

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI
KEPUASAN MAHASISWA**



Disusun oleh :

Muhammad Arifin Rahmanto, M.Pd

Unit Penjamu Program Studi Pendidikan Agama Islam

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

2022

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

1. Judul : Survey Kepuasan Mahasiswa
2. Ketua Gugus/ Unit Penjamin Mutu
- a. Nama lengkap : Muhammad Arifin Rahmanto, M.Pd
b. Jenis Kelamin : Laki laki
c. NIDN : 0317109001
d. Pangkat/Golongan : Penata Muda Tingkat I, III/b
e. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
f. Fakultas/Prodi : Fakultas Agama Islam/Pendidikan Agama Islam
g. Alamat Rumah : Jl. Kecapi V Rt. 005/05 No. 71B Jagakarsa
Jakarta Selatan, 12620
h. No HP/Email : 082122172145 / m.arahmanto@uhamka.ac.id
3. Waktu Pelaksanaan : Desember 2021-Februari 2022

Mengetahui,

Jakarta, Maret 2022

Ketua LPM UHAMKA

Ketua Peneliti



Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd

NIDN. 0316078501

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

M. Arifin Rahmanto, M.Pd

NIDN. 0317109001

KATA PENGANTAR

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

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

DAFTAR ISI

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

BAB I PENDAHULUAN

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

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

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

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

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

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

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

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

BAB II KAJIAN TEORI

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

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

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

Raymon menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan dipengaruhi beberapa faktor, yaitu :

1. *Service Quality*,

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

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

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

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

Parasuraman menyebutkan lima dimensi yang mengukur kualitas pelayanan, yaitu :

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

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

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

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

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

Penelitian mengenai kepuasan mahasiswa program studi Pendidikan Agama Islam FAI UHAMKA dilakukan di lingkungan sivitas akademika wilayah DKI Jakarta dan sekitarnya melalui via WAG dengan mencantumkan link kuosioner kepada mahasiswa aktif di lingkungan FAI khususnya prodi PAI UHAMKA. Penelitian dilaksanakan pada bulan Desember 2021-Februari 2022.

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

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

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

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

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

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

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

Sehingga dapat dibuat kategori sebagai berikut :

Sangat Puas : angka 79,6% -

Puas : angka 59,7% -

Cukup Puas : angka 39,8% -

Tidak Puas : angka 19,8% -

Sangat Tidak Puas : angka 1% -

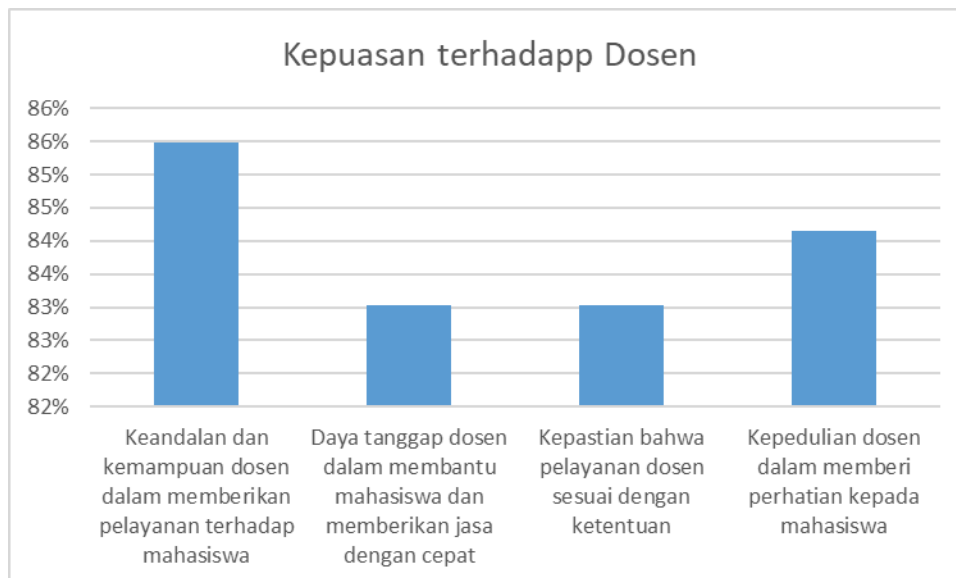
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Identitas Responden

Total responden Program Studi Pendidikan Agama Islam yang mengisi angket kepuasan berjumlah 224 mahasiswa. Mulai belajar di UHAMKA bervariasi dari tahun 2018 sampai tahun 2021.

4.2 Hasil Analisis

4.2.1 Kepuasan terhadap Dosen



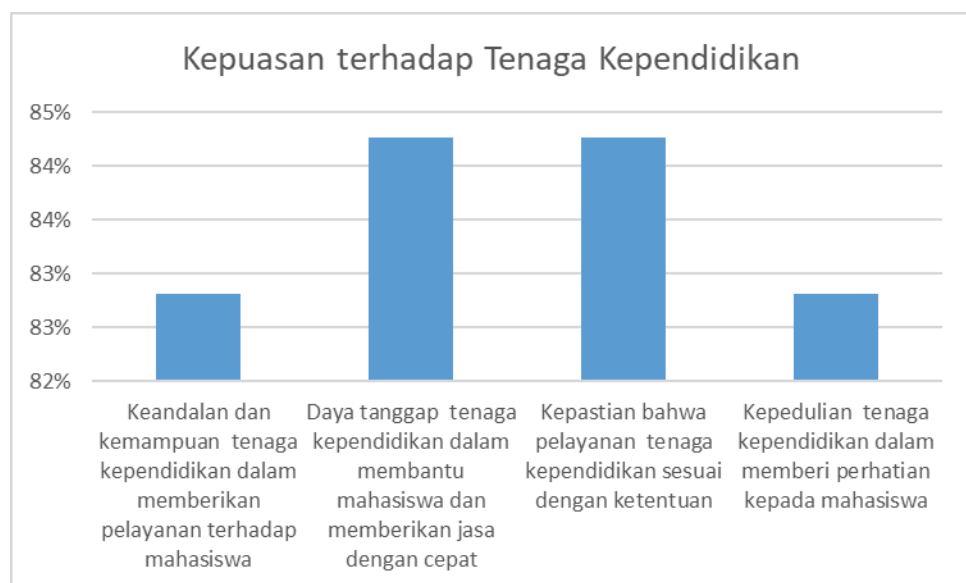
Gambar 4.1 Kepuasan terhadap Dosen

Gambar 4.1 menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap dosen dengan indikator 1) Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa mendapatkan persentase 85% dengan arti sangat puas, 2) Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan mendapatkan persentase 83% dengan arti sangat puas, 3) Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat mendapatkan persentase 83% dengan arti sangat puas, 4) Keandalan dan

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

Dari 4 indikator kepuasan terhadap dosen, memiliki rata-rata 84% dari 224 responden mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam menyatakan sangat puas terhadap dosen di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

4.2.2 Kepuasan terhadap Tenaga Kependidikan



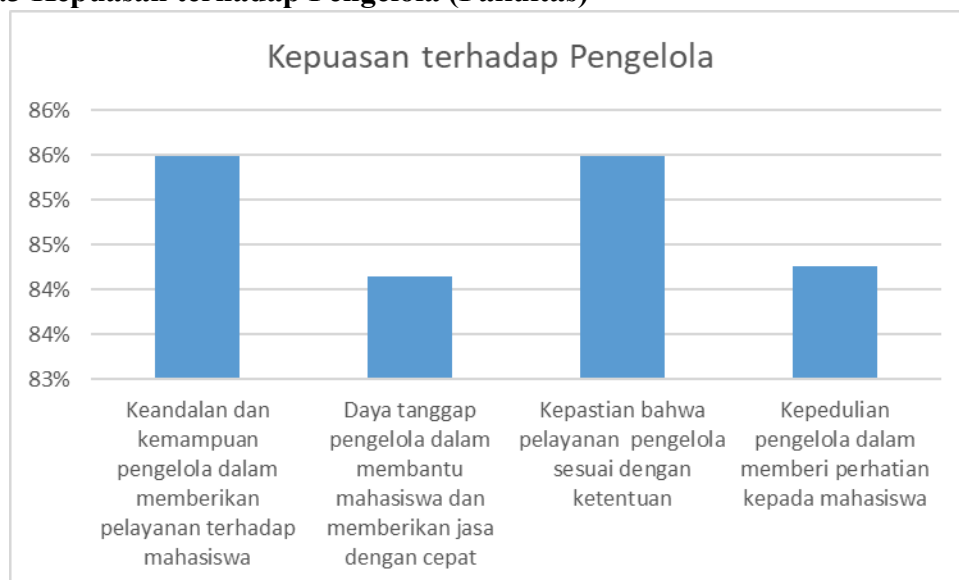
Gambar 4.2 Kepuasan terhadap Tenaga Kependidikan

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

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

Dari 4 indikator kepuasan terhadap tenaga kependidikan, memiliki rata-rata 84% dari 224 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)



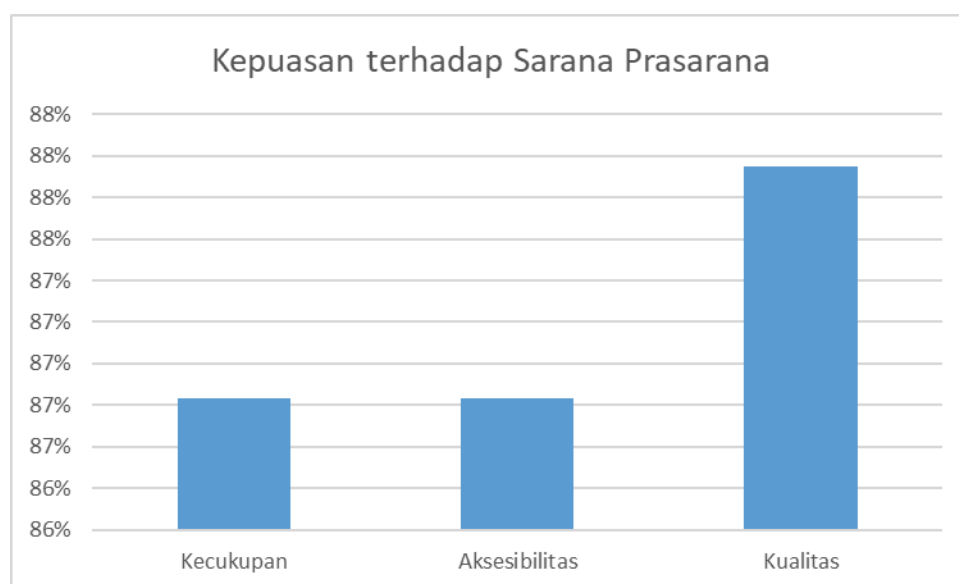
Gambar 4.3 Kepuasan terhadap Fakultas

Gambar 4.3 menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap pengelola (fakultas) dengan indikator 1) Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa mendapatkan persentase 85% dengan arti sangat puas, 2) Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan mendapatkan persentase 84% dengan arti sangat puas, 3) Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat mendapatkan persentase 85% dengan arti sangat puas, 4)

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

Dari 4 indikator kepuasan terhadap pengelola (fakultas), memiliki rata-rata 85% dari 224 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

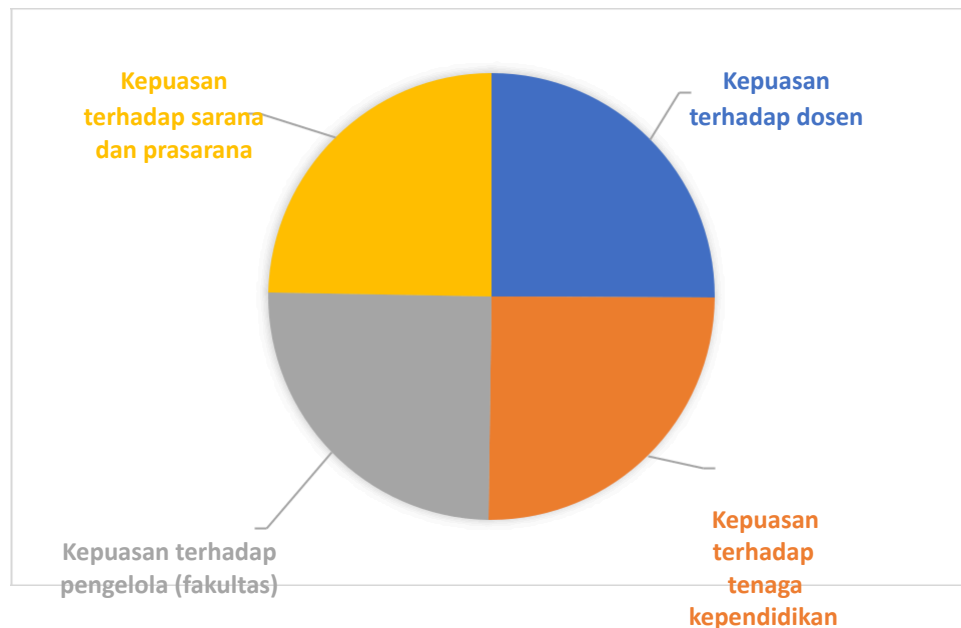
Gambar 4.4 menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap prasarana dan sarana dengan indikator 1) Kualitas mendapatkan persentase 87% dengan arti sangat puas, 2) Aksebilitas mendapatkan persentase 87% dengan arti sangat puas, 3) Kecukupan mendapatkan persentase 87% dengan arti sangat puas.

Dari 3 indikator kepuasan terhadap prasarana dan sarana, memiliki rata-rata 87% dari 224 responden mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam

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

BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan



Gambar 5.1 Simpulan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan pembahasan yang sudah diuraikan pada Bab IV, maka dapat disimpulkan bahwa Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam FAI UHAMKA merasa sangat puas terhadap dosen dengan persentase 84%, sangat puas terhadap tenaga kependidikan dengan persentase 85%, sangat puas terhadap pengelola (fakultas) dengan persentase 85%, sangat puas terhadap prasarana dan sarana dengan persentase 87%.

5.2 Rekomendasi

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

a. Bagi Dosen

- Monitoring oleh pimpinan terhadap kinerja dosen baik dalam pengajaran, pelayanan dan kepuasan dosen pengampu
- Diberikan penguatan 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)

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

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 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. Pimpinan melakukan monitoring kinerja dosen baik dalam pengajaran, pelayanan dan kepuasan dosen pengampu
2. Mendorong tendik mengikuti pelatihan service excellence
3. Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala
4. Menyediakan musholla 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 Mi Al-Khairiyah Mampang Prapatan Jakarta Selatan</u>	Uhamka	5.000.000
4	2020	<u>Pelatihan Penyusunan Soal Higher Order Thinking Skill (Hots) Melalui Aplikasi Quizizz Bagi Guru-Guru Di Smp Muhammadiyah Cislak Depok</u>	Uhamka	5.000.000
5	2021	<u>Pelatihan Tqm Sebagai Upaya Meningkatkan Standar Mutu Sekolah Di Sma Muhammadiyah 5 Jakarta</u>	Uhamka	7.000.000
6	2021	<u>Pelatihan Pemanfaatan Google Apps For Education Dalam Menyambut Era New Normal Di Smp Muhammadiyah Cislak</u>	Uhamka	7.000.000,-
7	2021	<u>Pelatihan Penggunaan Educandy Sebagai Game Edukatif Di Sd Muhammadiyah 08 Plus</u>	Uhamka	7.000.000,-
8	2021	<u>Pelatihan Pemanfaatan Media Pembelajaran Ineraktif Menggunakan Articulate Storyline 3 Dalam Pembelajaran Blended Learning Di SMP Muhammadiyah 9 Jakarta</u>	Uhamka	7.000.000
9	2022	<u>Meningkatkan Kecakapan Kognitif Untuk Menangkal Berita Hoaks Pada Warga Muhammadiyah Di Kecamatan Sukmajaya Kota Depok</u>	Uhamka	8.000.000
10	2022	<u>Pelatihan Media Quizalize Sebagai</u>	Uhamka	16.000.000,-

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

2. Publikasi Artikel Ilmiah Dalam Jurnal

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

3. Buku

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

4. Hak Cipta Paten Sederhana

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

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

Handwritten signature

2. Data Penelitian

Email	Nama	NIM
hanida.putri7710@gmail.com	Hanida Putri Nur Hartati	1807015095
Dini7anbiya@gmail.com	Dini Ainun Anbiya	1807015096
fiasalsa132@GMAIL.COM	Fia Salsa Febrianti	1807015097
Mokhamadnursidiq12@gmail.com	Mokhamad Nursidiq	1807015098
muhammadjaksel@gmail.com	Muhammad Luthfi Mulkillah	1807015099
aimpii1999@gmail.com	Alfian Ilham Mawardi	1807015100
Wandaandres4@gmail.com	Wanda Andres Saputra	1807015101
arifahnura17@gmail.com	Arifah Nur Azizah	1807015102
sulisthyaa22@gmail.com	Dewi Sulistio Wati	1807015103
safrina.nabila24@gmail.com	Safrina Nabilah	1807015104
laila.ihda@gmail.com	Ihda Laila	1807015105
sasarizkiyah@gmail.com	Sasa Rizkiyah Muntazah	1807015106
stmislamah@gmail.com	Siti Mislamah	1807015107
mahdasakinah@gmail.com	Mahda Sakinah	1807015108
nindanurulsyamsiah10@gmail.com	Ninda Nurul Syamsiah	1807015109
Nazlilamaysifa25@gmail.com	Nazlila Maysifa	1807015110
adityadarma1700@gmail.com	Muhammad Aditya Darma	1807015111
quranilifs@gmail.com	Siwi Alif Qurani	1807015112
shofiyulianti15@gmail.com	Shofi Yulianti	1807015113
almrmdhn@gmail.com	Alam Ramadhan	1807015114
diffoprasetyo@gmail.com	Diffo Prasetyo Arsa Himawan	1807015115
aqilahfathiyah418@gmail.com	Aqilah Fathiyah	1807015116
qzhaten48@gmail.com	Izzat Izzuddin	1807015117
nurulramadhan2512@gmail.com	Nurul Ramadhan	1807015118
kikinovianti711@gmail.com	Kiky Noviyanti	1807015119
muhammadrizkypratama00086@gmail.com	Muhammad Rizky Pratama	1807015120
nrkarimah30@gmail.com	Nida Raudhatul Karimah	1807015121
dianaputridevvi@gmail.com	Devi Diana Putri	1807015122
isminadhia21@gmail.com	Ismi Nadhia Fauziah	1807015123
mirantiayu20@gmail.com	Miranti Ayu Dwiningsih	1807015124
amaludinrijal@gmail.com	Rijal Amaludin	1807015125
srtikachndra@gmail.com	Sartika Chandra Kusuma	1807015126
dinacamelia88@gmail.com	Dias Dina Cameliasari	1807015127
anggipratiwi924@gmail.com	Anggi Pratiwi	1807015128
ridwan.18jaya@gmail.com	Mohamad Ridwan	1807015129
apiitcansa@gmail.com	Bonafid Sanca	1807015130
hsrkz01@gmail.com	Hasibur Rikzi	1807015131
tobyzoelami@gmail.com	Toby Zoelami	1807015132
fanzi.daffa@gmail.com	Muhammad Daffa Alpanji	1807015133
asmita11100@gmail.com	Asmita	1807015134
Haninurfdhlh@gmail.com	Hani Nurfadhilah	1807015135
intanianabilah@gmail.com	Nabilah Intania	1807015136
fadhilah.zahra99@gmail.com	Fadhilah Zahra Karismawinanda	1807015137
wildanmukarrom13@gmail.com	Wildan Mukarrom	1807015138
alfarisi.gogo@gmail.com	Salman Alfarisi	1807015139
annisaroesmin10@gmail.com	Annisa Roesmin	1807015140
d237995@gmail.com	Dani	1807015141
adliandiazmi@gmail.com	Muhammad Azmi Adliandi	1807015142

fennylely@gmail.com	Fenny Leli Nur Istikomah	1807015143
michaelputra212@gmail.com	Michael Pratama Putra Hetharie	1807015144
ramadhaninovia81@gmail.com	Novia Ramadhani	1807015145
desti791@gmail.com	Desti Alfiyani Mulazimah	1807015146
hanifahrahmawati13@gmail.com	Hanifah Rahmawati	1807015147
erikselaluceria@gmail.com	Erik Saputra Kurniawan	1807015148
alyamuthmainah1@gmail.com	Alya Muthmainah	1807015149
mhmmdaishal28@gmail.com	Muhammad Faishal Adzkiya	1807015150
Meliniafitrii@gmail.com	Mellinia Fitri Afrida Al Halim	1807015151
rifqi2436@gmail.com	Muhammad Rifqi	1807015152
	Muhammad Alwannaufal	1807015153
ramadhaninisa24@gmail.com	Choirunnisa Ramadhani	1807015154
fathunrijal2211@gmail.com	Fat-hun Rijal Nasim	1807015155
haidarachmad26@gmail.com	Al Haidar Muntashir	1807015156
udulilyas03@gmail.com	Muhammad Ilyas Oktareza	1807015157
mustikaputri1207@gmail.com	Mustika Buana Putri	1807015158
awaliachairunnisa03@gmail.com	Awalia Chairunnisa	1807015159
fadil3991@gmail.com	Ryashad Amar Nurfadilah	1807015160
yuni2862000@gmail.com	Yuni Lestari	1807015161
ftmauliani@gmail.com	Fatma Auliani	1807015162
dandyususuf06@gmail.com	Dandy Yusuf	1907015084
fariznajwan28@gmail.com	Fariz Najwan	1907015085
214adli@gmail.com	Adli Ashiddiqi Adfar	1907015086
dilahzulkifli@gmail.com	Dilah Zulkifli	1907015087
farhana24052001@gmail.com	Farhanah	1907015088
zainabirbahmai@gmail.com	Zainab Irbah Maimunah	1907015089
shafamarshalita8@gmail.com	Shafa Marshalita Putri	1907015090
chachabina2@gmail.com	Shabrina Salsabila Aida Ghafur	1907015091
ellafitri68@gmail.com	Fitri Lailatun Nur	1907015092
anauswatun@gmail.com	Uswatun Hasanah	1907015093
aansitinurjanah86@gmail.com	Aan Siti Nurjanah	1907015094
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.syiraz26@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
raffialfarizdi18@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
jatusukmabayu@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
ferimuhhammad319@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
faniindriyani477@gmail.com	Fani Indriyani	1907015128
nadiaisfri21@gmail.com	Nadia Isfri Yanti	1907015129
zahrazar83@gmail.com	Fatima Azzahra	1907015130
franawijaya71@gmail.com	Frana Wijaya	1907015131
azkiyatatu@gmail.com	Tatu Azkiya	1907015132
azizah132000@gmail.com	Nurul Azizah	1907015133
ananda.fauzann@gmail.com	Nur Qur `ani Ananda Fauzan	1907015134
ahmadsyaipulbawi30@gmail.com	Ahmad Syaipul Bahri	1907015135
fadlifaqih10@gmail.com	Fadli Al Faqih	1907015136
muhammadirfanaji1@gmail.com	M. Irfan Aji	1907015137
alvinrifkian@gmail.com	Alvin Rifkian	1907015138
amaliamarshandraam01@gmail.com	Amalia Marshandra	1907015139
p.ardhya17@gmail.com	Putri Sekar Ardhya Garini	1907015140
Nazmiamutiara@gmail.com	Mutiara Rizky Nazmia	1907015141
Kholismoeslim@gmail.com	Nur Kholisoti Moeslim	1907015142
lestaridianyuni08@gmail.com	Dian Yuni Lestari	1907015143
faridalaila431@gmail.com	Laila Farida Do`a	1907015144
nurwildan444@gmail.com	Nur Wildan	1907015145
ummuathiyah55@gmail.com	Ummu Athiyyah	1907015146
indriyaniputri20092000@gmail.com	Indriyani Putri	1907015147
annissanurul82@gmail.com	Nurul Annisa	1907015148
ahbibwildaan@gmail.com	Ahbib Wildaan S	1907015149
khairulj.r890@gmail.com	Khaerul Indra Setiawan	1907015150
adaamjanuar77@gmail.com	Adam Januar Mufthakin	1907015151
friscamaulida0@gmail.com	Frisca Maulida Fitriani	1907015152
alvinrafii2000@gmail.com	Alvin Rafii Yassar	1907015153
diannandaaprillia@gmail.com	Dian Nanda Apriliyanti	1907015154
szhfrasekar@gmail.com	Sekar Safira	1907015155
fifahsukes21@gmail.com	Afifah Indah Ramadhanti	1907015156
razakbantani@gmail.com	Tubagus Muhammad Razak Baihaqi	1907015157
muhammadfachrurrozi@gmail.com	Muhammad Fachrurrozi Moeslem H	1907015158
muhamm4dfa1z@gmail.com	Muhammad Faiz Abrar	1907015159
alvincasano87@gmail.com	Alvin	1907015160
blk.proto210@gmail.com	Ahmad Farhan	1907015161
Utiuti1088@gmail.com	Nabyana Putri Utami	1907015162
muhammadzulkifli0821@gmail.com	Muhammad Zulkifli	1907015163
jiahbelong.fl@gmail.com	Fauziatul Lailiyah	1907015164
wifda3118@gmail.com	Wifda Nasrullah	1907015165
Muhammadramadhan6331@gmail.com	Muhamad Ramadan	1907015166

nurulhalmh@gmail.com	Nurul Halimah	1907015167
wildansafalah@gmail.com	Wildan Safalah	1907015168
Akhtarfauzi99@gmail.com	Alvian Putra Febrianto	1907015169
fuadhasanudin1999@gmail.com	Fuad Hasanudin Sonny	1907015170
haya.afifah@gmail.com	Haya Afifah	1907015171
firdha.elahmad@gmail.com	Firdha Oktaviana	1907015172
mutiaratriwulan46@gmail.com	Mutiara Triwulan Dhari	1907015173
gitaratnasarisari@gmail.com	Gita Ratna Sari	1907015174
sabilsalsabilaazzahra@gmail.co	Salsabillah Azzahra	1907015175
rachmimaka@gmail.com	Mikaila Rachman	1907015176
muhammadsyafiqi8637@gmail.com	Muhammad Syahfiqi	1907015177
khairunnissaa128@gmail.com	Khairunnisa	1907015178
ssabilhabbaiki@gmail.com	Sabil Habbaiki	1907015179
futraramadhan1312@gmail.com	Futra Ramadhan	1907015180
raihandamar78@gmail.com	Raihan Damar Wahyudi	1907015181
nisafauziyyah7@gmail.com	Nisa Fauziyyah	1907015182
fakhryfuad92@gmail.com	Fakhry Fuad	2007015001
Oktarisanti.sp@gmail.com	Oktarisanti Syahda Putri	2007015002
malfarizi737@gmail.com	Muhammad Al Farizi	2007015003
aliframadhan2001@gmail.com	Alif Rizky Ramadhan	2007015004
adnanandaresta24@gmail.com	Adnan Huda Fitriani	2007015005
mr121002@gmail.com	Muhamad Rizky	2007015006
vayulestari12@gmail.com	Vina Ayu Lestari	2007015007
thufailalfarobi777@gmail.com	Thufail Alfarobi	2007015008
rizkylaelatul389@gmail.com	Laelatul Rizky	2007015009
indripds23@gmail.com	Indri Putria Dewita Sari	2007015010
mariyamjaka7839@gmail.com	Muhammad Zakaria	2007015011
hafizhkudo67@gmail.com	Hafizh Khairul Ikhlah	2007015012
Paisalamiramir@gmail.com	Paisal Amir	2007015013
siscadisti@gmail.com	Sisca Adisti	2007015014
novaldifamuafa@gmail.com	Novaldi Fadil Mu`afa	2007015015
abdulhasanfathur4@gmail.com	Abdul Hasan Fathur	2007015017
chotyalwannn@icloud.com	Siti Chodijah	2007015018
maulidiaapril.20@gmail.com	Maulidia Putri Aprillia	2007015020
sadewaadriansyah@gmail.com	Muhammad Sadewa	2107015008
IBNUALAM124@GMAIL.COM	Ibnu Alam	2107015009
faizahliyadini@gmail.com	Faizah Liyadini Widia Ari	2107015011
afdhallputra@gmail.com	Afdhal Putra Anbiya	2107015012
annisamaulidya151@gmail.com	Annisa Maulidya	2107015013
irkhmvtrahma@gmail.com	Irkham Fitrah Maulana	2107015014
rajanurramadhan15@gmail.com	Raja Nurramadhan	2107015015
arjunaffanghafar70@gmail.com	Arjuna Affan Ghafar	2107015016
ariaran32@gmail.com	Muhammad Aria Rana Manggala	2107015017
putrisyahidah63@gmail.com	Putri Syahidah	2107015018
zahasalsabilasaleha@gmail.com	Zahra Salsabila Saleha	2107015019
fathimahayunda27@gmail.com	Fathimah Shafa Sri Ayunda	2107015020
haryoowibowoo@gmail.com	Haryo Wibowo	2107015021
cinthiarahmayanti21@gmail.com	Cinthia Rahmayanti	2107015022
nauraathira95@gmail.com	Naura Athira Balqis	2107015023
cahyaniadia81@gmail.com	Cahyani Nadia	2107015024
fauzimoesque@gmail.com	Ahmat Fauzi	2107015025
nahrawi.pulauseribu@gmail.com	Niswatul Jaziroh	2107015026

syifaanshor18@gmail.com	Syifa Anshorianti	2107015027
primustisiobm@gmail.com	Primustisio Bintang Mahesa	2107015028
novirah0229@gmail.com	Novi Putri Rahma	2107015029
ahmadthabrani25122002@gmail.com	Ahmad Thabrani	2107015030
hilmasoleha01@gmail.com	Hilma Soleha	2007015197
siregaragus87@gmail.com	Agus Saleh Siregar	2007015198
aniisakarain@gmail.com	Aniisah Azka Arradhin	2007015199
geniusgeneration15@gmail.com	Ramadhan	2007015200
putriakira17@gmail.com	Putri Aulia Kirana	2007015201
smaryamnst10@gmail.com	Siti Maryam Nasution	2007015202
amandarisma10@gmail.com	Risma Amanda	2007015203
muhammadalfaruqi0501@gmail.com	Muhammad Umar Al Faruqi	2007015204
Syifath2019@gmail.com	Syifa Adilah	2007015205
divanaashaaziziyah@gmail.com	Divana Asha Aziziyah	2007015206
mukfiyahnabila@gmail.com	Mukfiyah Fuaydah Nabila	2007015207
ohtentubisa@gmail.com	Rahmat Hidayat	2007015208
ahmadhudaebiah99@gmail.com	Ahmad Hudaebiah	2007015209
bunggakehidupan@gmail.com	Muhammad Akmal Faqih	2007015210
helminuryati6@yahoo.com	Muhammad Faruqi	2007015212
Fahrezaf77@gmail.com	Farhan Fahreza	2007015213
aulianurfadillah254@gmail.com	Aulia Nur Fadilla	2007015214

3. Analisis Data

A. Kepuasan terhadap Dosen

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

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

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

3	4	4	3
3	3	4	3
3	3	3	3
3	4	4	3
4	3	4	4
3	4	3	4
3	3	3	4
4	4	3	4
3	4	3	4
4	3	3	3
3	3	3	3
4	3	3	4
3	4	3	3
3	3	3	4
3	3	3	3
3	4	4	4
3	3	4	4
3	3	3	4
4	3	3	3
3	4	3	3
3	3	3	4
3	4	3	3
4	3	4	4
3	3	3	3
3	4	3	4
85%	83%	83%	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
3	4	3	3
3	4	3	3
4	4	3	3
3	3	3	3
4	4	3	3
4	4	3	4
3	4	4	4
4	4	4	4
3	3	3	2
3	3	3	3
3	4	4	4
3	4	3	4

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

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

3	4	3	4
3	4	4	4
83%	84%	84%	83%

C. Kepuasan terhadap Pengelola (Fakultas)

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

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

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

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

3	4	3	3
4	4	3	4
3	3	3	3
3	4	3	3
3	3	3	4
4	3	4	3
3	3	3	3
2	3	3	4
4	3	4	3
3	3	3	3
3	4	3	3
3	4	3	3
4	4	3	4
4	3	3	3
3	3	4	4
3	4	4	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	4
4	3	3	3
3	3	3	4
3	3	3	3
4	3	4	3
3	3	3	3
3	3	4	3
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	4
4	3	3	3
3	3	3	4
3	3	3	3
85%	84%	85%	84%

C. Kepuasan terhadap Sarana dan Prasarana

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

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

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

87%

87%

88%