanakan 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

- Mengoptimalkan Website Fakultas Agama Islam agar webometric meningkat dengan adanya fitur layanan dan kebutuhan mahasiswa dll.
- Perlu penambahan layanan Komputer di loby FAI agar bisa di akses sesuai kebutuhan mahasiswa seperti, melihat nilai, input KRS, mencari literatur dll.
- Menambah ruang diskusi bagi mahasiswa agar mahasiswa dapat mengoptimalkan waktu di kampus untuk pengembangan diri dan organisasi.

- Disediakan speaker di setiap kelas dan di loby fai serta ruang dosen, pimpinan, agar informasi 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. Melakukan pelatihan service excellence
2. Memanfaatkan media sosial dalam sosialisasi informasi
3. Melakukan Monitoring dan evaluasi secara berkala
4. Menambah ruang diskusi bagi mahasiswa

## 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	:	<a href="mailto:m.arahmanto@uhamka.ac.id">m.arahmanto@uhamka.ac.id</a>
	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 Artifisial 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 Muhammadiyah 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, 13 Februari 2023  
Muhammad Arifin Rahmanto, M.Pd

*Handwritten signature*

## 2. Data Penelitian

Email	Nama	NIM
fajriahimar16@gmail.com	Fajriah Imar Priyatna	1907015001
iqbalnx06@gmail.com	Iqbal Ramadhan	1907015002
siti12julekha@gmail.com	Siti Julekha	1907015003
Drc.reghi12@gmail.com	Regianto	1907015004
paniasridamayanti04@gmail.com	Pania Sri Damayanti	1907015005
andianirahma17@gmail.com	Andiani Rahmawati	1907015006
raniaaans@gmail.com	Jamilah	1907015007
izohdi30@gmail.com	Imam Zuhdi	1907015008
aisyahnurhayati44@gmail.com	Siti Aisyah	1907015009
devialfiyanti20@gmail.com	Devi Alfiyanti	1907015010
abidatuzalfiyah@gmail.com	Alfiyah Abidatuz Zahro	1907015011
ahmadsurya57243@gmail.com	Ahmad Surya Putra	1907015012
anisanursafitri351@gmail.com	Anisa Nursafitri	1907015013
daynathera@gmail.com	Dinna Ruhul Hayati	1907015014
dianafris12@gmail.com	Diana Frizky	1907015015
Kaylaslsb@gmail.com	Kayla Salsabila	1907015016
dimasbosganjos33@gmail.com	Dimas Budhi Laksono	1907015017
watir6073@gmail.com	Muhammad Alif Arifin	1907015018
nasrunfirman@gmail.com	Nasrun Firmansyah	1907015019
nadhoran2001@gmail.com	Nadia Khairunnisa	1907015020
muhammadferdiy@gmail.com	Muhamad Ferdiansyah	1907015021
ahmadjaparr35@gmail.com	Ahmad Japar	1907015022
alisafebri13@gmail.com	Alisa Febriana	1907015023
amar300515@gmail.com	Muammar Zul Akbar	1907015024
firdausyrahma02@gmail.com	Rahma Firdausy	1907015025
avista.marta@gmail.com	Avista Martatiana	1907015026
nursyarqiyah@gmail.com	Nur Sarqiyah Rahmah	1907015027
randiperwira7@gmail.com	Randi Achmad Prawira	1907015028
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 Fitriani	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 Ikhlah	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
fauzzhorif40@gmail.com	Fauz Zhorif Izzudin	2007015033
mluckylaky27@gmail.com	Feni Febriani	2007015034
muslikhatulmukaromah@gmail.com	Muslikhatul Mukaromah	2007015035
muhamadrasyid250101@gmail.com	Muhamad Nuur Rasyid	2007015036
aftahmustaqimah@gmail.com	Aftah Rizki Mahardika	2007015037
nuraulia23092001@gmail.com	Nur Aulia	2007015038
Gustifauziah08@gmail.com	Gusti Faoziah Tri Utami	2007015039
mhendra782@gmail.com	Mohamad Hendra	2007015040
salamulg2226@gmail.com	Salam Mul Khoib	2007015041
andirectioner@gmail.com	Aprilia Andini	2007015042
yulianav307@gmail.com	Pina Yulyana	2007015043
Andikahamka1986@gmail.com	Andika Pala Guna	2007015044
syafei804@gmail.com	Syafei Ma`arif	2007015045
bungafpmujib@gmail.com	Bunga Febrina Putri	2007015046
haekalshh123@gmail.com	Haekal Julianto	2007015047
sitilutfiyah99@gmail.com	Siti Lutfiyah	2007015048
wanda.nurjanah@gmail.com	Wanda Nurjanah	2007015049
hafizhdanu16@gmail.com	Hafizh Riswiandanu	2007015051
muhammadhamzah9721@gmail.com	Hamzah	2007015052
mudalipahmudalipah@gmail.com	Mudalipah	2007015054
ramdhanisyauqi50@gmail.com	Muhammad Syauqi Ramdhani	2007015055
dedeandriyani139@gmail.com	Dede Andriyani	2007015056
faninurlaela22@gmail.com	Fani Nurlaela	2007015057
irfan.hifdzur123@gmail.com	Irfan Hifdzur Rahman Firdaus	2007015058
FAUZANADZIIMA1234@GMAIL.COM	Fauzan Adziima	2007015059
hagengsetyobintoro@gmail.com	Hageng Setyo Bintoro	2007015060
putripopyrosania18@gmail.com	Putri Popy Rosiana	2007015061
wafdapratama3060@gmail.com	Wafda Pratama	2007015062
estinurul0@gmail.com	Esti Nurul Qhomariah	2007015063
musakadzim313@gmail.com	Muhammad Fadhil	2007015064
Himammalil123@gmail.com	Muhammad Alil Himam	2007015065
rhimayatillah@gmail.com	Rahmani Himayatillah	2107015001
elghomiesheel3@gmail.com	Abdul Majid	2107015002
zahrafatimah1213@gmail.com	Fatimah Az Zahra	2107015003
ananaziah@gmail.com	Naziah Nofriana	2107015004
zakijauhar33@gmail.com	Zaky Jauhar	2107015005
khovivahevi@gmail.com	Evi Hovivah	2107015006
dimasbayu.apa@gmail.com	Dimas Bayu Ajhi Prakoso	2107015007
sadewaadriansyah@gmail.com	Abullah	2107015008
IBNUALAM124@GMAIL.COM	Muhammad Sadewa	2107015009
faizahliyadini@gmail.com	Ibnu Alam	2107015011
afdhalputra@gmail.com	Faizah Liyadini Widia Ari	2107015012
annisamaulidya151@gmail.com	Afdhal Putra Anbiya	2107015013
	Annisa Maulidya	

irkhmvtrahma@gmail.com	Irkham Fitrah Maulana	2107015014
rajanurramadhan15@gmail.com	Raja Nurramadhan	2107015015
arjunaffanghafar70@gmail.com	Arjuna Affan Ghafar	2107015016
ariaran32@gmail.com	Muhammad Aria Rana Manggala	2107015017
putrisyahidah63@gmail.com	Putri Syahidah	2107015018
zahrasalsabilasaleha@gmail.com	Zahra Salsabila Saleha	2107015019
fathimahayunda27@gmail.com	Fathimah Shafa Sri Ayunda	2107015020
haryoowibowoo@gmail.com	Haryo Wibowo	2107015021
cinthiarahmayanti21@gmail.com	Cinthia Rahmayanti	2107015022
zarkiyahherizon27@gmail.com	Zarkiyah Herizon	2207015062
ffachlafy@gmail.com	Farah Diba Fachlefi	2207015063
ilmiramadhan0611@gmail.com	Amirul Ilmi Ramadhan	2207015064
rayhanm2954@gmail.com	Rayhan Maulana	2207015065
anggitnirmala20@gmail.com	Anggit Nirmala	2207015066
rachmad1278@gmail.com	Muhammad Azka Syahputra	2207015067
fahmifanri@gmail.com	Fahmi Nur Fajri	2207015068
Zsafitri00@gmail.com	Zahra Safitri	2207015069
dffaulhaq28@gmail.com	Muhamad Daffa Ulhaq	2207015070
wahyuwilda06@gmail.com	Wahyu Wilda Firmansyah	2207015071
alifaputrida@gmail.com	Alifa Putrida Zulkhakim	2207015072
fitriyanie254@gmail.com	Fitriyani	2207015073
nirmalaherawati7@gmail.com	Herawati Salsabila Nirmalaningsih	2207015074
zahranurhalizah19@gmail.com	Zahra Nurhalizah	2207015075
desyy.kh@gmail.com	Desy Khumayroh	2107015037
snurhalimatussadiyah@gmail.com	Siti Nurhalimatussadiyah	2107015038
muh.tauhid97@gmail.com	Muhammad Tauhid	2107015039
Biodwi02@gmail.com	Bio Dwi Yulianto	2107015040
mulsid37@gmail.com	Muhamad Sidik Maulana	2107015041
azqiahputri2002@gmail.com	Siti Aminah Azqiah Putri	2107015042
nafilsiraj04@gmail.com	Nafil Siraj Pramudita	2107015043
muhammadalf857@gmail.com	Muhammad Al Fian	2107015044
devantocahyo45@gmail.com	Devanto Cahyo Wibowo	2107015045
ani004877@gmail.com	Siti Nuraeni	2107015046
anisaazzahra4002@gmail.com	Anisa Azzahra	2107015047
fikrihakimnasution2020@gmail.com	Aulia Fikri Hakim Nasution	2107015048
gusti.swildan@gmail.com	Gusti Sab'an Wildan	2107015049
ahmadfahir678@gmail.com	Ahmad Fahir	2107015050
viveindriani@gmail.com	Veni Indriani Saputri	2107015051
saukimusfirah69@gmail.com	Syauqi Musfirah Daud Pisba	2107015052
aastiqomah17@gmail.com	Aastiqomah	2107015053
marshaputri.mpn@gmail.com	Marsha Putri Nursabilah	2107015054
dheadawiyah29@gmail.com	Robiatul Adawiyah	2107015055
abdulhakamalkarim89@gmail.com	Abdul Hakam Al-karim	2107015056
muhammadmamur0@gmail.com	Muhammad Ma'mur	2107015057
sitisrinuraini@gmail.com	Siti Sri Nuraini	2107015058
maryam.aghist@gmail.com	Maryam Narghis	2107015059
Nuriyahyanti13@gmail.com	Nuriyah Yanti	2107015060
afifahnisaa3105@gmail.com	Afifah Khoirun Nisa	2107015061
dayatazza023@gmail.com	Hidayatulloh	2107015062
stkhoiriyah472@gmail.com	Siti Khoiriyah	2107015063
farihaqiadam@gmail.com	Farihaqi Adam Zakaria	2107015064

fathiyah.ashilla@gmail.com	Fathiyah Ashiilah Rachim	2107015065
bangabenk626@gmail.com	Almiftahul Fata	2107015066
fahrudinam19@gmail.com	Fahrudin Ali Marta	2107015067
sabrisaude77@gmail.com	Sabri L. Saude	2107015068
syahlarana27@gmail.com	Syahla Rana Febriana	2107015069
lunggihnisifa26@gmail.com	Lunggihni Sifa	2107015070
fathiafarhanan060902@gmail.com	Fathia Farhanan	2107015071
salsabilaayuputri001@gmail.com	Salsabila Ayu Putri	2107015072
suttanzeriya@gmail.com	Suttan Zeriya Yusuf	2107015073
erlangpram27@gmail.com	Elangga Pramudya	2107015074
sabrinanura1683@gmail.com	Sabrina Nur Anggraeni	2107015075
olaqonita@gmail.com	Nabila Qonita	2107015076
adinsasha@gmail.com	Adinda Sabrina Pasha	2107015077
qomar.blek17@gmail.com	Bagas Qomarudin	2107015078
muhamadfirdauspm1@gmail.com	Muhamad Firdaus	2107015079
nadhifadhika@gmail.com	Nadhifa Mahardhika Amaniar	2107015080
riskynova4@gmail.com	Rizky Nova Ariyanto	2107015081
virgiawanalauza123@gmail.com	Virgiawan Al Auza	2107015082
hasnitahasnita2@gmail.com	Hasnita Tuto Kalan	2107015083
saefanizain@gmail.com	Saifani Zain	2107015084
evifilsiani@gmail.com	Muhammad Riziq Daub Al Abrar	2107015085
nuradewi13@gmail.com	Nur Aini Sekar Dewi	2107015086
gitashifana943@gmail.com	Gita Shifana	2107015087
Dzakhirilmiah@gmail.com	Hilmiah Dzaki	2107015088
udwi17782@gmail.com	Ladia Dwi Utami	2107015089
aldilahrizky70@gmail.com	Muhammad Aldilah Rizky	2107015090
noviahanjarwati29@gmail.com	Novia Hanjarwati	2107015091
andarassoo@gmail.com	Andara Syifa Khairani	2107015092
kalamazizah@gmail.com	Azizah Rabiah Kalam	2107015093
ardesastriano0@gmail.com	Ardes Astriano	2107015094
astrinovianti26@gmail.com	Astri Novianti	2107015095
aqsalrayanaputra@gmail.com	Aqsal Rayana Putra	2107015096
elmo171002@gmail.com	Ichwan Maulana Reza Firdaus	2107015097
damarqq@gmail.com	Muhammad Damar Abhirama	2107015098
ummuhabibah.ix18@gmail.com	Ummu Habibah Refrinur	2107015099
najwaramadhani726@gmail.com	Najwa Ramadhani	2107015100
Karmelia1410@gmail.com	Karmelia Putri	2107015101
azkiasavitri@gmail.com	Azkie Savitri	2107015102
naira.a.hans@gmail.com	Rani Selviani	2107015103
nurfaizahxx@gmail.com	Nurfaizah	2107015104
fahrizailham1602@gmail.com	Muhammad Fahriza Ilham	2107015105
bismillahadelbisa@gmail.com	Kholifah Adelia	2207015048
akbarsmpitnuri@gmail.com	Jimmy Akhbar	2207015049
glngrzky23@gmail.com	Gilang Rizky Jayadi	2207015050
salmahnurmar@gmail.com	Salmah Nurmar'atussolihah	2207015051
nurhalizaalarief@gmail.com	Nurhaliza Putri Arifianti	2207015052
ntrihayyu@gmail.com	Nawang Trihayyu Adiningsih	2207015053
faizcheva@gmail.com	Muhammad Faizuddin	2207015054
muhammadalwiinn@gmail.com	Muhammad Safa Alwin	2207015055
marasy8333@gmail.com	Muhammad Arasy Quraisyi	2207015056
ayuadinda1101@gmail.com	Ayu Adinda Islami	2207015057

knisa238@gmail.com	Khairunnisa Dwi Maulidhina	2207015058
bilqisathallaa13@gmail.com	Bilqis Athalla Akbar	2207015059
auliafarkhani51@gmail.com	Aulia Putri Farkhani	2207015060
pramadhan904@gmail.com	Putra Mohamad Ramadhan	2207015061
ismaziqriadhip@gmail.com	Isma Ziqri Adhi Pratama	2107015120
aslamiyahmauldia@gmail.com	Mauldia Aslamiyah	2107015121
arifawidiastuti02@gmail.com	Ariva Widiastuti Sutomo	2107015122
hasnahadawiah27@gmail.com	Hasnah Robiatul	2107015123
bayurifadaifullahdaifullah@gmail.com	Bayu Rifa Daifullah	2107015124
farhanihilwa@gmail.com	Hilwa Farhani	2107015125
fifinfanenti954@gmail.com	Fifin Fanenti	2107015126
Muhdah13@gmail.com	Muhdah Marommatul Aisy	2107015127
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
adzrafaiqoh38555@gmail.com	Adzra Alya Faiqoh	2207015076

### 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	4	3
3	4	4	3
3	4	4	4
3	3	4	3
4	4	4	4
4	4	4	3
4	4	4	3
4	4	4	3
3	3	2	3
3	3	3	3
4	4	4	4
4	3	3	3
4	4	4	4
2	2	3	2
3	3	3	3
3	3	3	3
4	3	3	4
4	3	3	4
4	3	3	4
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	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	3	3	3
4	3	4	4
4	3	3	3
4	3	4	4
4	3	3	3
4	3	4	4
4	4	4	3
3	4	4	3
3	3	3	3
4	3	3	3
4	3	3	3
3	3	3	3
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
3	3	3	3
3	3	4	4
4	4	4	4
4	4	4	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	4
4	3	3	4
3	3	3	4
4	4	3	4
3	3	3	3
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	4	3
4	4	4	4
4	3	3	3
3	3	4	3
4	4	3	4
4	4	4	4
3	3	3	3
4	3	4	3
4	3	3	4
4	3	3	4

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	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	3
3	3	3	4
3	3	3	4
3	3	3	3
4	3	3	4
4	3	3	4
4	4	4	3
3	3	3	3
4	4	3	3
3	3	3	3
4	4	3	3
4	4	4	4
3	3	3	3
4	4	3	3
4	3	4	4
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	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
4	3	4	3
3	3	3	3
3	4	4	3
4	3	4	4
3	4	3	4
4	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
4	3	4	4
3	3	4	3
4	4	4	4
4	3	4	4
3	3	3	4
4	3	3	3
87%	83%	86%	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
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
2	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	2
3	3	3	3
3	3	3	3
4	4	4	4
4	4	4	4
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	3	3
3	3	4	4
4	3	4	3
3	3	3	3
4	3	3	3
4	3	3	4
4	4	4	4
4	4	4	4
3	3	3	4
3	3	3	4
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	4
4	4	4	3
3	3	4	4
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	4	4	4
4	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
4	3	4	3
4	4	3	4
3	3	3	3
3	3	3	3
3	2	4	3
4	4	4	4
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	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
4	3	4	3
3	4	4	4
3	3	3	3
3	4	4	3
3	4	4	3
3	3	3	3
4	4	4	4
3	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
4	3	4	3
3	3	3	3
4	3	3	3
4	4	4	3
4	4	3	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	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
4	4	4	4
3	3	3	3
3	4	3	4
3	3	3	3
3	4	3	4
4	3	3	3
3	3	3	3
4	3	4	3
3	3	3	3
3	4	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
3	3	3	3
4	4	4	4
4	3	4	3
4	4	3	4
3	3	3	3
3	3	4	3
4	3	4	3
3	3	4	4
3	2	3	3
3	4	3	3
3	3	3	3
4	3	4	3
4	3	3	3
3	4	4	3
4	4	3	4
4	4	3	3
3	4	3	3
4	3	4	3
4	4	4	4
4	4	4	3
4	3	4	3
3	3	3	3
4	3	4	4
4	4	4	3
3	3	3	3
4	3	4	4
85%	84%	86%	83%

**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	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
2	2	2	3
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	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
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
4	4	4	4
3	3	3	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	3	3	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	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	3
4	4	4	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	3
4	4	4	3
4	4	3	4
4	4	3	3
4	4	4	4
4	4	4	3
4	4	3	4
4	3	3	3
3	3	4	4
3	3	3	3
4	3	3	4
4	4	3	4
3	4	4	3
3	3	3	4
4	3	4	3
3	4	4	3
4	3	3	4
3	3	3	3
3	4	4	3
3	3	3	3
4	4	4	3
4	3	4	4
4	3	4	3
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	4	3	3
3	4	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%	85%	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
2	3	3
3	3	3
3	3	3
3	3	3









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

88%

88%

89%

