

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY
KEPUASAN MAHASISWA**



Disusun oleh :

Dwi Setyowati, M.Ag

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 : Dwi Setyowati, M.Ag.
 - b. Jenis Kelamin : Perempuan
 - c. NIDN : 0321048705
 - d. Pangkat/Golongan : Penata Muda Tingkat I, III/b
 - e. Jabatan Fungsional : Tenaga Pengajar
 - f. Fakultas/Prodi : Fakultas Agama Islam/Pendidikan Agama Islam
 - g. Alamat Rumah : Jl. Karya Jaya no.62 Ciracas
Jakarta Timur,
: 085647985509 /
dwi.setyowati@uhamka.ac.id
 - h. No HP/Email
3. Waktu Pelaksanaan : Maret-Juni 2023

Mengetahui,

Jakarta, Juni 2023

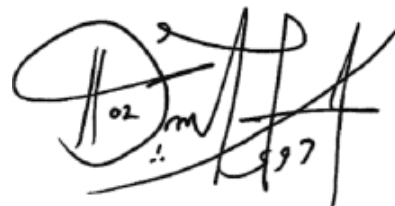
Ketua LPM UHAMKA

Ketua Peneliti



Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd

NIDN. 0316078501



Dwi Setyowati, M.Ag.

NIDN. 0321048705

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 : Shobah Sofariyani Iryanti, M.Pd
5. Gugus Penjamu FAI : Ahmad Rizki, N., M.Pd.
6. Mahasiswa Pendidikan Agama Islam

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	5
BAB II KAJIAN TEORI	7
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	11
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	13
4.1 Identitas Responden	13
4.2 Hasil Analisis	13
4.2.1 Kepuasan terhadap Dosen	14
4.2.2 Kepuasan terhadap Tenaga Kependidikan	..17
4.2.3 Kepuasan terhadap Pengelola (Fakultas)	..20
4.2.4 Kepuasan terhadap Prasarana dan Sarana	..23
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	25
5.1 Simpulan	25
5.2 Rekomendasi	26
DAFTAR PUSTAKA	27
1. Biodata Peneliti	28
2. Data Penelitian	31

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.

Survey kepuasan mahasiswa ini dilakukan untuk menjangkau 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 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 :

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

Jumlah skor ideal

Interval : $\frac{\text{nilaitertinggi}-\text{nilai terendah}}{4}$

Kategori

$$\text{Interval} = \frac{100-1}{4} = 24,75$$

Sehingga dapat dibuat kategori sebagai berikut :

- Sangat Puas : angka 79,6% -
- Puas : angka 59,7% -
- Cukup Puas : angka 24,7% -
- 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 254 mahasiswa. Mulai belajar di UHAMKA bervariasi dari tahun 2020 sampai tahun 2022.

4.2 Hasil Analisis

4.2.1 Kepuasan terhadap keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa



Gambar 4.2.1 Kepuasan terhadap keandalan dan kemampuan Dosen

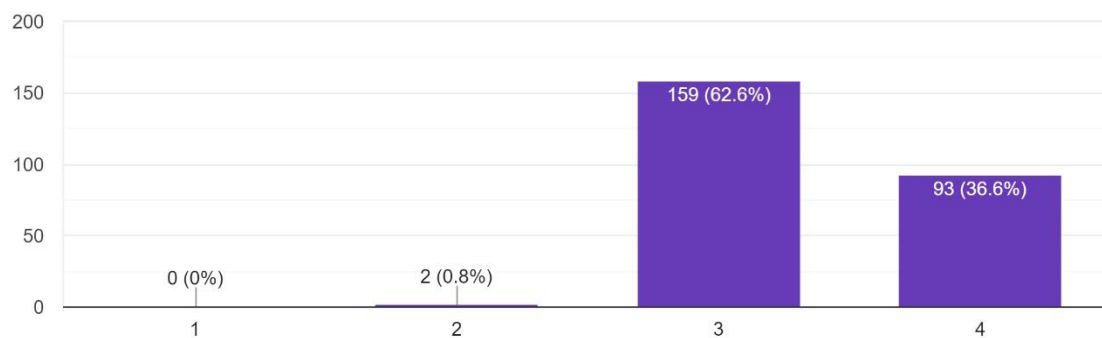
Gambar 4.2.1 menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap dosen dengan indikator keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.

Dari 254 responden dengan indikator diatas, rata-rata 51,6% mahasiswa prodi Pendidikan Agama Islam menyatakan puas, 48% menyatakan sangat puas terhadap dosen di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

4.2.2 Kepuasan terhadap daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

254 responses



Gambar 4.2.2 Kepuasan terhadap Daya Tanggap Dosen

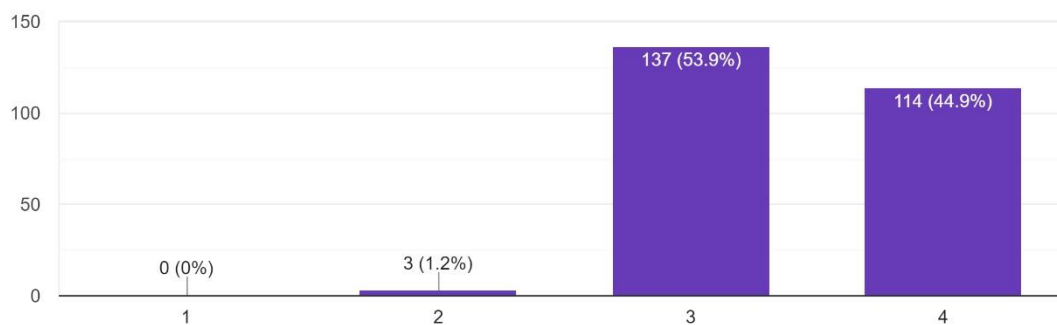
Gambar 4.2.2 menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

Dari 254 responden dengan indikator diatas, rata-rata 62,6% mahasiswa prodi Pendidikan Agama Islam menyatakan puas, 36,6 % menyatakan sangat puas terhadap daya tanggap dosen di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

4.2.3 Kepuasan terhadap Pelayanan Dosen Sesuai Ketentuan

Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan

254 responses

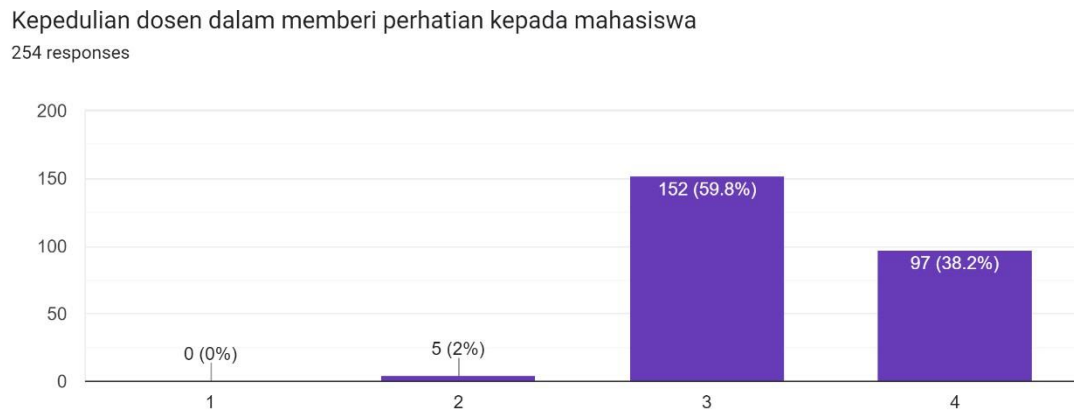


Gambar 4.3 Kepuasan terhadap Pelayanan Dosen

Gambar 4.2.3 menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dosen sesuai ketentuan.

Dari 254 responden dengan indikator diatas, rata-rata 1,2% mahasiswa prodi Pendidikan Agama Islam menyatakan cukup puas, 53,9% menyatakan puas, 44,9 % menyatakan sangat puas terhadap pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

4.2.4 Kepuasan terhadap Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa



Gambar 4.2.4 Kepuasan terhadap Kepedulian Dosen

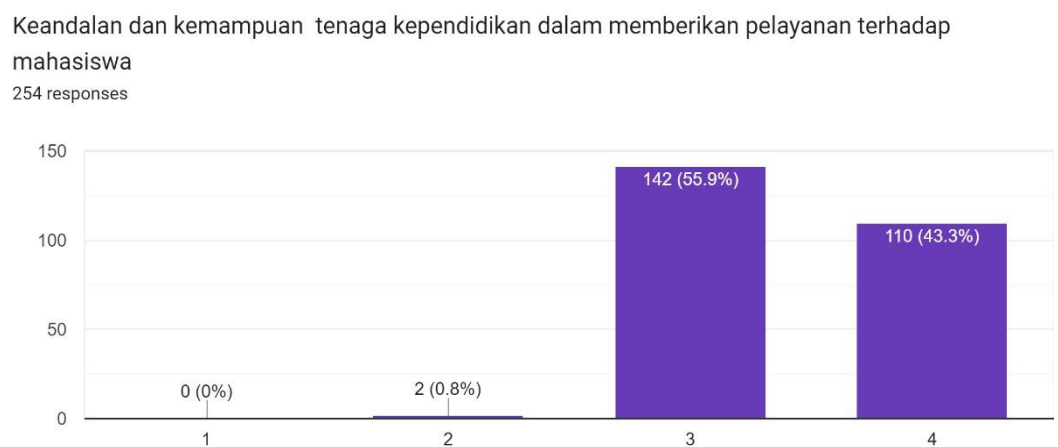
Gambar 4.2.4 menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.

Dari 254 responden dengan indikator diatas, rata-rata 2% menyatakan cukup puas, 59,8% mahasiswa prodi Pendidikan Agama Islam menyatakan puas, 38,2% menyatakan sangat puas terhadap kepedulia dosen dalam memberi perhatian terhadap mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

Kesimpulan

Dari 4 indikator kepuasan terhadap dosen memiliki rata-rata 85% dari 254 responden mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam menyatakan sangat puas terhadap dosen di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

4.2.5 Kepuasan terhadap Keandalan dan Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa



Gambar 4.2.5 Kepuasan terhadap Keandalan Tenaga Kependidikan

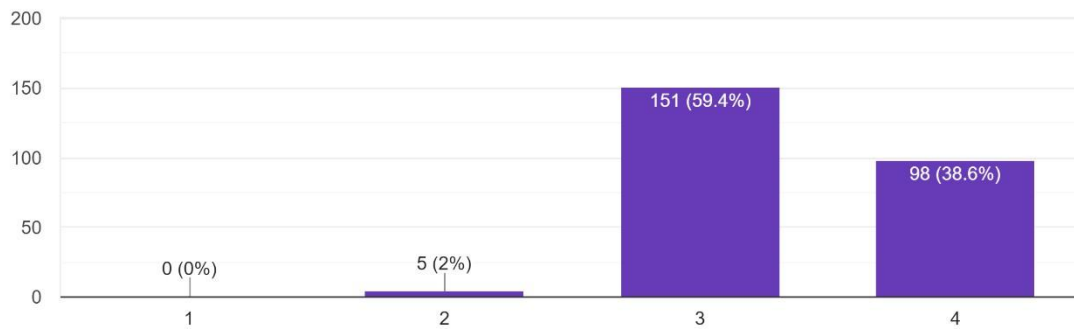
Gambar 4.2.5 menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap keandalan dan Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.

Dari 254 responden dengan indikator diatas, rata-rata 55,9% mahasiswa prodi Pendidikan Agama Islam menyatakan puas, 43,3% menyatakan sangat puas terhadap keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

4.2.6 Kepuasan terhadap daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

254 responses



Gambar 4.2.6 Kepuasan terhadap Daya Tanggap Tenaga Kependidikan

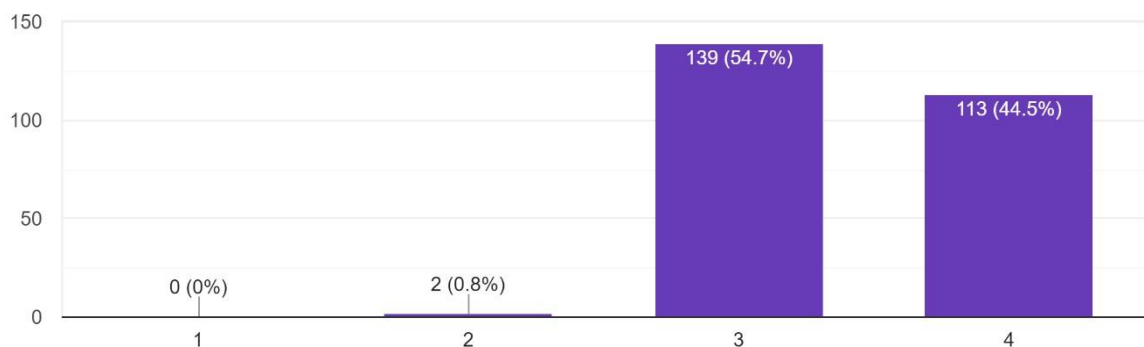
Gambar 4.2.6 menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

Dari 254 responden dengan indikator diatas, rata-rata 2% menyatakan cukup puas, 59,4% mahasiswa prodi Pendidikan Agama Islam menyatakan puas, 38,6% menyatakan sangat puas terhadap daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

4.2.7 Kepuasan terhadap kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan

Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan

254 responses



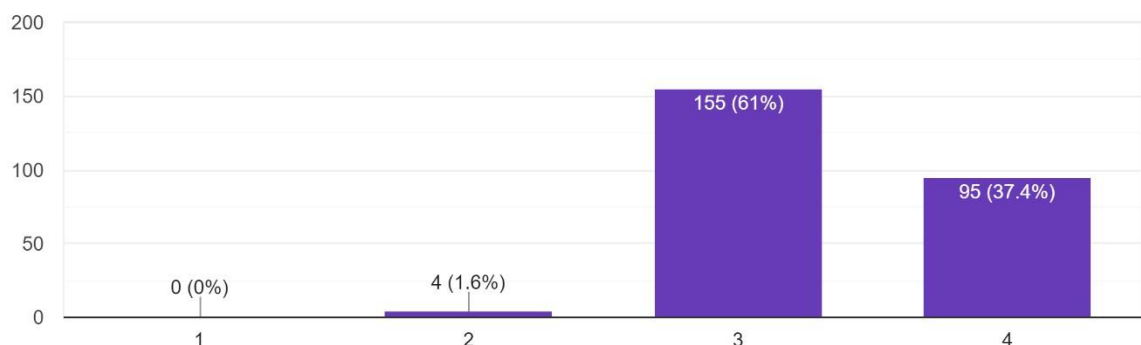
Gambar 4.2.7 Kepuasan terhadap pelayanan Tenaga Kependidikan

Gambar 4.2.7 menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.

Dari 254 responden dengan indikator diatas, rata-rata 0.8 % mahasiswa prodi Pendidikan Agama Islam menyatakan cukup puas, 54,7% menyatakan puas, 44,5% menyatakan sangat puas terhadap kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

4.2.8 Kepuasan terhadap kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa

Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa
254 responses



Gambar 4.2.8 Kepuasan terhadap kepedulian Tenaga Kependidikan

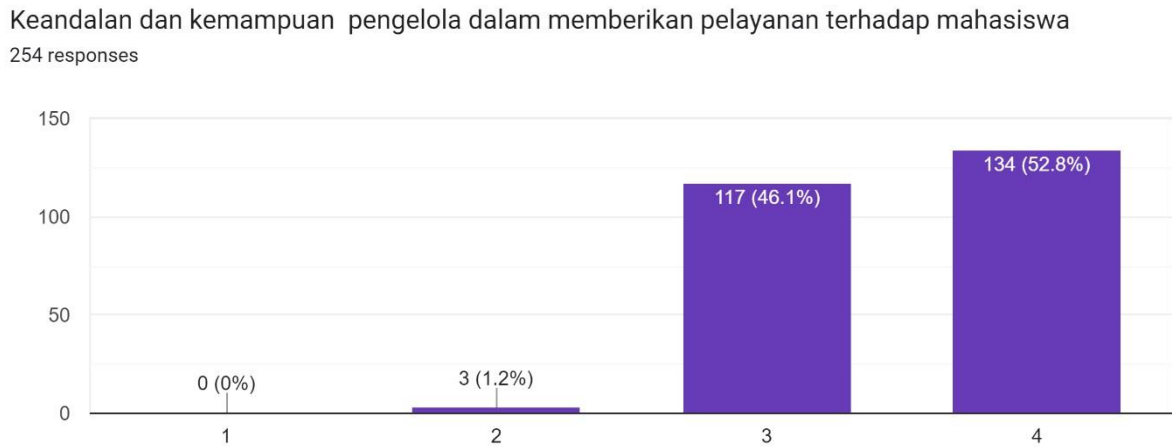
Gambar 4.2.8 menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.

Dari 254 responden dengan indikator diatas, rata-rata 2% menyatakan cukup puas, 61% mahasiswa prodi Pendidikan Agama Islam menyatakan puas, 37,4% menyatakan sangat puas terhadap kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian terhadap mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

Kesimpulan

Dari 4 indikator kepuasan terhadap tenaga kependidikan, memiliki rata-rata 85% dari 254 responden mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam menyatakan sangat puas terhadap tenaga kependidikan di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

4.2.9 Kepuasan terhadap keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa



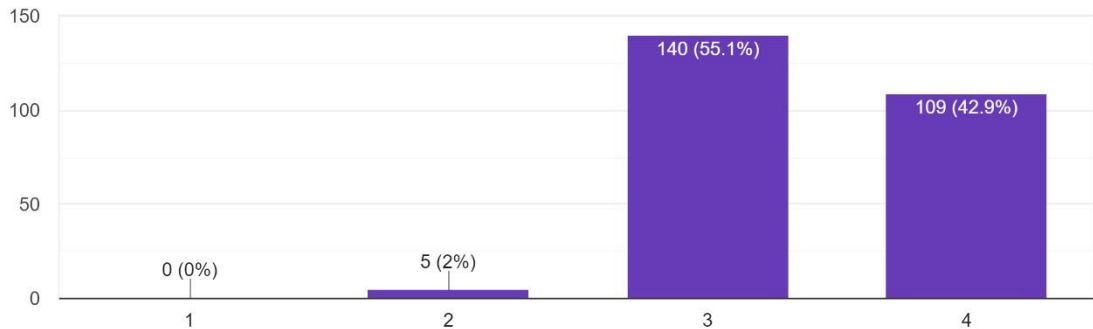
Gambar 4.2.9 Kepuasan terhadap keandalan dan kemampuan pengelola

Gambar 4.2.9 menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.

Dari 254 responden dengan indikator diatas, rata-rata 1,2% mahasiswa prodi Pendidikan Agama Islam menyatakan cukup puas, 46,1% menyatakan puas, 52,8% menyatakan sangat puas terhadap keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

4.2.10 Kepuasan terhadap Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
254 responses



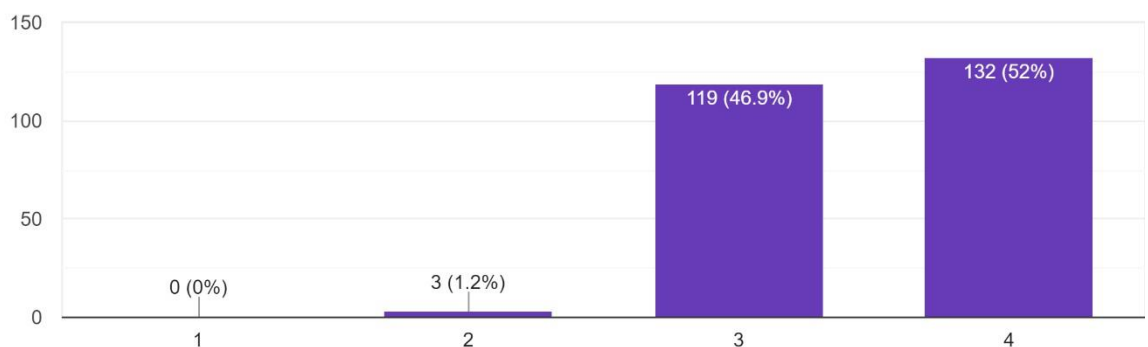
Gambar 4.2.10 Kepuasan terhadap daya tanggap pengelola

Gambar 4.2.10 menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

Dari 254 responden dengan indikator diatas, rata-rata 2% mahasiswa prodi Pendidikan Agama Islam menyatakan cukup puas, 55.1% menyatakan puas, 42,9% menyatakan sangat puas terhadap daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

4.2.11 Kepuasan terhadap pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan

Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan
254 responses



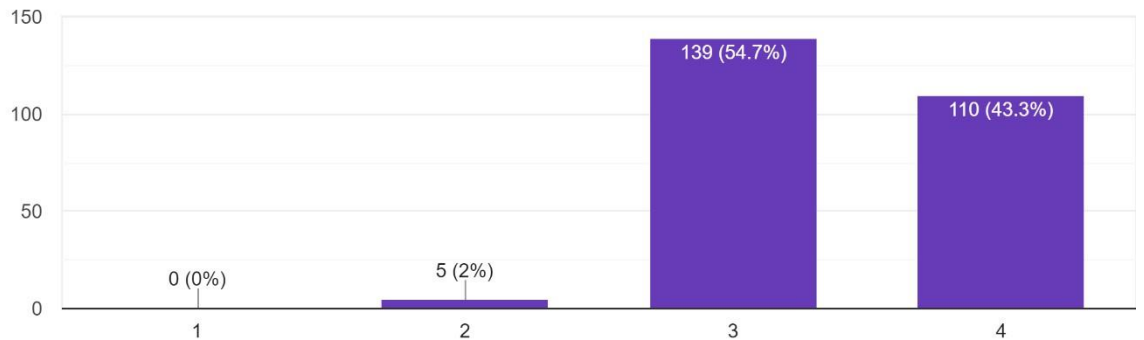
Gambar 4.11 Kepuasan terhadap pelayanan pengelola sesuai ketentuan

Gambar 4.2.11 menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan.

Dari 254 responden dengan indikator diatas, rata-rata 1.2 % mahasiswa prodi Pendidikan Agama Islam menyatakan cukup puas, 46,9% menyatakan puas, 52 % menyatakan sangat puas terhadap pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

4.2.12 Kepuasan terhadap kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa

Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa
254 responses



Gambar 4.2.12 Kepuasan terhadap kepedulian pengelola

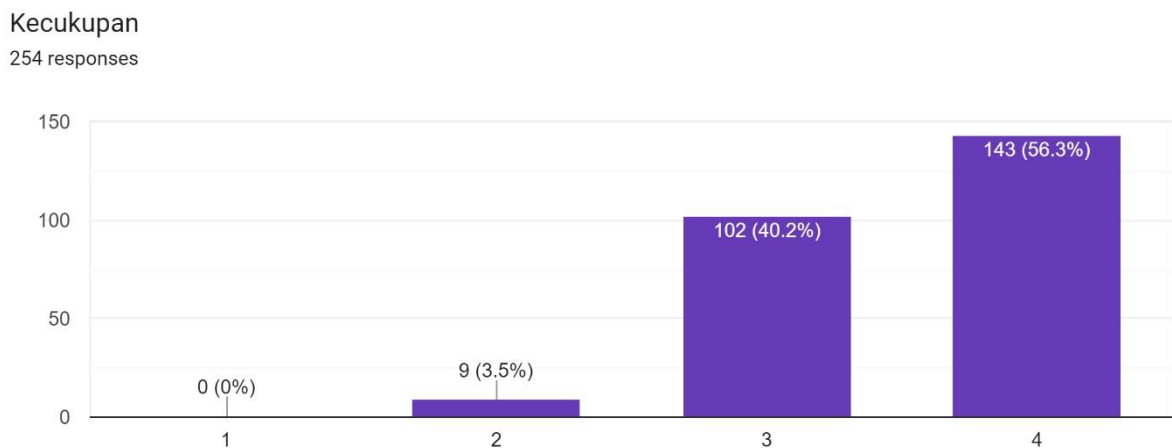
Gambar 4.2.12 menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.

Dari 254 responden dengan indikator diatas, rata-rata 2% mahasiswa prodi Pendidikan Agama Islam menyatakan cukup puas, 55,9% menyatakan puas, 43,3% menyatakan sangat puas terhadap kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Kesimpulan

Dari 4 indikator kepuasan terhadap pengelola (fakultas), memiliki rata-rata 86% dari 254 responden mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam menyatakan sangat puas terhadap pengelola (fakultas) di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

4.2.13 Kepuasan terhadap Sarana Prasarana

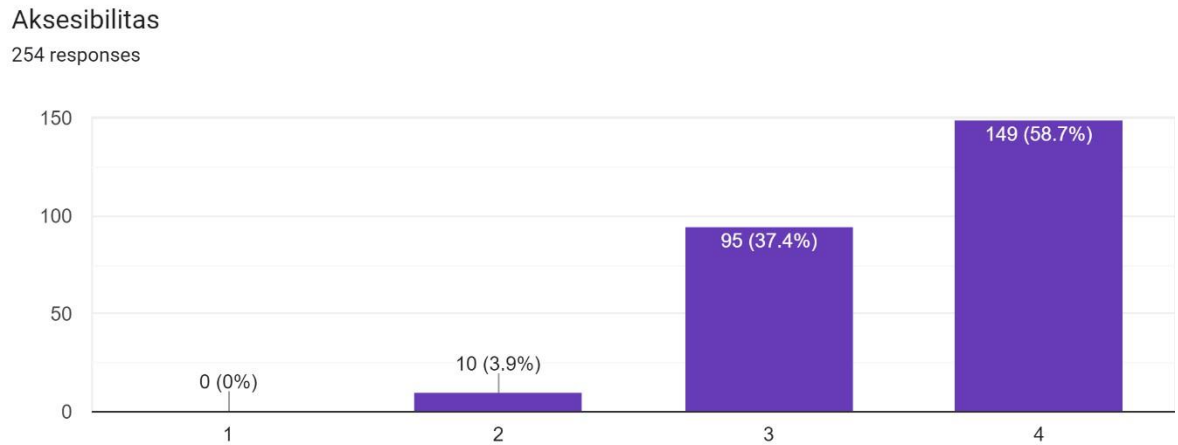


Gambar 4.2.13 Kepuasan terhadap Sarana Prasarana

Gambar 4.2.13 menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap sarana prasarana prodi.

Dari 254 responden dengan indikator diatas, rata-rata 3.5% mahasiswa prodi Pendidikan Agama Islam menyatakan cukup puas, 40,2% menyatakan puas, 56,3% menyatakan sangat puas terhadap sarana prasarana di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

4.2.14 Kepuasan terhadap Aksesibilitas

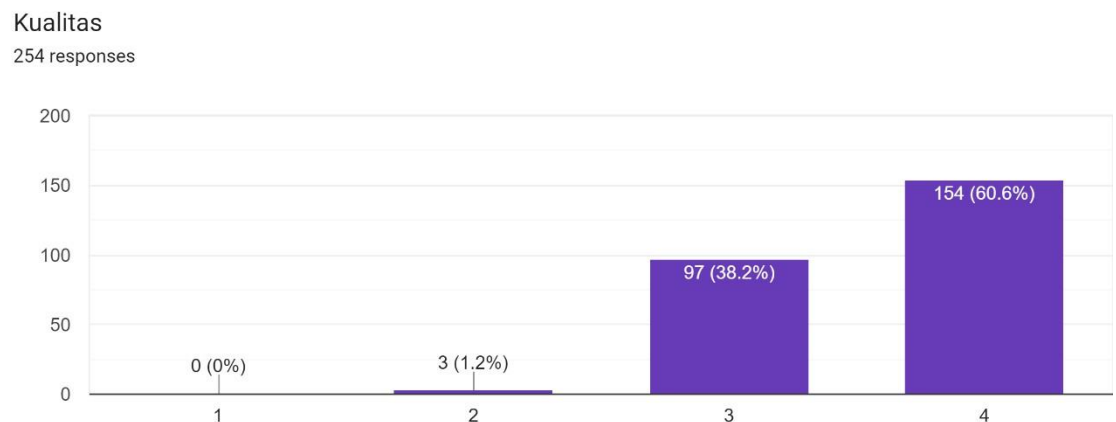


Gambar 4.14 Kepuasan terhadap Aksesibilitas

Gambar 4.2.14 menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap aksesibilitas.

Dari 254 responden dengan indikator diatas, rata-rata 3,9% menyatakan cukup puas, 37,4% mahasiswa prodi Pendidikan Agama Islam menyatakan puas, 58,7% menyatakan sangat puas terhadap aksesibilitas di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

4.2.15 Kepuasan terhadap Kualitas



Gambar 4.15 Kepuasan terhadap kualitas

Gambar 4.15 menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas.

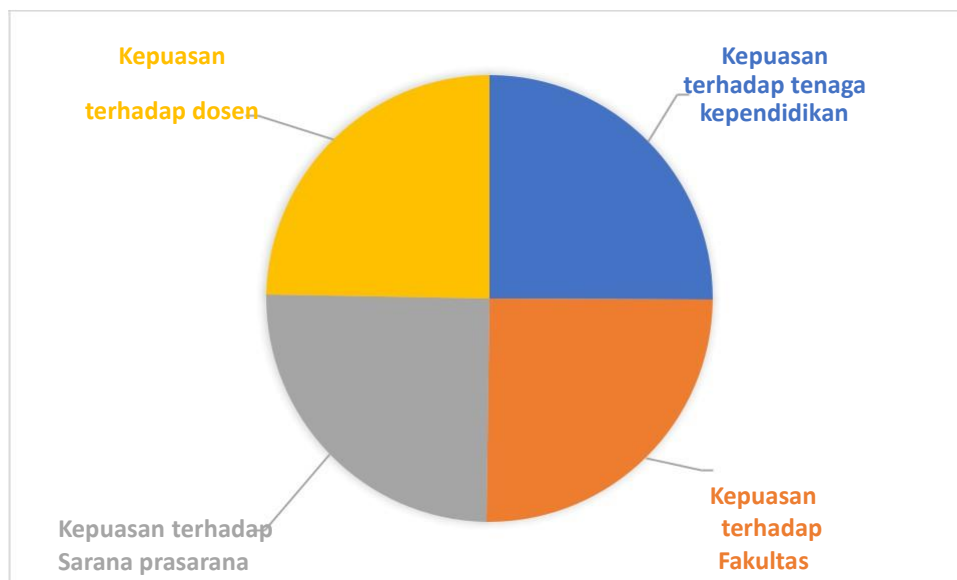
Dari 254 responden dengan indikator diatas, rata-rata 1,2% menyatakan cukup puas, 38,2% mahasiswa prodi Pendidikan Agama Islam menyatakan puas, 60,6% menyatakan sangat puas terhadap kualitas di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Kesimpulan

Dari 4 indikator kepuasan terhadap pengelola (fakultas), memiliki rata-rata 89% dari 254 responden mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam menyatakan sangat puas terhadap sarana dan prasarana di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan



Gambar 5.1 Simpulan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa

Dari 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%. Kemudian sangat puas terhadap tenaga kependidikan dengan persentase 85%. Sangat puas terhadap pengelola (fakultas) dengan persentase 86%. Selanjutnya sangat puas terhadap prasarana dan sarana dengan persentase 89% . Maka perlu dipertahankan pelayanan dosen, tenaga kependidikan dan fakultas kepada mahasiswa. Selain itu perlu peningkatan terhadap prasarana dan sarana untuk mendapatkan pelayanan yang sempurna bagi mahasiswa.

5.2 Rekomendasi

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

a. Bagi Dosen

- Senantiasa diberikan penguatan melalui pelatihan dosen dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan bisa melalui Lembaga internal Uhamka atau bisa dari luar ISO dll,
- Dibuatkan forum dosen untuk berbagi pengalaman, inspirasi dan informasi
- Monitoring dan evaluasi dosen secara berkala

b. Bagi Tenaga Kependidikan

- Diberikan penguatan layanan website bagi mahasiswa agar akses mahasiswa terhadap informasi dan kebutuhan akademik makin mudah
- Difasilitasi pelatihan excellent service sebagai peningkatan mutu layanan tendik terhadap dosen dan mahasiswa (mendapat sertifikat pelayanan mutu tendik)
- Monitoring dan evaluasi tenaga kependidikan secara berkala

c. Bagi Pengelola (Fakultas)

- Terus melaksanakan pertemuan rutin dengan Lembaga mahasiswa guna menyerap aspirasi mahasiswa.
- Memberikan informasi yang update terkait rencana kegiatan dalam program kerja fakultas melalui pemenuhan renstra universitas.

d. Bagi Prasarana dan Sarana

- Mengoptimalkan maintenance Gedung FAI dan seluruh sarana prasarana di dalamnya

- Mengoptimalkan Website Fakultas Agama Islam agar webometric meningkat dengan adanya fitur layanan dan kebutuhan mahasiswa dll.
- Penyebaran Layanan Komputer di loby dan sudut FAI agar di akses sesuai kebutuhan mahasiswa seperti, melihat nilai, input KRS, mencari literatur dll.
- Di upgrade lift agar lebih memadai bagi jumlah mahasiswa di kampus Limau
- 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*
- *Ditambah fasilitas ruangan untuk diskusi non formal antar mahasiswa dan dosen.*

5.3 Tindak Lanjut

Berdasarkan rekomendasi, maka UPPS melakukan tindakan lanjut sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan pelatihan dosen untuk meningkatkan kualitas pelayanan
2. Membuat grup FGD
3. Menyelenggarakan pelatihan excellent service
4. Rapat koordinasi fakultas
5. Monitoring dan evaluasi sarana dan prasarana secara rutin

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	:	Dwi Setyowati,M.Ag.
b	Tempat, Tanggal Lahir	:	Banyumas, 21 April 1987
c	NIP/NIK/Identitas lainnya	:	0321048705
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. Karya jaya, susukan, Ciracas Jakarta Timur
H	Bidang Keahlian	:	Studi Islam
I	No. Telp	:	085647985509
J	Email	:	dwi.setyowati@uhamka.ac.i d
	Jabatan		1. Dosen FAI UHAMKA 2. PenjamuPAIFAIUHAMKA
K	Mata kuliah yang diampu		1. Pendidikan Agama Islam
			2. Aqidah
			3. Ibadah Akhlaq
			4. Kemuhammadiyah
			5. Muamalah

B. Riwayat Pendidikan

	S1	S2	S3
Nama PT	UHAMKA	UMJ	
Bidang Ilmu	Pendidikan Agama Islam	Studi Islam	
Tahun Masuk-Lulus	-2013	-2022	
Judul Skripsi / Tesis / Disertasi	Nilai=nilai Pendidikan Islam pada Perempuan dalam Novel Perempuan Berkalung Sorban	Pelaksanaan Baitul Arqam Mahasiswa I daring Universitas Muhammadiyah Prof. DR.	

		HAMKA di era pandemic	
--	--	--------------------------	--

Nama Pembimbing	Heru Kurniawan, M.Pd.	Dr. Muhammad Chairin, M.A.	
-----------------	--------------------------	----------------------------------	--

2. Data Penelitian

Anul Fitri	2007015223
Fathiyah Ashiilah	2107015065
Anisa azzahra	2107015047
Wanda nurjanah	2007015049
Hilma Soleha	2007015197
Dimas Bayu Ajhi Prakoso Abdullah	2107015007
Fathia Farhanan	2107015071
Mohamad Raka Pratama	2107015163
Isni Daimatul Magfiroh	2007015134
Maulidia Putri Aprillia	2007015020
Annisa Fadiyah nurzahra	2107015180
MUHAMAD RIZKY	2007015006
Hanifah Nur Azizah	2107015161
Ladia Dwi Utami	2107015089
Adinda Sabrina Pasha	2107015077
Nachdiatun Nisa	2007015226
Oktarisanti Syahda Putri	2007015002
Wanda nurjanah	2007015049
Faizah Liyadini Widia Ari	
Siti Fatimah az-zahra	2007015163
Badrina Alfi	200715115
Agung Sabekti	2007019002
Ahmad ais	2207035062
Astri Novianti	2107015095
Alfin	2007015158
Fani Nurlaela	2007015057
Muhammad zaki Hanif	2007015073
Wiranthy Nur Syawitri	2007015092
eva aurelia	2007015136
Fani Nurlaela	2007015057
AZKIA SAVITRI	2107015102
Bio Dwi Yulianto	2107015040
Suttan Zeriya Yusuf	2107015073
Diana Eka Widya Sari	2007015089
Dayla Adha Saskia	2007015181
Putri Aisyatun Najwa	2007015144
Reza	2007015168
Annisa Nur Fadhilah	2007015186
Khoirunnisa Istiqomah	2007015126
Eneng raudatul jannh	2007015169
Muhamad Nuur Rasyid	2007015036
Siti Assyifa Qolbi	2007015079

Vito Alrahmado	2007015176
Diniarti	2007015193
Muhamad firdaus	2107015079
Mira Azzahra	2007015230
Muhammad Ma'mur	2107015057
Den Ayu Sekarsari	2107015166
Adinda Amarsya Putri	2107015168
Irza Raihan Fadhlurrahman	2107015169
Muhammad Safa Alwin	2207015055
Dzikri Syauki Ridho	2107015170
Hafizh Riswiandu	2007015051
Muhammad Arasy Quraisyi	2207015056
Ayu Adinda Islami	2207015057
Lailatul Karimah	2107015171
Khairunnisa Dwi Maulidhina	2207015058
Mudalipah	2007015054
Nurul Fahziah	2107015172
Muhammad Syauqi Ramdhani	2007015055
Aulia Putri Farkhani	2207015060
Putra Mohamad Ramadhan	2207015061
Naufal Alvin Haryanto	2107015175
Zarkiyah Herizon	2207015062
Mustofa Imami	2107015176
Farah Diba Fachlefi	2207015063
Dede Andriyani	2007015056
Amirul Ilmi Ramadhan	2207015064
Hilman Albadru Tamam	2107015177
Rayhan Maulana	2207015065
Irfan Hifdzur Rahman	2007015058
Anggit Nirmala	2207015066
Muhammad Nur Fajri	2107015178
Fauzan Adziima	2007015059
Fahmi Nur Fajri	2207015068
Zahra Safitri	220715069
Hageng Setyo Bintoro	2007025060
Muhamad Daffa Ulhaq	2207015070
Wahyu Wilda Firmansyah	2207015071
Nur Adyan Refiansyah	2107015180
Putri Popy Rosiana	2007015061
Alifa Putrida Zulhakim	2207015072
Akmal Irsyad	2107015185
Fitriyani	2207015073
Nur Aini sekar Dewi	2107015086
Herawati Salsabila	
Nirmalaningsih	2207015074
Karunia Agustin	2107015187
Esti Nurul Qhomariah	2007015063

Zahra Nurhalizah	2207015075
Gita shifana	2107015087
Adzra Alya Faiqoh	2207015076
Muhammad Bintang Akbar	2107015188
Uswatun Hasanah	2007015069
Fara Shavina	2207015077
Hilmiah Dzaki	2107015088
Durrotul Fadilah	2107015189
Yollanda May Afenete	2007015071
Firza Rizki Astsaani	2207015078
Rizal Nur Wahid	2007015072
Ayu Cholisyah	2207015079
Muhammad Fauqa Dinata	2107015190
Muhammad Zaki Hanif Mahfuzh	2007015073
Siti Fatimatuz Zahra	2207015080
Azizah Aulia	2207015081
Muhammad Arya Al Fattah	2107015191
Anggun Putri Melati	2007015075
Ika Karenina Nur Hanifah	2207015082
Muhammad Januar Asghar	2107015192
Syarif Hidayatullah	2007015076
Akmal Nur Imani	2107015195
Novia Hanjarwati	2107015091
Hilmi Anfasa Zain Irsat	2107015197
Nur Rahmawati	2007025077
Andara syifa khairani	2107015092
Siti Assyifa Qolbi	20070150080
Hafifah Ramdah Azahra	2107015198
Azizah Rabiah Kalam	2107015093
Ahmad Faidzal	2007015080
Nabila Mutmainah Vanesha	2107015200
Ardes Astriano	2107015094
Bagas Prasetyo Ramadani	2007015082
Fakhri Al Arsalan	2007015085
ichwan Maulana Reza Firdaus	2107015097
Muhammad Fachri Iswantoro	2007015086
Muhammad Agil Rendi	2207015002
Muhammad Damar Abhirama	2107015098
Salsabila Wahdah	2207015003
Diah Deandra Dewi	2007015088
Ummu habibah Refrinur	2107015099
Rafi Adilah	2207015004
Diana Eka Widya Sari	2007015089
Najwa Ramadhani	2107015101
Syifa Ainiyah	2207015005
Legi Agustin Husainy	2007015090
Viani Nurpadila	2207015008

Abdurrahman	2207015009
Muhammad Fathan Jamil	2207015011
Sukardi	2207015012
Bayu Rizki Kusuma Adjie	2207015013
Zahra Muthi'ah	2207015014
Zaid Ibnu Haritsah	2207015015
Siti Repi Angrin Putri Utami	2207015015
Alvina Nurdianti	2007015091
Wiranthy Syawitri	2007015092
Nafra Fauziah	2007015094
Iban Abrar Nuza	2007015096
Hidayatulloh	2007015097
Mochammad Haikal Permana	2207015018
Tiara Rizka Ananda	2007015098
Karmelia Putri	2107015101
Abdullah Hasyir	2007015099
Nurul Mawadah Salsabila	2207015019
Azkie Savitri	2107015102
Mutiara Sakinah	2007015102
Rani Selviani	2107015103
Lulu Thukmaidah Pakpahan	2207015020
Satria Putra Ramadhan	2007015103
NurFaizah	2107015104
Ahmad Zaidan Salimi	2207015021
Afiah Syasya Ainaya	2007015104
Ramadinia Allsyafira Aryanto	2207015022
Muhammad Fahriza ilham	2107015105
Adinta Salsabila Seftiani	2007015105
Ihsan Ali	2207015024
Kais Syabilla	2007015106
Sirdau Sisilawati	2207015025
Alya Kurniawati	2107015106
Qhory Anisa Rahayu	2007015177
Tisi Molina Putri	2207015026
Ananda Sastra Riyanti	2207015083
Hilmi Anggi Setiyaji	2107015108
Muhammad Burhanuddin	2207015085
Muhammad Syauqi	2207015027
Bernan Dwi Atmojo	2007015108
Noer Prasetyo Apriyono	2107015108
Siti Sarah	2007015109
Muhamad Arpah Madani	2107015109
Elisa Andriyanti	2207015086
Irvan Dwi Cahya	2007015110
Almarwazi	2107015111
Annisa Amaliya Sandhy	2007015111
Abdul Azis Mubarak	2207015088

Siti Mutmainah	2007015112
Teptazani	2207015028
Yanuar Saputra	2107015112
Farid Maulana	2007015113
Prasetio	2207015029
syahla Azhari	2107015113
Mahesa Sandi	2007015114
2207015089	2207015089
Tasya Firnandya Kamila	2207015030
Fathul Alief Fadilah	2107015114
Muhammad Misbahul Huda	2007015115
Muhammad Ghifari Rizki	2207015090
Laila Nur Azizah	2107015115
Fitrah Adrian	2207015032
Affa Aulia	2207015091
Siti Salwa	2207015092
Deppi Syafira	2207015034
Dzulfikri Zahir	2107015116
Via Maulinda As-Sofyan	2007015117
Ahmad Fakhri	2207015093
Silvi Auliya	2207015035
Hanya Adzra Afaf	2207015094
Khoirunnisa Febriyanti	2207015036
Aswin Alfazry	2107015118
Khonsa Nadia Zanzabil	2207015095
Lolik Muhammad At Thoriq	2207015037
Siti Aisyah Ramadhani	2107015119
Fatimah HANifatussiddiq	2007015119
Putri Alifah Trisna Murti	2207015038
Yusril Ilham Suryadi	2207015096
Isma Ziqri Adhi pratama	2107015120
Ahmad Fadhlulloh	2207015097
Fathur Rohman Romadhon	2007015121
mauldia Aslamiyah	2107015121
Sapna Adzhani	2207015098
Siti Muthiatul Hasanah	2207015039
Andhika Saputra	200701123
Muhammad Nurul Fikri	2207015099
Ariva widiastuti sutomo	2107015122
Eni Eriyani	2007015124
Affan Nur Sohid	2207015040
Lutfhiah Nur Hanifah	2207015100
Muhammad Najmi Akbar	2007015125
Chairunisa Nurjanah	22070150101
Hasnah Robiatul	2107015123
Khoirunnisa Istiqomah	2007015126
Zulfa Miftahul Jannah	2207015102

Fifin Fanenti	2107015126
Aflah Itsna Az Zahra	2207015041
Annisa Raudhatul Jannah	2007015127
Bikin Zulfikar	2207015103
Salwa Benazir	2007015128
Muhdah marommatul aisy	2107015127
Ahmad Faiz Zulqarnain	2007015129
Sifa Amelia Sari	2107015128
Nur Muhammad Sadzali	2207015104
Amalina Puspita Mafazi	2007015130
Rifdah Izzatunnisa	2107015129
Rizqi Muhamad Fahri	2207015105
Hamidah Salsabila	2007015131
Hijjul Musthofa	2207015106
Syahdan Haikal Shihab	2007015132
Farhan Azhar Arruslan	2107015131
Siti Lutfiyah	2007015048

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

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

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

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

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

3	4	3	3
4	3	4	3
3	3	3	3
4	4	4	4
4	4	4	4
3	3	3	3
4	4	3	3
4	3	4	3
4	3	3	3
3	4	3	3
4	3	4	3
4	3	3	3
3	4	3	3
4	4	4	3
3	3	3	3
4	3	4	3
3	3	3	3
4	3	4	3
4	4	4	3
3	3	3	3
4	3	4	3
4	4	4	3
3	3	3	3
3	4	4	3
3	3	3	3
4	3	4	3
3	3	3	3
4	3	4	3
3	3	3	3
85%	84%	86%	84%

C. Kepuasan terhadap Pengelola

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

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

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

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

3	3	3	4
3	3	3	3
4	3	4	3
4	3	4	3
3	3	3	3
4	4	4	4
4	3	3	4
4	3	4	3
3	3	3	3
88%	85%	87%	85%

D. Kepuasan terhadap Sarana Prasarana

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

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

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

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

88%

88%

90%

