

**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**

2021

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 2021

Mengetahui,

Jakarta, Juni 2021

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 2021.

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 210 mahasiswa. Mulai belajar di UHAMKA bervariasi dari tahun 2017 sampai tahun 2020.

4.2 Hasil Analisis

4.2.1 Kepuasan terhadap Dosen



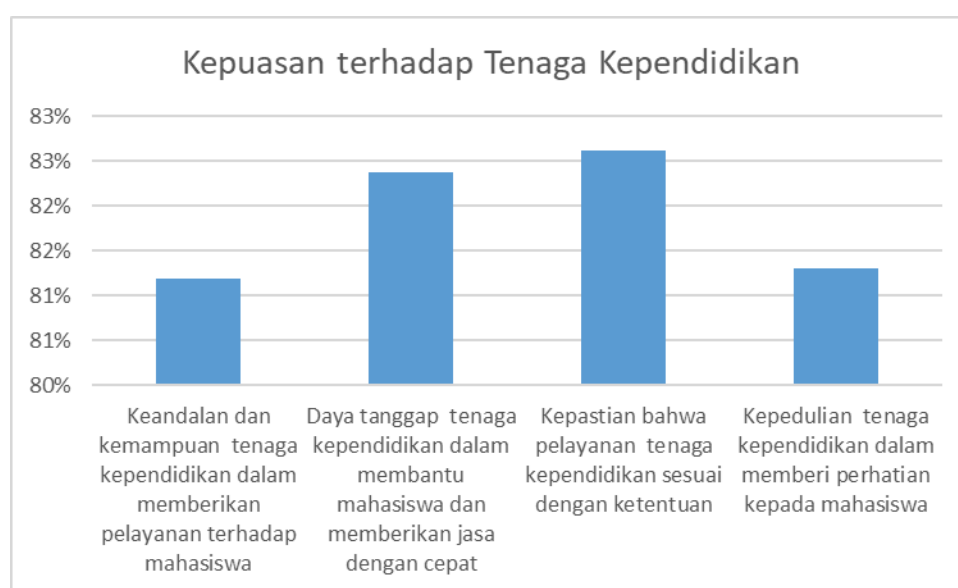
Gambar 4.1 Kepuasan terhadap Dosen

Gambar 4.1 menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap dosen dengan indikator 1) Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa mendapatkan persentase 84% dengan arti sangat puas, 2) Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan mendapatkan persentase 81% dengan arti sangat puas, 3) Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat mendapatkan persentase 81% dengan arti sangat puas, 4) Keandalan dan

kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa mendapatkan persentase 83% dengan arti sangat puas.

Dari 4 indikator kepuasan terhadap dosen, memiliki rata-rata 82% dari 210 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



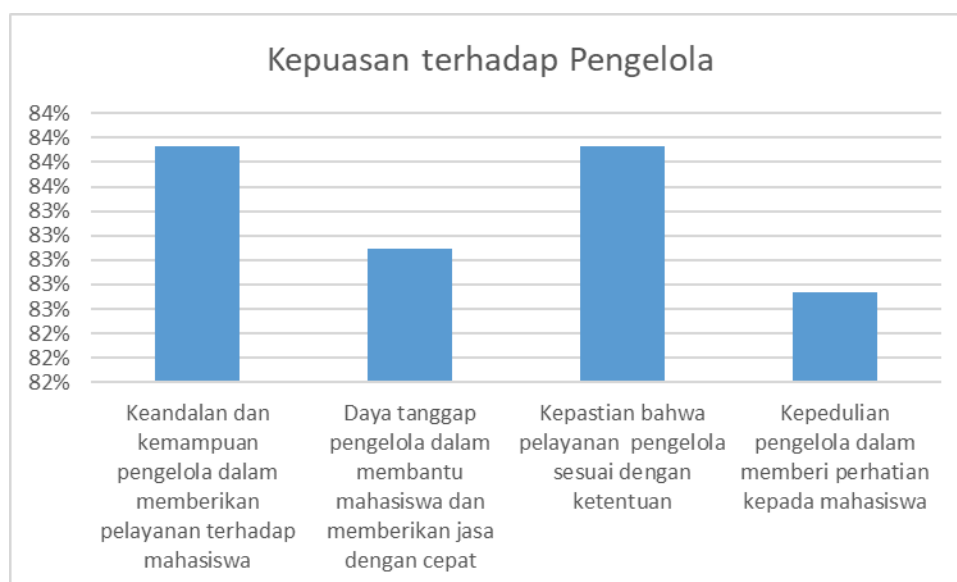
Gambar 4.2 Kepuasan terhadap Tenaga Kependidikan

Gambar 4.2 menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan dengan indikator 1) Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa mendapatkan persentase 81% dengan arti sangat puas, 2) Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan mendapatkan persentase 82% dengan arti sangat puas, 3) Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat mendapatkan persentase 83% dengan arti sangat puas, 4) Keandalan dan kemampuan

tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa mendapatkan persentase 81% dengan arti sangat puas.

Dari 4 indikator kepuasan terhadap tenaga kependidikan, memiliki rata-rata 82% dari 210 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)



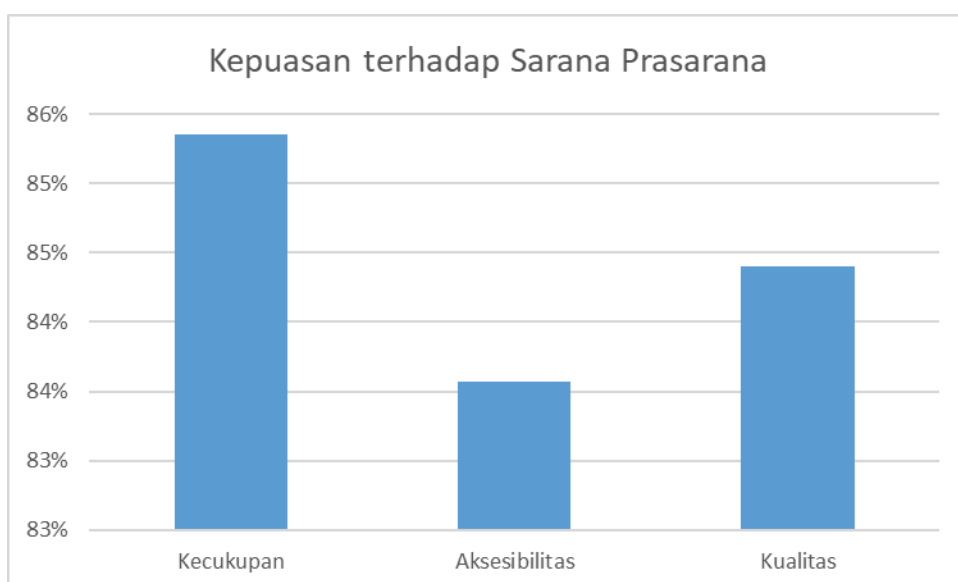
Gambar 4.3 Kepuasan terhadap Fakultas

Gambar 4.3 menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap pengelola (fakultas) dengan indikator 1) Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa mendapatkan persentase 84% dengan arti sangat puas, 2) Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan mendapatkan persentase 83% dengan arti sangat puas, 3) Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat mendapatkan persentase 84% dengan arti sangat puas, 4)

Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa mendapatkan persentase 83% dengan arti sangat puas.

Dari 4 indikator kepuasan terhadap pengelola (fakultas), memiliki rata-rata 84% dari 210 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

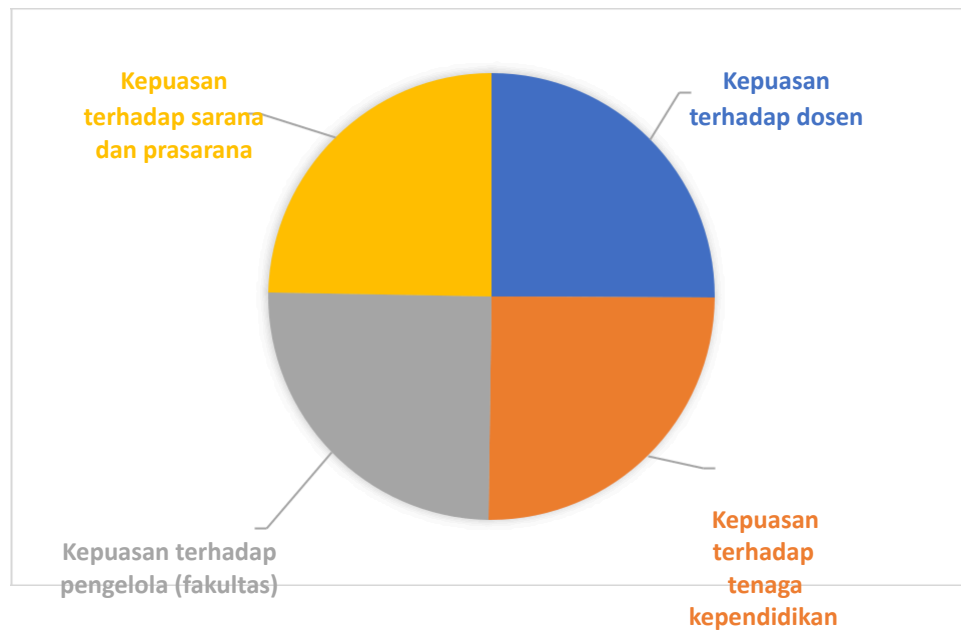
Gambar 4.4 menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap prasarana dan sarana dengan indikator 1) Kualitas mendapatkan persentase 85% dengan arti sangat puas, 2) Aksebilitas mendapatkan persentase 84% dengan arti sangat puas, 3) Kecukupan mendapatkan persentase 84% dengan arti puas.

Dari 3 indikator kepuasan terhadap prasarana dan sarana, memiliki rata-rata 84% dari 210 responden mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam

menyatakan 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 82%, sangat puas terhadap tenaga kependidikan dengan persentase 82%, sangat puas terhadap pengelola (fakultas) dengan persentase 83%, sangat puas terhadap prasarana dan sarana dengan persentase 84%.

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

- Diberikan 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)

- Memberikan 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.
- Memberikan 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.
- Disediakan 1 ruang khusus Penjamu FAI agar setiap kegiatan yang kaitannya terkait penjamu agar lebih optimal dan efektif dengan

dibantu fasilitas 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*
- Agar diberikan akses Internet gratis bagi civitas yang memadai dan mendukung agar ditambah kecepatannya agar semua pengguna bisa memanfaatkannya
- Layanan Komputer di loby FAI agar bisa di tambah dan bisa di akses sesuai kebutuhan mahasiwa seperti, melihat nilai, input KRS, mencari literatur dll.
- Agar disediakan mushola tetap yang proporsional agar dapat mahasiswa berjamaah sholat di lantai 6
- 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*
- *Diberikan fasilitas dispenser agar mahasiswa bisa dapat minum air, untuk isi ulang galon bisa koordinasi dengan mahasiswa yang akan menggantikan setiap galon habis.*

5.3 Tindak Lanjut

Berdasarkan rekomendasi, pimpinan FAI UHAMKA melakukan tindak lanjut

sebagai berikut :

1. Melakukan pelatihan service exelence
2. Membuat pakta integritas
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	:	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 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 Mufrodad 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, 20 Juni 2021
Muhammad Arifin Rahmanto, M.Pd

Handwritten signature

2. Data Penelitian

EMAIL	NAMA	NIM
iftth21nurani@gmail.com	Iftitah Nurani	1707015134
hanifanbahtiar24@gmail.com	Hanifan Bahtiar Nasyuha	1707015135
Luthfi.ixd@gmail.com	Muhammad Hafidz Luthfi	1707015136
sinabilah20@gmail.com	Fathiyah Hana Nabilah	1707015137
muasdq23@gmail.com	Muasisah Dianatul Qoiyimah	1707015138
rifvisukmasusilowati@gmail.com	Rifvi Sukma Susilowati	1707015139
amrinahrosyadah26@gmail.com	Amrinah Rosyadah	1707015140
sasongkogenta@yahoo.com	Mohammad Genta Sasongko	1707015141
dinimadinah25@gmail.com	Siti Dini Madinah	1707015142
badruddin2302@gmail.com	Ade Badruddin	1707015143
mayyusdi@gmail.com	Muhammad Mayyusdi	1707015144
fahmirahman9829@gmail.com	Mohammad Fahmi Rahman	1707015145
devipurnamasa2@gmail.com	Devi Purnama Sari	1707015146
aa4901844@gmail.com	Abdul Aziz Muslim	1707015147
aufarizik5@gmail.com	Aufa Rizik	1707015148
	Rifka Yulenda	1707015149
Zawwalton16@gmail.com	Zawil Fikri	1707015150
miftaagus@gmail.com	Agus Mifta	1707015151
bobiardiansyah1998@gmail.com	Bobi Ardiansyah	1707015152
anfajar98@gmail.com	Anugrah Fajar	1707015153
Ulyaazizatunnisa64@gmail.com	Ulya Azizatunnisa	1707015155
adin78966@gmail.com	Muhamad Adin Jayadinata	1707015156
inask28@gmail.com	Inas Karimah	1707015157
	Muaz	1707015158
	Muhamad Ilmi Tiana	1707015159
agrafedora3@gmail.com	Agra Fedora	1707015160
syasya.si73@gmail.com	Syarifah Indarti Ardiani	1707019001
Muldiansyamrajjab@gmail.com	Asep Muldian	1707019002
sitidurriah19feb@gmail.com	Siti Durriah	1707019003
	Rizky Wibowo	1707019004
Khifzikamaluddin@gmail.com	Khifzi Kamaluddin	1807015001
nurlailamiftah99@gmail.com	Nurlaela Miftah	1807015002
farhanbuncit0@gmail.com	Muhammad Farhan Parinduri	1807015003
nanasumpena51@gmail.com	Faisal Adi Perdana	1807015004
annisatina61@gmail.com	Tina Annisa	1807015006
ziyadnauv26@gmail.com	Ziyad Naufal Muzakki	1807015007
khairunisaninisuk@gmail.com	Khairunisa	1807015008
arifinhtb@gmail.com	Imam Arifin	1807015009
liskalusiawati21@gmail.com	Liska Lusiawati	1807015010
mhmamadpamungkas@gmail.com	Muhamad Pamungkas Wijaya	1807015011
ferdiansyah.muda@gmail.com	Ferdiansyah Muda	1807015012
cidodolsyafaat@gmail.com	Syafaat	1807015013
Janchairul@gmail.com	Chairul Januar	1807015014
inarahmaa1312@gmail.com	Siti Rahmah Tursina	1807015015
klaudioyukamarin717@gmail.com	Kludio Yu Kumarin	1807015016
darmawanilham17@gmail.com	Muhammad Ilham Darmawan	1807015017

hidayat.hapit02@gmail.com	Hapit Hidayat	1807015018
selvianasella91@yahoo.com	Sella Selviana	1807015019
ulfieinayah04@gmail.com	Ulfie Inayah	1807015020
baskoro.sutrisno1@gmail.com	Baskoro Sutrisno Hadi Saputro	1807015021
nurshehahery@gmail.com	Hery Nursheha	1807015022
wardatuljan@gmail.com	Wardatul Jannah	1807015023
fauzankpad2@gmail.com	Fauzan Syahbani	1807015024
taufikn219@gmail.com	Taufik Nugraha	1807015025
guduy46@gmail.com	Abdul Rahman	1807015026
alwanafif1999@gmail.com	Muhammad Alwan Afif	1807015027
riskanabilah11@gmail.com	Riska Nabilah Putri Sutarno	1807015028
irfannurdin1798@gmail.com	Irfan Nurdin	1807015029
fadlanhai09@gmail.com	Fadlan Haikami	1807015030
nasyaafarahh@gmail.com	Nasya Farah Ayuningtyas	1807015031
chaerunisa.1101@gmail.com	Chaerun Nisa	1807015032
annadewi2001@gmail.com	Ana Yulianing Dewi	1807015033
affandharmawan41@gmail.com	Affan Dharmawan	1807015034
erlina.asmawati@gmail.com	Erlina Asmawati	1807015035
zulfanadiyah12@gmail.com	Zulfa Nadiyah Azizah	1807015036
muhammadshidiq305@gmail.com	Muhammad Shidiq	1807015037
fitriyanurulnsn23@gmail.com	Fitria Nurul Insani	1807015038
farhannufairi45@gmail.com	Farhan Nufairi	1807015040
Yusuffakhrudin205@gmail.com	Yusuf Fakhruudin	1807015041
alfalahakbar3@gmail.com	Alfalah Akbar	1807015042
dirgantaryluthfi@gmail.com	Muhamad Luthfi Dirgantara	1807015043
hanyfauziah02@gmail.com	Hani Fauziah	1807015044
ade@sarijasatransutama.co.id	Muhammad Wildan Mughni	1807015045
jehiansalsabila@gmail.com	Jehian Salsabila	1807015046
ismimaidatul@gmail.com	Ismi Maidatul Jannah	1807015047
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
awalinameilani31@gmail.com	Awalina Meilani	1907015029
lailanframadanti@gmail.com	Laila Nurfitri Ramadanti	1907015030
suryamuali123@gmail.com	Surya Mualim Madinah	1907015031
abdullatiefmunif@gmail.com	Abdulatif Munif	1907015032
zamanfikruz@gmail.com	Zikry Fikruzzaman	1907015033
maulanaarif91@gmail.com	Maulana Arif Al Zazairi	1907015034
furqanabubakar00@gmail.com	Furqan Ibnu Sa`dan	1907015035
wardahfatihatu@gmail.com	Fatihatu Wardah Salamiah	1907015036
a.fdito21@gmail.com	Achmad Fadilah Dito	1907015037
kusumabrata50@gmail.com	Brata Kusuma Atmaja	1907015038

nabillaizzatus@gmail.com	Nabillah Izzahtussholehah	1907015039
ramafigo29@gmail.com	Rama Yusuf Figo	1907015040
alsupianieka@gmail.com	Alsupiani Eka Saputri	1907015041
fitrianiid934@gmail.com	Dwi Fitriani	1907015042
zahramawaddah12@gmail.com	Zahra Mawaddah Suciati	1907015043
Novitahelsi@gmail.com	Helsi Novitasari	1907015044
nrahman549@gmail.com	Nur Rahman Maulana	1907015045
dewi.nurkumala.08@gmail.com	Dewi Norkumala	1907015046
ilhamcahyasyah@gmail.com	Ilham Cahya Hardiansyah	1907015047
nurhasanahnurhasanah905@gmail.com	Nur Hassanah	1907015048
maulanarifairs22@gmail.com	Achmad Maulana Rifai	1907015049
naufalariq101101@gmail.com	Muhammad Naufal Ariq	1907015050
trukuzulfahmi12@gmail.com	Teuku Zul Fahmi	1907015051
vickyadriansyah0498@gmail.com	Vicky Adriansyah Lukmana	1907015052
afaqih512@gmail.com	Ahmad Al Faqih	1907015053
Bellabeyy99@gmail.com	Bella Firah Sabillah	1907015054
hermawan.ajha@gmail.com	Hermawan	1907015055
Sitinurohmah150400@gmail.com	Siti Nur Rohmah	1907015056
fikrialamsyh06@gmail.com	Fikri Alamsyah	1907015057
elsyasryanisa@gmail.com	Elsya Surya Annisa	1907015058
rifikirmdhn07@gmail.com	Ahmad Rifki Ramadhan	1907015059
dihyahazry@gmail.com	Muhammad Dihyah Azry	1907015060
baraitu12@gmail.com	Bara Falakh Ahmad	1907015061
deliaanggeraini96@gmail.com	Delia Anggeraini	1907015062
habibfarhan025@gmail.com	Farhan Habib Alfarisy	1907015064
anisahfrs06@gmail.com	Anisah Fitri	1907015065
salsabilakhasanah359@gmail.com	Salsabila Khasanah	1907015066
Zhafirahsalsabila17@gmail.com	Salsabil Zhafirah	1907015067
nafaaulia639@gmail.com	Nafa Aulia	1907015068
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
zahrininovarina26@gmail.com	Zahrani Novarina	1907015080
ledydayanti00@gmail.com	Ledy Dayanti	1907015081
suriansyah1205@gmail.com	Muhamad Sadam Suriansyah	1907015082
muharikah35@gmail.com	Muharikah Robbaniyah	1907015083
dandy Yusuf06@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
anauwatun@gmail.com	Uswatun Hasanah	1907015093
aansitinurjanah86@gmail.com	Aan Siti Nurjanah	1907015094
Kevinalfibudiman@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.syriz26@gmail.com	Muhamad Agil Syiraz	1907015099
wulandariwidya686@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
opikjlk743@gmail.com	Muhammad Taufik Ramadhan	1907015109
alfiyantiannisa@gmail.com	Annisa Afliyanti	1907015110
rafialfarizdi18@gmail.com	Mohammad Rafli Alfaridzi	1907015111
maknunluluil28@gmail.com	Lu` Luil Maknun	1907015112
cindynurafifah30@gmail.com	Chindy Nur Afifah	1907015113
fadlimuharik11@gmail.com	Fadli Muharik Aulia Rizki	1907015114
millasuherman183@gmail.com	Milla Suherman	1907015115
anisashfr04@gmail.com	Anisa Shafira	1907015116
bangunanugrahsejati345@gmail.com	Bangun Anugrah Sejati	1907015117
jatisukmabayu@gmail.com	Bayu Jati Sukma	1907015118
saidzakir01@gmail.com	Said Mudzakir	1907015119
citradonita446@gmail.com	Citra Donita	1907015120
Fadya_kazulfi@gmail.com	Fadya Avy Kazulfi	1907015121
zahwatunn@gmail.com	Zahwatun Nisa	1907015122
vhachanza15@gmail.com	Imroatul`afifah	1907015123
ferimuhammad319@gmail.com	Mohammad Feri Setiawan	1907015124
yasiradam782@gmail.com	Yasir Adam	1907015125
ardienhadyan10@gmail.com	Ardien Hadyan	1907015126
sugengarif97@gmail.com	Sugeng Arif Setiawan	1907015127
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 Ikhilash	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
kittylina21@gmail.com	Rosalina	2007015027

Stevanieangeli@gmail.com	Stevanie Angelia Maharani	2007015028
desakajuara1@gmail.com	Khaeruddin	2007015030
muhammadmiftah.farid16@gmail.com	Muhammad Miftah Farid	2007015031
auliaangraini785@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 Nur Rasyid	2007015036

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

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

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

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

4	3	3	2
3	3	4	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	4	4	3
3	3	3	4
3	3	3	4
3	3	3	4
3	3	3	4
3	3	3	4
3	3	3	3
3	3	4	3
3	3	3	4
3	3	3	3
84%	81%	81%	83%

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
3	4	3	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	2
3	3	3	3
3	4	3	4
3	4	3	4
3	4	3	4
3	2	3	2
3	3	3	3
3	3	3	3
4	4	3	3
4	4	3	3
4	4	3	3
4	4	3	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	3	3
3	3	3	3
3	3	4	4
4	3	4	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	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
3	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
3	3	3	4
4	3	3	3
4	4	3	4
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	4	3
3	4	3	4
3	3	3	3
3	3	3	3
3	2	4	3
3	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	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
3	4	4	4
3	3	4	3
3	4	4	4
3	3	4	3
3	3	4	4
3	3	4	3
3	2	3	3
3	4	3	3
3	3	4	3
4	3	4	3
3	3	3	3
3	3	4	3
4	3	3	4
81%	82%	83%	81%

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

3	3	3	3
84%	83%	84%	83%

D. Kepuasan terhadap Sarana dan Prasarana

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

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