

Menyelesaikan segala sesuatu dengan tidak tepat waktu bukanlah selalu sesuatu yang buruk, jadi janganlah dikau merasa rendah diri kawan.

**TAPI**

akan menjadi benar-benar buruk jikalau kita melakukannya dengan setengah-setengah.

Karenanya **KAWAN**,

Lakukanlah segala sesuatunya dengan sebaik mungkin

Seperti tertulis:

Jikalau engkau tak sanggup menjadi beringin yang tumbuh dipuncak bukit; jadilah saja belukar.

**Tetapi belukar yang terbaik yang tumbuh di tepi danau.**

Kalau engkau tak sanggup jadi belukar; jadilah saja rumput.

**Tapi rumput yang terbaik yang memperkuat tanggul pinggir jalan.**

Kalau engkau tak mampu menjadi jalan raya;

**jadilah saja jalan kecil, yang membawa orang ke mata air.**

Tak semua menjadi nakhoda; Tentu ada awak kapalnya.

Bukan besar kecilnya tugas yang menjadikan tinggi rendahnya dirimu.

**Jadilah saja dirimu, sebaik-baiknya dirimu sendiri.**

*writer*

**KISI - KISI ALAT UKUR**

## Tangible

Ruang kuliah	Penerangan	1. Penerangan di ruang kuliah sangat baik
		2. Lampu di ruang kuliah mampu memberi penerangan yang baik di ruang perkuliahan
	Peralatan	3. Meja kursi dalam ruangan layak pakai
		4. Papan tulis dan OHP yang tersedia dapat dipergunakan dengan baik
Laboratorium	Kebersihan	5. Ruang lab yang tersedia bersih
		6. Daya tampung lab sesuai dengan jumlah mahasiswa
	Ketersediaan peralatan	7. Jumlah peralatan praktikum cukup untuk semua mahasiswa
		8. Alat dan bahan praktikum yang disediakan layak pakai
Perpustakaan	Kebersihan	9. Tersedia tempat sampah di dalam perpustakaan
	Kenyamanan	10. Perpustakaan memiliki ventilasi yang baik
		11. Perpustakaan selalu dalam keadaan tenang
		12. Tersedia cukup meja dan kursi untuk mahasiswa yang datang ke perpustakaan
	Penerangan	13. Perpustakaan memiliki penerangan yang baik
	Ketersediaan buku/ referensi	14. Buku referensi yang diberikan dosen tersedia di perpustakaan
		15. Perpustakaan memiliki buku cukup banyak dan mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan
		16. Perpustakaan memiliki beberapa buku dengan judul sama sehingga mahasiswa dapat membaca buku tersebut walaupun ada yang dipinjam
Dosen, TU, perpustakaan	Penampilan	17. Cara berpakaian dosen rapih dan sopan
		18. Tatanan rambut dan wajah dosen rapih

& kerumah tangga		19. Staf perpustakaan berpakaian rapih dan sopan
		20. Cara berpakaian staf TU rapih dan sopan
		21. Tatanan rambut dan wajah staf TU rapih
		22. Staf kerumah tangga berpakaian bersih dan sopan
		23. Tatanan rambut staf kerumah tangga rapih
Toilet	Kebersihan	24. Toilet selalu dalam keadaan wangi
		25. Kebersihan toilet selalu terjaga
	Ketersediaan jumlah toilet	26. Jumlah toilet di setiap lantai memadai

### **Reliabilitas**

Dosen	Kesungguhan memberikan pelayanan	27. Dosen bersungguh-sungguh memberikan bantuan pada mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam materi perkuliahan
		28. Dosen memberikan kuliah tambahan jika masih ada materi yang belum terselesaikan
	Ketepatan waktu pelayanan	29. Dosen tepat waktu dalam memberikan kuliah
Staf TU	Ketepatan waktu pelayanan	30. Staf TU memberikan pelayanan dengan segera
		31. Urusan administrasi mahasiswa diselesaikan tepat waktu oleh staf TU

	Kesungguhan memberikan pelayanan	32. Staf TU bersungguh-sungguh membantu mahasiswa yang mengalami masalah administrasi
Staf Perpustakaan	Kesungguhan memberikan pelayanan	33. Staf perpustakaan membantu mencari buku yang dibutuhkan mahasiswa
	Ketepatan waktu pelayanan	34. Staf perpustakaan selalu memberikan pelayanan dengan segera
Staf kerumah tanggaan	Kesungguhan memberikan pelayanan	35. Sebelum perkuliahan dimulai, staf kerumah tanggaan telah merapikan ruang kuliah
	Ketepatan waktu pelayanan	36. Staf kerumah tanggaan telah menyiapkan OHP sebelum perkuliahan dimulai
		37. Staf kerumah tanggaan telah menyiapkan absensi sebelum perkuliahan dimulai

### **Responsiveness**

Dosen	Kemauan & tidak pernah terlalu sibuk untuk melayani	38. Dosen telah menyiapkan materi perkuliahan pada saat akan memberikan kuliah
		39. Dosen meluangkan waktu untuk membantu mahasiswa yang kurang memahami materi perkuliahan
	Cekatan	40. Dosen cekatan dalam memberi materi perkuliahan pada mahasiswa

		41. Dosen cekatan dalam menjawab semua pertanyaan yang diajukan mahasiswa
Staf TU	Cekatan	42. Staf TU cekatan dalam melayani pertanyaan mahasiswa seputar masalah administrasi
		43. Staf TU cekatan dalam memberikan pelayanan pada mahasiswa
	Kemauan & tidak pernah terlalu sibuk untuk melayani	44. Staf TU tidak pernah terlalu sibuk sehingga urusan administrasi mahasiswa terlayani dengan baik
		45. Staf TU siap menangani keluhan mahasiswa tentang administrasi
Staf kerumah tanggaan	Kemauan & tidak pernah terlalu sibuk untuk melayani	46. Staf kerumah tanggaan selalu siap membantu mahasiswa
		47. Staf kerumah tanggaan selalu siap bila dimintai bantuan menyiapkan OHP & absensi
Staf Perpustakaan	Cekatan	48. Staf perpustakaan cekatan membantu mahasiswa yang sedang mencari buku tertentu di perpustakaan
	Kemauan & tidak pernah terlalu sibuk untuk melayani	49. Petugas perpustakaan tidak pernah terlalu sibuk sehingga mahasiswa terlayani dengan baik

### **Assurance**

Dosen	Pengetahuan	50. Dosen menguasai dan mampu menjelaskan materi perkuliahan yang disampaikan
		51. Dosen mampu menjawab dengan baik dan tepat pertanyaan yang diajukan mahasiswanya

	Kesopanan	52. Dosen tidak pernah menggunakan kata-kata kasar ketika menegur mahasiswa yang membuat kesalahan
Staf TU	Pengetahuan	53. Staf TU mampu menjawab pertanyaan yang diajukan mahasiswa
		54. Staf TU memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam menjalankan tugas-tugasnya
	Kesopanan	55. Staf TU santun dalam memberikan pelayanan
		56. Staf TU tidak pernah menggunakan kata-kata kasar ketika melayani mahasiswa
Staf Perpustakaan	Pengetahuan	57. Staf perpustakaan memiliki pengetahuan tentang letak buku yang ada di perpustakaan
		58. Petugas perpustakaan memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam menjawab pertanyaan mahasiswa
	Kesopanan	59. Staf perpustakaan santun dalam memberikan pelayanan
		60. Staf perpustakaan tidak pernah menggunakan kata-kata kasar saat menegur mahasiswa yang berbuat gaduh
Staf kerumah tanggaan	Pengetahuan	61. Staf kerumah tanggaan memiliki pengetahuan tentang OHP atau alat lain yang digunakan.
		62. Staf kerumah tanggaan mengetahui jadwal dan letak ruangan jika terjadi perubahan jam kuliah
	Kesopanan	63. Staf kerumah tanggaan selalu bersikap ramah jika dimintai bantuan oleh mahasiswa mengambilkan OHP/ absensi
		64. Staf kerumah tanggaan selalu menggunakan kata-kata yang sopan kepada mahasiswa

### **Emphaty**

Dosen	Perhatian	65. Dosen memberikan perhatian dan peduli pada mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam hal akademik
		66. Dosen mampu menjalin komunikasi yang baik dengan mahasiswa

Staf TU	Perhatian	67. Staf TU peduli terhadap kesulitan mahasiswa dalam hal administrasi akademik
		68. Staf TU mampu menjalin komunikasi yang baik dengan mahasiswa
Perpustakaan	Perhatian	69. Staf perpustakaan peduli terhadap kesulitan mahasiswa dengan memberikan informasi dan bantuan tentang buku yang dibutuhkan
		70. Staf perpustakaan mampu menjalin komunikasi yang baik dengan mahasiswa
Staf kerumah tanggaan	Perhatian	71. Staf kerumah tanggaan peduli terhadap hasil absensi mahasiswa dengan mengingatkan pengisian absensi
		72. Staf kerumah tanggaan mampu manjalin komunikasi yang baik dengan mahasiswa



# **ALAT UKUR**

## KATA PENGANTAR

Dalam rangka membuat skripsi di Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha Bandung, maka peneliti melaksanakan penelitian ini guna mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan jasa pendidikan di fakultas kedokteran UKM Bandung.

Sehubungan dengan hal di atas, saya mohon bantuan Saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini. Data yang Saudara/i berikan akan sangat bermanfaat bagi saya dan saya akan **menjaga kerahasiaan** jawaban/keterangan yang telah Saudara/i berikan. Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan kesungguhan Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini, sehingga data yang terkumpul sungguh-sungguh mencerminkan keadaan Saudara/i.

Akhir kata, atas kesediaan dan bantuan yang Saudara/i berikan dalam penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Bandung, september 2005

Peneliti

## KUESIONER TINGKAT KEPUASAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA

Berikut ini terdapat sejumlah pernyataan yang menggambarkan apa yang saudara rasakan dan saudara harapkan selama saudara menikmati perkuliahan di fakultas kedokteran UKM. Pada kuesioner ini, terdapat 2 kolom yang terdiri dari **kolom kenyataan**: yaitu mengenai *kenyataan yang saudara rasakan/ terima tentang pelayanan yang diberikan oleh fakultas selama saudara menjalani perkuliahan*, sedangkan **kolom harapan**, yaitu mengenai *hal-hal yang saudara harapkan dari fakultas saudara*. Jawablah pernyataan-pernyataan ini apa adanya sesuai dengan apa yang saudara rasakan dan yang saudara harapkan mengenai kualitas pelayanan jasa di fakultas saudara.

Prosedur pengisian:

Kuesioner ini **harus dijawab seluruhnya** oleh saudara dengan memberikan tanda ***check list*** (√) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia, yaitu SS (sangat setuju), S (setuju), TS (tidak setuju) atau STS (sangat tidak setuju).

Contoh:

Pernyataan	Kenyataan				Harapan			
	SS	S	TS	STS	SS	S	TS	STS
1. Besar ruang laboratorium dapat menampung jumlah peserta perkuliahan			√			√		

Jika saudara mendapati kenyataan bahwa besar ruang laboratorium tidak dapat menampung jumlah peserta kuliah, maka saudara dapat memilih TS/STS pada **kolom kenyataan**. Sedangkan pada **kolom harapan** saudara dapat menjawab apa yang sebenarnya saudara harapkan mengenai ruang laboratorium, jika saudara memiliki harapan bahwa ruang laboratorium seharusnya dapat menampung jumlah peserta yang kuliah maka saudara dapat memilih S/SS di kolom harapan.













Dibawah ini terdapat 5 item yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh fakultas kedokteran UKM. Saudara diminta untuk memberikan penilaian pada setiap item, sesuai dengan apa yang saudara rasakan dan saudara anggap paling penting dalam bentuk persentase. **Hasil dari seluruh penilaian yang anda berikan harus total seratus persen.**

Contoh:

Bila saudara menganggap item no 4 yang paling penting, maka saudara dapat memberikan penilaian yang tinggi pada item no 4, sedangkan bila saudara menganggap item no 1 yang paling tidak penting maka saudara dapat memberikan nilai rendah pada item no 1.

1. item 1:	a %
2. item 2:	b %
3. item 3:	c %
4. item 4:	d %
5. item 5:	e %
total:	100 %

Pernyataan:

1. fasilitas fisik, peralatan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi yang dimiliki fakultas.	=	%
2. kemampuan dari para staf fakultas untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan seksama	=	%
3. kemauan dari para staf fakultas untuk menolong mahasiswa dan memberikan pelayanan yang tepat	=	%
4. pengetahuan, keramah tamahan, sifat dapat dipercaya dari para staf fakultas	=	%
5. kesediaan dari staf fakultas untuk peduli, memberi perhatian pribadi pada mahasiswa	=	%
	<hr/>	
	Total:	100 %

# LAMPIRAN

# DATA GAP SECARA UMUM

### Lampiran 3

#### Data GAP secara Umum

Responden	Kenyataan (P)	Harapan (E)	Hasil (P-E)	Kepuasan
1	213	252	-39	TP
2	192	288	-96	TP
3	192	208	-16	TP
4	199	238	-39	TP
5	205	236	-31	TP
6	200	245	-45	TP
7	198	281	-83	TP
8	197	219	-22	TP
9	200	288	-88	TP
10	196	243	-47	TP
11	194	219	-25	TP
12	188	228	-40	TP
13	214	231	-17	TP
14	208	288	-80	TP
15	214	280	-66	TP
16	201	288	-87	TP
17	209	228	-19	TP
18	201	231	-30	TP
19	182	288	-106	TP
20	257	280	-23	TP
21	220	288	-68	TP
22	208	228	-20	TP
23	172	284	-112	TP
24	162	216	-54	TP
25	174	288	-114	TP
26	143	288	-145	TP
27	182	260	-78	TP
28	168	214	-46	TP
29	190	255	-65	TP
30	212	240	-28	TP
31	203	253	-50	TP
32	234	222	12	P
33	175	288	-113	TP
34	204	238	-34	TP
35	197	237	-40	TP
36	163	243	-80	TP
37	246	257	-11	TP
38	206	227	-21	TP
39	206	246	-40	TP
40	205	219	-14	TP
41	207	226	-19	TP
42	207	228	-21	TP
43	213	236	-39	TP
44	210	288	-96	TP
45	203	210	-16	TP

Responden	Kenyataan (P)	Harapan (E)	Hasil (P-E)	Kepuasan
46	204	250	-23	TP
47	206	251	-78	TP
48	209	237	-7	TP
49	207	271	-46	TP
50	203	214	-45	TP
51	205	222	-28	TP
52	207	245	-64	TP
53	210	244	-11	TP
54	211	250	-17	TP
55	214	214	-38	TP
56	215	222	-34	TP
57	216	252	-39	TP
58	197	225	0	N
59	200	237	-7	TP
60	196	280	-36	TP
61	194	288	-28	TP
62	188	228	-37	TP
63	214	284	-84	TP
64	208	216	-94	TP
65	163	214	-40	TP
66	246	222	-70	TP
67	205	231	-8	TP
68	219	287	-51	TP
69	146	288	24	P
70	219	261	-26	TP
71	219	228	-68	TP
72	219	214	-142	TP
73	241	222	-42	TP
74	186	252	-9	TP
75	175	225	5	P
76	189	237	19	P
77	215	243	-66	TP
78	194	257	-50	TP
79	226	227	-48	TP
80	232	265	-28	TP
81	182	244	-63	TP
82	207	252	-1	TP
83	201	288	-33	TP
84	232	246	-62	TP
85	186	267	-45	TP
86	175	219	-87	TP
87	172	288	-14	TP
88	162	243	-81	TP
89	174	219	-44	TP
90	143	228	-116	TP

### Data GAP secara Umum

Responden	Kenyataan (P)	Harapan (E)	Hasil (P-E)	Kepuasan
91	182	231	-81	TP
92	168	288	-45	TP
93	162	280	-85	TP
94	174	288	-49	TP
95	143	228	-120	TP
96	182	280	-118	TP
97	168	288	-114	TP
98	175	228	-85	TP
99	204	284	-98	TP
100	197	216	-120	TP
101	186	214	-53	TP
102	175	222	-80	TP
103	175	252	-19	TP
104	204	225	-28	TP
105	197	237	-47	TP
106	226	243	-77	TP
107	272	257	-21	TP
108	183	227	-40	TP
109	169	237	-17	TP
110	221	243	15	P
111	175	257	-44	TP
112	201	227	-68	TP
113	193	246	-22	TP
114	170	219	-82	TP
115	163	254	-26	TP
116	246	243	-53	TP
117	244	270	-49	TP
118	209	253	-91	TP
119	201	253	3	P
120	182	234	-26	TP
121	257	244	-44	TP
122	220	261	-52	TP
123	175	255	-52	TP
124	204	287	13	P
125	197	285	-41	TP
126	226	288	-80	TP
127	272	288	-83	TP
128	183	288	-88	TP
129	169	288	-62	TP
130	221	282	-16	TP
131	221	250	-105	TP
132	187	249	-119	TP
133	198	288	-61	TP

Responden	Kenyataan (P)	Harapan (E)	Hasil (P-E)	Kepuasan
134	211	288	-29	TP
135	226	284	-62	TP
136	166	259	-90	TP
137	227	285	-77	TP
138	163	246	-58	TP
139	227	261	-93	TP
140	186	214	-58	TP
141	175	222	-83	TP
142	172	252	-34	TP
143	162	225	-28	TP
144	174	237	-47	TP
145	143	243	-80	TP
146	182	257	-63	TP
147	168	227	-63	TP
148	211	246	-100	TP
149	175	219	-75	TP
150	201	288	-59	TP
151	201	243	-35	TP
152	197	219	-44	TP
153	200	228	-87	TP
154	196	231	-42	TP
155	194	288	-22	TP
156	188	280	-28	TP
157	214	288	-35	TP
158	208	228	-94	TP
159	186	280	-92	TP
160	175	288	-74	TP
161	187	288	-20	TP
162	200	288	-94	TP
163	205	263	-113	TP
164	191	216	-101	TP
165	191	288	-88	TP
166	206	168	-58	TP
167	205	267	-25	TP
168	221	240	-97	TP
169	190	288	38	P
170	211	210	-62	TP
171	175	250	-19	TP
172	201	251	-98	TP
173	201	237	1	P
174	205	271	-75	TP

TINGKAT KEPUASAN PADA DIMENSI  
KUALITAS PELAYANAN

*CROSSTABS* ANTARA KEPUASAN  
DENGAN DIMENSI-DIMENSI  
KUALITAS PELAYANAN

## Lampiran 5

### CROSSTABS ANTARA KEPUASAN DENGAN DIMENSI TANGIBLE

Tingkat kepuasan	Tangible						Total	
	Puas		Netral		Tidak puas			
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%
<b>Puas</b>	<u>5</u>	<u>2.9%</u>	1	0.6%	3	1.7%	9	5.2%
<b>Netral</b>	0	0%	0	0%	1	0.6%	1	0.6%
<b>Tidak puas</b>	1	0.6%	1	0.6%	<b>162</b>	<b>93.1%</b>	164	94.3%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>3.4%</b>	<b>2</b>	<b>1.1%</b>	<b>166</b>	<b>95.4%</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>

### CROSSTABS SILANG ANTARA KEPUASAN DENGAN DIMENSI RELIABILITY

Tingkat kepuasan	Reliability						Total	
	Puas		Netral		Tidak puas			
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%
<b>Puas</b>	<u>8</u>	<u>4.6%</u>	0	0%	1	0.6%	9	5.2%
<b>Netral</b>	0	0%	0	0%	1	0.6%	1	0.6%
<b>Tidak puas</b>	1	0.6%	3	1.7%	<b>160</b>	<b>92.0%</b>	164	94.3%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>5.2%</b>	<b>3</b>	<b>1.7%</b>	<b>162</b>	<b>93.1%</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>

### CROSSTABS ANTARA KEPUASAN DENGAN DIMENSI RESPONSIVENESS

Tingkat kepuasan	Reponsiveness						Total	
	Puas		Netral		Tidak puas			
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%
<b>Puas</b>	<u>5</u>	<u>2.9%</u>	1	0.6%	3	1.7%	9	5.2%
<b>Netral</b>	0	0%	<u>1</u>	<u>0.6%</u>	0	0%	1	0.6%
<b>Tidak puas</b>	6	3.4%	4	2.3%	<b>154</b>	<b>88.5%</b>	164	94.3%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>6.3%</b>	<b>6</b>	<b>3.4%</b>	<b>157</b>	<b>90.2%</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>



CROSSTABS ANTARA KEPUASAN DENGAN DIMENSI ASSURANCE

Tingkat kepentingan	Assurance						Total	
	Puas		Netral		Tidak puas			
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%
<b>Puas</b>	9	5.2%	0	0%	0	0%	9	5.2%
<b>Netral</b>	1	0.6%	0	0%	0	0%	1	0.6%
<b>Tidak puas</b>	11	6.3%	13	7.5%	<b>140</b>	<b>80.5%</b>	164	94.3%
<b>Total</b>	21	12.1%	13	7.5%	140	80.5%	174	100%

CROSSTABS ANTARA KEPUASAN DENGAN DIMENSI EMPHATY

Tingkat kepentingan	Emphaty						Total	
	Puas		Netral		Tidak puas			
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%
<b>Puas</b>	5	2.9%	2	1.1%	2	1.1%	9	5.2%
<b>Netral</b>	0	0%	0	0%	1	0.6%	1	0.6%
<b>Tidak puas</b>	11	6.3%	9	5.2%	<b>144</b>	<b>82.8%</b>	164	94.3%
<b>Total</b>	16	9.2%	11	6.3%	147	84.57%	174	100%

DATA ANALISIS KEPUASAN PER  
INDIKATOR DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN MAHASISWA

## Lampiran 6

### DATA ANALISIS KEPUASAN PER INDIKATOR DENGAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA

Indikator		Puas		Netral		Tidak puas		Total	
		$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%
Sd1.1.1	Penerangan ruang kuliah	18	10.3%	63	36.2%	93	53.4%	174	100%
Sd1.1.2	Peralatan ruang kuliah	12	6.9%	28	16.1%	<b>134</b>	<b>77.0%</b>	174	100%
Sd1.2.1	Kebersihan lab	3	1.7%	51	29.3%	<b>120</b>	<b>69.0%</b>	174	100%
Sd1.2.2	Peralatan lab	<u>99</u>	<u>56.9%</u>	31	17.8%	44	25.3%	174	100%
Sd1.3.1	Kebersihan perpustakaan	1	0.6%	0	0%	<b>173</b>	<b>99.4%</b>	174	100%
Sd1.3.2	Kenyamanan perpustakaan	6	3.4%	20	11.5%	<b>148</b>	<b>85.1%</b>	174	100%
Sd1.3.3	Penerangan perpustakaan	8	4.6%	74	42.5%	92	52.9%	174	100%
Sd1.3.4	Ketersediaan buku di perpustakaan	7	4.0%	30	17.2%	<b>137</b>	<b>78.7%</b>	174	100%
Sd1.4	Penampilan staf dosen & pegawai	35	20.1%	64	36.8%	<u>75</u>	<u>43.1%</u>	174	100%
Sd1.5.1	Kebersihan toilet	3	1.7%	16	9.2%	<b>155</b>	<b>89.1%</b>	174	100%
Sd1.5.2	Ketersediaan toilet	13	7.5%	60	34.5%	<u>101</u>	<u>58.0%</u>	174	100%
Sd2.1.1	Kesungguhan dosen dalam memberikan pelayanan	8	4.6%	39	22.4%	<b>127</b>	<b>73.0%</b>	174	100%
Sd2.1.2	Ketepatan waktu pelayanan dosen	8	4.6%	41	23.6%	<b>125</b>	<b>71.8%</b>	174	100%
Sd2.2.1	Ketepatan waktu pelayanan staf TU	5	2.9%	42	24.1%	<b>127</b>	<b>73.0%</b>	174	100%
Sd2.2.2	Kesungguhan staf TU dalam memberikan pelayanan	7	4.0%	63	36.2%	<u>104</u>	<u>59.8%</u>	174	100%
Sd2.3.1	Kesungguhan staf perpustakaan dalam memberikan pelayanan	8	4.6%	<u>85</u>	<u>48.9%</u>	81	46.6%	174	100%
Sd2.3.2	Ketepatan waktu pelayanan staf perpustakaan	10	5.7%	75	43.1%	<u>89</u>	<u>51.1%</u>	174	100%
Sd2.4.1	Kesungguhan staf Ke-RT dalam memberikan pelayanan	6	3.4%	66	37.9%	<u>102</u>	<u>58.6%</u>	174	100%
Sd2.4.2	Ketepatan waktu pelayanan staf Ke-RT	6	3.4%	47	27.0%	<b>121</b>	<b>69.5%</b>	174	100%
Sd3.1.1	Kemauan dosen & tdk pernah terlalu sibuk untuk melayani	13	7.5%	29	16.7%	<b>132</b>	<b>75.9%</b>	174	100%
Sd3.1.2	Kecekatan dosen	14	8.0%	52	29.9%	<b>108</b>	<b>62.1%</b>	174	100%
Sd3.2.1	Kecekatan staf TU	5	2.9%	52	29.9%	<b>117</b>	<b>67.2%</b>	174	100%
Sd3.2.2	Kemauan staf TU & tdk pernah terlalu sibuk untuk melayani	4	2.3%	31	17.8%	<b>139</b>	<b>79.9%</b>	174	100%
Sd3.3	Kemauan staf ke-RT & tdk pernah terlalu sibuk untuk melayani	7	4.0%	62	35.6%	<b>105</b>	<b>60.3%</b>	174	100%
Sd3.4.1	Kecekatan staf perpustakaan	16	9.2%	<u>86</u>	<u>49.4%</u>	72	41.1%	174	100%
Sd3.4.2	Kemauan staf perpustakaan & tdk pernah terlalu sibuk untuk melayani	23	13.2%	<u>78</u>	<u>44.8%</u>	73	42.0%	174	100%
Sd4.1.1	Pengetahuan dosen	11	6.3%	57	32.8%	<b>106</b>	<b>60.9%</b>	174	100%
Sd4.1.2	Kesopanan dosen	16	9.2%	71	40.8%	<u>87</u>	<u>50.0%</u>	174	100%
Sd4.2.1	Pengetahuan staf TU	15	8.6%	53	30.5%	<b>106</b>	<b>60.9%</b>	174	100%
Sd4.2.2	Kesopanan staf TU	72	41.4%	0	0%	<u>102</u>	<u>58.6%</u>	174	100%
Sd4.3.1	Pengetahuan staf perpustakaan	12	6.9%	62	35.6%	<u>100</u>	<u>57.5%</u>	174	100%
Sd4.3.2	Kesopanan staf perpustakaan	21	12.1%	<u>83</u>	<u>47.7%</u>	80	40.2%	174	100%
Sd4.4.1	Pengetahuan staf ke-RT	18	10.3%	50	28.7%	<b>106</b>	<b>60.9%</b>	174	100%
Sd4.4.2	Kesopanan staf ke-RT	22	12.6%	66	37.9%	<u>86</u>	<u>49.4%</u>	174	100%
Sd5.1	Perhatian dosen	11	6.3%	27	15.5%	<b>136</b>	<b>78.2%</b>	174	100%
Sd5.2	Perhatian staf TU	7	4.0%	49	28.2%	<b>118</b>	<b>67.8%</b>	174	100%
Sd5.3	Perhatian staf perpustakaan	12	6.9%	67	38.5%	<u>95</u>	<u>54.6%</u>	174	100%
Sd5.4	Perhatian staf ke-RT	11	6.3%	41	23.6%	<b>122</b>	<b>70.1%</b>	174	100%

HASIL VALIDITAS DAN  
RELIABILITAS ALAT UKUR

## Lampiran 8

### Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kenyataan

V A L I D I T Y    A N A L Y S I S    -    S C A L E    ( A L P H A )

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR001	223.1667	663.1884	.2972	.9573
VAR002	222.8750	675.6793	-.1234	.9585
VAR003	222.9167	658.6884	.2743	.9577
VAR004	223.8750	658.3750	.2660	.9578
VAR005	223.3333	662.1449	.2980	.9574
VAR006	222.5833	653.2971	.5224	.9568
VAR007	222.5417	661.3895	.3392	.9573
VAR008	222.9167	653.7319	.4789	.9569
VAR009	223.0417	656.9112	.3365	.9574
VAR010	223.0833	658.1667	.3089	.9575
VAR011	223.1667	661.9710	.2239	.9578
VAR012	223.8750	655.4185	.5405	.9568
VAR013	223.5833	657.6449	.4423	.9570
VAR014	224.0833	658.6884	.4362	.9570
VAR015	223.3750	647.9837	.5908	.9565
VAR016	222.9583	658.3025	.3893	.9571
VAR017	223.1667	650.4058	.4742	.9569
VAR018	223.2917	657.4330	.3083	.9576
VAR019	223.1250	657.4185	.3889	.9572
VAR020	223.4583	655.7373	.3205	.9576
VAR021	222.7917	649.3895	.5654	.9566
VAR022	223.3750	649.5489	.5505	.9567
VAR023	223.2917	649.5199	.5220	.9568
VAR024	223.0000	653.2174	.5429	.9567
VAR025	222.1250	660.3750	.3865	.9571
VAR026	222.1667	662.9275	.3065	.9573
VAR027	222.3333	657.8841	.4990	.9569
VAR028	222.3333	657.8841	.4990	.9569
VAR029	222.2917	661.7808	.3995	.9571
VAR030	222.4167	659.5580	.4265	.9570
VAR031	223.8750	655.4185	.5405	.9568
VAR032	223.8333	659.0145	.3757	.9572
VAR033	223.5833	658.3406	.4199	.9571
VAR034	222.8333	656.6667	.3714	.9573
VAR035	222.6250	664.8533	.2025	.9576
VAR036	222.8333	642.8406	.7924	.9559
VAR037	222.5417	659.3025	.4777	.9569
VAR038	223.1667	652.3188	.6024	.9566
VAR039	222.8333	666.8406	.0825	.9586
VAR040	222.7083	652.5634	.5473	.9567
VAR041	222.7917	652.1721	.5368	.9567
VAR042	222.7083	644.4764	.6649	.9563
VAR043	222.5000	657.3913	.5041	.9569
VAR044	222.7083	671.5199	.0039	.9580

V A L I D I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR045	222.6667	657.3623	.6758	.9567
VAR046	223.2083	661.9112	.3079	.9573
VAR047	222.9167	662.9493	.2517	.9575
VAR048	222.9583	653.9547	.4719	.9569
VAR049	222.8333	642.8406	.7924	.9559
VAR050	222.4167	648.4275	.7266	.9562
VAR051	223.0833	646.9493	.7458	.9562
VAR052	222.6250	653.8967	.6128	.9566
VAR053	222.4167	658.5145	.5531	.9568
VAR054	222.9167	653.3841	.5379	.9567
VAR055	222.9167	651.3841	.5983	.9566
VAR056	223.1667	657.0145	.4075	.9571
VAR057	222.7500	652.0217	.6118	.9565
VAR058	222.8333	642.8406	.7924	.9559
VAR059	222.6250	657.0272	.4433	.9570
VAR060	222.5000	669.8261	.1054	.9576
VAR061	222.5417	655.7373	.5297	.9568
VAR062	222.5833	665.2971	.3730	.9572
VAR063	222.3333	663.5362	.4746	.9571
VAR064	222.3750	660.8533	.5189	.9569
VAR065	222.7083	654.9112	.4784	.9569
VAR066	222.3333	670.2319	.0411	.9580
VAR067	222.6667	649.0145	.5231	.9568
VAR068	222.6667	656.4058	.4470	.9570
VAR069	222.5833	656.4275	.5525	.9568
VAR070	222.2917	662.8243	.4562	.9571
VAR071	222.2917	659.6069	.4132	.9571
VAR072	222.6250	656.5924	.3777	.9572
VAR073	222.8333	642.8406	.7924	.9559
VAR074	222.1250	663.0707	.3471	.9572
VAR075	222.4583	663.8243	.5265	.9571
VAR076	222.4583	663.8243	.5265	.9571
VAR077	222.6250	659.0272	.4334	.9570
VAR078	222.4583	663.8243	.5265	.9571
VAR079	222.9167	657.7319	.4073	.9571
VAR080	222.7500	651.1522	.6395	.9565
VAR081	223.0417	653.3460	.4923	.9569
VAR082	222.7083	650.6504	.6736	.9564
VAR083	222.6667	657.1884	.4767	.9569
VAR084	222.3333	664.3188	.4294	.9572
VAR085	222.8333	642.8406	.7924	.9559
VAR086	222.8333	642.8406	.7924	.9559

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

Reliability Coefficients

N of Cases = 24.0

N of Items = 86

Alpha = .9575

## Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Harapan

### V A L I D I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR001	307.6667	955.0145	.2668	.9894
VAR002	307.7083	947.8678	.4951	.9893
VAR003	307.5417	957.9112	.1988	.9894
VAR004	307.5833	964.9493	-.0528	.9899
VAR005	307.6250	950.3315	.4416	.9893
VAR006	307.7083	942.1286	.6856	.9891
VAR007	307.6250	941.6359	.7488	.9891
VAR008	307.5833	941.8188	.7799	.9891
VAR009	307.6250	939.7228	.8167	.9891
VAR010	307.5417	948.0851	.5845	.9892
VAR011	307.5833	948.0797	.5475	.9892
VAR012	307.5417	952.2591	.4201	.9893
VAR013	307.5833	952.0797	.3998	.9893
VAR014	307.3750	959.3750	.2983	.9893
VAR015	307.5417	947.5634	.6050	.9892
VAR016	307.4583	960.6069	.1178	.9894
VAR017	307.6667	948.2319	.3346	.9896
VAR018	307.4583	952.9547	.4852	.9893
VAR019	307.5833	954.6014	.3070	.9894
VAR020	307.5000	954.0870	.3808	.9893
VAR021	307.6250	945.2011	.6225	.9892
VAR022	307.5417	946.3460	.6531	.9892
VAR023	307.5000	947.9130	.6454	.9892
VAR024	307.6667	938.5797	.8262	.9890
VAR025	307.7083	937.1721	.8512	.9890
VAR026	307.7083	937.1721	.8512	.9890
VAR027	307.7917	934.8678	.9016	.9890
VAR028	307.8333	935.3623	.8823	.9890
VAR029	307.8333	935.3623	.8823	.9890
VAR030	307.8750	937.0707	.8298	.9890
VAR031	307.8750	937.0707	.8298	.9890
VAR032	307.4167	955.2101	.4526	.9893
VAR033	307.5417	947.5634	.6050	.9892
VAR034	307.7083	937.1721	.8512	.9890
VAR035	307.7083	945.1721	.5844	.9892
VAR036	307.5000	947.9130	.6454	.9892
VAR037	307.7500	938.7174	.6748	.9892
VAR038	307.7917	940.5199	.7178	.9891
VAR039	307.7500	940.4565	.7277	.9891
VAR040	307.7500	940.7174	.7192	.9891
VAR041	307.7083	940.2156	.7494	.9891
VAR042	307.7083	940.2156	.7494	.9891
VAR043	307.6250	939.7228	.8167	.9891
VAR044	307.6250	939.7228	.8167	.9891
VAR045	307.6667	938.1449	.8411	.9890
VAR046	307.7500	938.8043	.7819	.9891
VAR047	307.7500	936.5435	.8562	.9890

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR048	307.7083	937.9547	.8250	.9890
VAR049	307.7500	936.5435	.8562	.9890
VAR050	307.7917	934.8678	.9016	.9890
VAR051	307.8333	937.1884	.7104	.9891
VAR052	307.7917	934.4330	.9158	.9890
VAR053	307.8333	935.2754	.7642	.9891
VAR054	307.7917	934.4330	.9158	.9890
VAR055	307.8333	933.8841	.8033	.9891
VAR056	307.8333	933.8841	.8033	.9891
VAR057	307.7917	934.4330	.9158	.9890
VAR058	307.7917	934.4330	.9158	.9890
VAR059	307.8333	934.2319	.9191	.9890
VAR060	307.8333	935.2754	.7642	.9891
VAR061	307.8333	935.2754	.7642	.9891
VAR062	307.7917	935.8243	.8704	.9890
VAR063	307.7500	935.0652	.9049	.9890
VAR064	307.7083	936.6504	.8686	.9890
VAR065	307.7083	936.6504	.8686	.9890
VAR066	307.7083	936.6504	.8686	.9890
VAR067	307.7500	937.1522	.8362	.9890
VAR068	307.8333	935.3623	.8823	.9890
VAR069	307.7917	936.9547	.8336	.9890
VAR070	307.8333	939.6232	.7442	.9891
VAR071	307.7500	937.1522	.8362	.9890
VAR072	307.7917	938.8678	.7714	.9891
VAR073	307.7500	937.1522	.8362	.9890
VAR074	307.7500	937.1522	.8362	.9890
VAR075	307.7500	935.0652	.9049	.9890
VAR076	307.7500	940.0217	.7420	.9891
VAR077	307.8750	935.7663	.7524	.9891
VAR078	307.8750	934.7228	.9063	.9890
VAR079	307.7500	937.9348	.8105	.9890
VAR080	307.7083	943.5199	.5467	.9893
VAR081	307.8333	935.9710	.7446	.9891
VAR082	307.8750	934.3750	.7916	.9891
VAR083	307.8750	934.3750	.7916	.9891
VAR084	307.8333	936.3188	.8513	.9890
VAR085	307.9583	935.8678	.7661	.9891
VAR086	307.8750	934.7228	.9063	.9890

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

Reliability Coefficients

N of Cases =        24.0

N of Items = 86

Alpha =        .9892



#### Lampiran 4

#### TINGKAT KEPUASAN PADA DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA

Tingkat kepuasan	Tangible		Reliability		Responsiveness		Assurance		Emphaty	
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%
<b>Puas</b>	6	3.4%	9	5.2%	11	6.3%	21	12.1%	16	9.2%
<b>Netral</b>	2	1.1%	3	1.7%	6	3.4%	13	7.5%	11	6.3%
<b>Tdk puas</b>	<b>166</b>	<b>95.4%</b>	<b>162</b>	<b>93.1%</b>	<b>157</b>	<b>90.2%</b>	<b>140</b>	<b>80.5%</b>	<b>147</b>	<b>84.5%</b>
<b>Total</b>	174	100%	174	100%	174	100%	174	100%	174	100%

**DATA ANALISIS KEPUASAN PER ITEM DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN MAHASISWA**

## Lampiran 7.1. TANGIBLE

			Tingkat kepuasan						Total	
			Puas		Netral		Tidak puas			
			Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
Ruang kuliah	Penerangan	1. Penerangan di ruang kuliah sangat baik	11	6.3%	73	42%	<u>90</u>	<u>51.7%</u>	174	100%
		2. Lampu di ruang kuliah mampu memberi penerangan yang baik di ruang perkuliahan	0	0%	75	43.1%	<u>99</u>	<u>56.9%</u>	174	100%
	Peralatan	3. Meja kursi dalam ruangan layak pakai	9	8.2%	47	27%	<b>118</b>	<b>67.8%</b>	174	100%
		4. Papan tulis dan OHP yang tersedia dapat dipergunakan dengan baik	0	0%	60	24.5%	<b>114</b>	<b>65.5%</b>	174	100%
Laboratorium	Kebersihan	5. Ruang lab yang tersedia bersih	3	1.7%	51	29.3%	<b>120</b>	<b>69.0%</b>	174	100%
		6. Daya tampung lab sesuai dengan jumlah mahasiswa	1	0.6%	15	8.6%	<b>158</b>	<b>90.8%</b>	174	100%
	Ketersediaan peralatan	7. Jumlah peralatan praktikum cukup untuk semua mahasiswa	1	0.6%	20	11.5%	<b>153</b>	<b>87.9%</b>	174	100%
		8. Alat dan bahan praktikum yang disediakan layak pakai	2	1.1%	29	16.7%	<b>143</b>	<b>82.2%</b>	174	100%
Perpustakaan	Kebersihan	9. Tersedia tempat sampah di dalam perpustakaan	9	5.2%	67	38.5%	<u>98</u>	<u>56.3%</u>	174	100%
	Kenyamanan	10. Perpustakaan memiliki ventilasi yang baik	8	4.6%	46	26.4%	<b>120</b>	<b>69.0%</b>	174	100%
		11. Perpustakaan selalu dalam keadaan tenang	3	1.7%	52	29.9%	<b>119</b>	<b>68.4%</b>	174	100%
		12. Tersedia cukup meja dan kursi untuk mahasiswa yang datang ke perpustakaan	6	3.4%	51	29.3%	<b>117</b>	<b>67.2%</b>	174	100%
	Penerangan	13. Perpustakaan memiliki penerangan yang baik	8	4.6%	74	42.5%	<u>92</u>	<u>52.9%</u>	174	100%
	Ketersediaan buku/referensi	14. Buku referensi yang diberikan dosen tersedia di perpustakaan	6	3.4%	52	29.9%	<b>116</b>	<b>66.7%</b>	174	100%
		15. Perpustakaan memiliki buku cukup banyak dan mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan	7	4.0%	42	42.1%	<b>125</b>	<b>71.8%</b>	174	100%

		16. Perpustakaan memiliki beberapa buku dengan judul sama sehingga mahasiswa dapat membaca buku tersebut walaupun ada yang dipinjam	4	2.3%	65	37.4%	<b>105</b>	<b>60.3%</b>	174	100%
Dosen, TU, perpustakaan & kerumah tanggaan	Penampilan	17. Cara berpakaian dosen rapih dan sopan	35	20.1%	<u>98</u>	<u>56.3%</u>	41	23.6%	174	100%
		18. Tatanan rambut dan wajah dosen rapih	36	20.7%	<u>97</u>	<u>55.7%</u>	41	23.6%	174	100%
		19. Staf perpustakaan berpakaian rapih dan sopan	10	5.7%	<b>115</b>	<b>66.1%</b>	49	28.2%	174	100%
		20. Cara berpakaian staf TU rapih dan sopan	11	6.3%	<b>112</b>	<b>64.4%</b>	51	29.3%	174	100%
		21. Tatanan rambut dan wajah staf TU rapih	13	7.5%	<b>108</b>	<b>62.1%</b>	53	30.5%	174	100%
		22. Staf kerumah tanggaan berpakaian bersih dan sopan	9	5.2%	<b>108</b>	<b>62.1%</b>	57	32.8%	174	100%
		23. Tatanan rambut staf kerumah tanggaan rapih	9	5.2%	<b>108</b>	<b>62.1%</b>	57	32.8%	174	100%
Toilet	Kebersihan	24. Toilet selalu dalam keadaan wangi	2	1.1%	21	12.1%	<b>151</b>	<b>86.8%</b>	174	100%
		25. Kebersihan toilet selalu terjaga	5	2.9%	24	13.8%	<b>145</b>	<b>83.3%</b>	174	100%
	Ketersediaan jumlah toilet	26. Jumlah toilet di setiap lantai memadai	13	7.5%	60	34.5%	<u>101</u>	<u>58.0%</u>	174	100%

## Lampiran 7.2. RELIABILITY

Item			Tingkat kepuasan						Total	
			Puas		Netral		Tidak puas			
			Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
Dosen	Kesungguhan memberikan pelayanan	27. Dosen bersungguh-sungguh memberikan bantuan pada mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam materi perkuliahan	3	1.7%	55	31.5%	<b>116</b>	<b>66.7%</b>	174	100%
		28. Dosen memberikan kuliah tambahan jika masih ada materi yang belum terselesaikan	11	6.3%	65	37.4%	<u>98</u>	<u>56.3%</u>	174	100%
	Ketepatan waktu pelayanan	29. Dosen tepat waktu dalam memberikan kuliah	8	4.6%	40	23.0%	<b>126</b>	<b>72.4%</b>	174	100%
Staf TU	Ketepatan waktu pelayanan	30. Staf TU memberikan pelayanan dengan segera	2	1.1%	56	32.2%	<b>116</b>	<b>66.7%</b>	174	100%
		31. Urusan administrasi mahasiswa diselesaikan tepat waktu oleh staf TU	5	2.9%	43	24.7%	<b>126</b>	<b>72.4%</b>	174	100%
	Kesungguhan memberikan pelayanan	32. Staf TU bersungguh-sungguh membantu mahasiswa yang mengalami masalah administrasi	7	4.0%	62	35.6%	<b>105</b>	<b>60.3%</b>	174	100%
Staf Perpustakaan	Kesungguhan memberikan pelayanan	33. Staf perpustakaan membantu mencari buku yang dibutuhkan mahasiswa	7	4.0%	83	47.7%	<u>84</u>	<u>48.3%</u>	174	100%
	Ketepatan waktu pelayanan	34. Staf perpustakaan selalu memberikan pelayanan dengan segera	9	5.2%	76	43.7%	<u>89</u>	<u>51.1%</u>	174	100%
Staf kerumah tanggaan	Kesungguhan memberikan pelayanan	35. Sebelum perkuliahan dimulai, staf kerumah tanggaan telah merapikan ruang kuliah	6	3.4%	66	37.9%	<u>102</u>	<u>58.6%</u>	174	100%
	Ketepatan waktu pelayanan	36. Staf kerumah tanggaan telah menyiapkan OHP sebelum perkuliahan dimulai	4	2.3%	70	40.2%	<b>100</b>	<b>57.5%</b>	174	100%
		37. Staf kerumah tanggaan telah menyiapkan absensi sebelum perkuliahan dimulai	4	2.3%	57	32.8%	<b>113</b>	<b>64.9%</b>	174	100%

### Lampiran 7.3. RESPONSIVENESS

Item			Tingkat kepuasan						Total	
			Puas		Netral		Tidak puas			
			Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
Dosen	Kemauan & tidak pernah terlalu sibuk untuk melayani	38. Dosen telah menyiapkan materi perkuliahan pada saat akan memberikan kuliah	23	13.2%	<u>76</u>	<u>43.7%</u>	75	43.1%	174	100%
		39. Dosen meluangkan waktu untuk membantu mahasiswa yang kurang memahami materi perkuliahan	5	2.9%	35	20.1%	<b>134</b>	<b>77.0%</b>	174	100%
	Cekatan	40. Dosen cekatan dalam memberi materi perkuliahan pada mahasiswa	11	6.3%	71	40.8%	<u>92</u>	<u>52.9%</u>	174	100%
		41. Dosen cekatan dalam menjawab semua pertanyaan yang diajukan mahasiswa	7	4.0%	76	43.7%	<u>91</u>	<u>52.3%</u>	174	100%
Staf TU	Cekatan	42. Staf TU cekatan dalam melayani pertanyaan mahasiswa seputar masalah administrasi	4	2.3%	71	40.8%	<u>99</u>	<u>56.9%</u>	174	100%
		43. Staf TU cekatan dalam memberikan pelayanan pada mahasiswa	3	1.7%	63	36.2%	<b>108</b>	<b>62.1%</b>	174	100%
	Kemauan & tidak pernah terlalu sibuk untuk melayani	44. Staf TU tidak pernah terlalu sibuk sehingga urusan administrasi mahasiswa terlayani dengan baik	3	1.7%	36	20.7%	<b>135</b>	<b>77.6%</b>	174	100%
		45. Staf TU siap menangani keluhan mahasiswa tentang administrasi	5	2.9%	56	32.2%	<b>113</b>	<b>64.9%</b>	174	100%
Staf kerumah tanggaan	Kemauan & tidak pernah terlalu sibuk untuk melayani	46. Staf kerumah tanggaan selalu siap membantu mahasiswa	4	2.3%	67	38.5%	<u>103</u>	<u>59.2%</u>	174	100%
		47. Staf kerumah tanggaan selalu siap bila dimintai bantuan menyiapkan OHP & absensi	9	5.2%	<u>93</u>	<u>53.4%</u>	72	41.4%	174	100%
Staf Perpustakaan	Cekatan	48. Staf perpustakaan cekatan membantu mahasiswa yang sedang mencari buku tertentu di perpustakaan	16	9.2%	<u>86</u>	<u>49.4%</u>	72	40.4%	174	100%
	Kemauan & tidak pernah terlalu sibuk untuk melayani	49. Petugas perpustakaan tidak pernah terlalu sibuk sehingga mahasiswa terlayani dengan baik	23	13.2%	<u>78</u>	<u>44.8%</u>	73	42.0%	174	100%

### Lampiran 7.4. ASSURANCE

Item			Tingkat kepuasan						Total	
			Puas		Netral		Tidak puas			
			Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
Dosen	Pengetahuan	50. Dosen menguasai dan mampu menjelaskan materi perkuliahan yang disampaikan	4	2.3%	<u>87</u>	<u>50.0%</u>	83	47.7%	174	100%
		51. Dosen mampu menjawab dengan baik dan tepat pertanyaan yang diajukan mahasiswanya	9	5.2%	67	38.5%	<u>98</u>	<u>56.3%</u>	174	100%
	Kesopanan	52. Dosen tidak pernah menggunakan kata-kata kasar ketika menegur mahasiswa yang membuat kesalahan	16	9.2%	71	40.8%	<u>87</u>	<u>50.0%</u>	174	100%
Staf TU	Pengetahuan	53. Staf TU mampu menjawab pertanyaan yang diajukan mahasiswa	15	8.6%	60	34.5%	<u>99</u>		174	100%
		54. Staf TU memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam menjalankan tugas-tugasnya	3	1.7%	<b>87</b>	<b>50.0%</b>	84	48.3%	174	100%
	Kesopanan	55. Staf TU santun dalam memberikan pelayanan	9	5.2%	72	41.4%	<b>93</b>	<b>53.4%</b>	174	100%
		56. Staf TU tidak pernah menggunakan kata-kata kasar ketika melayani mahasiswa	11	6.3%	81	46.6%	<b>82</b>	<b>47.1%</b>	174	100%
Staf Perpustakaan	Pengetahuan	57. Staf perpustakaan memiliki pengetahuan tentang letak buku yang ada di perpustakaan	11	6.3%	<u>83</u>	<u>47.7%</u>	80	46.0%	174	100%
		58. Petugas perpustakaan memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam menjawab pertanyaan mahasiswa	5	2.9%	<u>88</u>	<u>50.6%</u>	81	46.6%	174	100%
	Kesopanan	59. Staf perpustakaan santun dalam memberikan pelayanan	11	6.3%	<u>101</u>	<u>58.0%</u>	62	35.6%	174	100%
		60. Staf perpustakaan tidak pernah menggunakan kata-kata kasar saat menegur mahasiswa yang berbuat gaduh	21	12.1%	<u>91</u>	<u>52.3%</u>	62	35.6%	174	100%
Staf kerumah tanggaan	Pengetahuan	61. Staf kerumah tanggaan memiliki pengetahuan tentang OHP atau alat lain yang digunakan.	20	11.5%	75	43.1%	<u>79</u>	<u>45.4%</u>	174	100%
		62. Staf kerumah tanggaan mengetahui jadwal dan letak ruangan jika terjadi perubahan jam kuliah	7	4.0%	69	39.7%	<u>98</u>	<u>56.3%</u>	174	100%
	Kesopanan	63. Staf kerumah tanggaan selalu bersikap ramah jika dimintai bantuan oleh mahasiswa mengambilkan OHP/ absensi	19	10.9%	<u>79</u>	<u>45.4%</u>	76	43.7%	174	100%

		64. Staf kerumah tanggaan selalu menggunakan kata-kata yang sopan kepada mahasiswa	13	7.5%	<u>96</u>	<u>55.2%</u>	65	37.4%	174	100%
--	--	--	----	------	-----------	--------------	----	-------	-----	------

### Lampiran 7.5. EMPHATY

Item			Tingkat kepuasan						Total	
			Puas		Netral		Tidak puas			
			Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
Dosen	Perhatian	65. Dosen memberikan perhatian dan peduli pada mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam hal akademik	12	6.9%	40	23.0%	<b>122</b>	<b>70.1%</b>	174	100%
		66. Dosen mampu menjalin komunikasi yang baik dengan mahasiswa	3	1.7%	49	28.2%	<b>122</b>	<b>70.1%</b>	174	100%
Staf TU	Perhatian	67. Staf TU peduli terhadap kesulitan mahasiswa dalam hal administrasi akademik	6	3.4%	55	31.6%	<b>113</b>	<b>64.9%</b>	174	100%
		68. Staf TU mampu menjalin komunikasi yang baik dengan mahasiswa	6	3.4%	65	37.4%	<u>103</u>	<u>59.2%</u>	174	100%
Perpustakaan	Perhatian	69. Staf perpustakaan peduli terhadap kesulitan mahasiswa dengan memberikan informasi dan bantuan tentang buku yang dibutuhkan	7	4.0%	78	44.8%	<u>89</u>	<u>51.1%</u>	174	100%
		70. Staf perpustakaan mampu menjalin komunikasi yang baik dengan mahasiswa	11	6.3%	<u>87</u>	<u>50.0%</u>	76	43.7%	174	100%
Staf kerumah tanggaan	Perhatian	71. Staf kerumah tanggaan peduli terhadap hasil absensi mahasiswa dengan mengingatkan pengisian absensi	9	5.2%	48	27.6%	<b>117</b>	<b>67.2%</b>	174	100%
		72. Staf kerumah tanggaan mampu manjalin komunikasi yang baik dengan mahasiswa	11	6.3%	76	43.7%	<u>87</u>	<u>50.0%</u>	174	100%