

# Laporan Survei

## SATUAN PENJAMINAN MUTU




### UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA

#### BANDUNG



### Survei Kepuasan Mahasiswa

### Semester Ganjil 2020/2021 (Tahap I)

PENGESAHAN		
Disiapkan Oleh:	Diperiksa Oleh:	Disahkan Oleh:
Staf Satuan Penjaminan Mutu	Sekretaris Satuan Penjaminan Mutu	Ketua Satuan Penjaminan Mutu
		
Felicia Hartanto, S.E.	Fanny Kristine, S.E., S.S., M.M.	Joni, S.E., M.Si., Ak., Ph.D.
NIK: 810505	NIK: 520125	NIK: 570006

## DAFTAR ISI

PENDAHULUAN .....	3
PERANCANGAN INSTRUMEN .....	3
METODE PENYEBARAN KUESIONER.....	4
PROFIL RESPONDEN .....	4
DESKRIPSI RESPON KEPUASAN .....	6
KESIMPULAN .....	19
LAMPIRAN 1. KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA .....	20
LAMPIRAN 2. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GANJIL 20/21 TAHAP I (FAKULTAS KEDOKTERAN) .....	23
LAMPIRAN 3. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GANJIL 20/21 TAHAP I (FAKULTAS TEKNIK) .....	31
LAMPIRAN 4. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GANJIL 20/21 TAHAP I (FAKULTAS PSIKOLOGI) .....	47
LAMPIRAN 5. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GANJIL 20/21 TAHAP I (FAKULTAS BAHASA DAN BUDAYA) .....	59
LAMPIRAN 6. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GANJIL 20/21 TAHAP I (FAKULTAS EKONOMI).....	75
LAMPIRAN 7. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GANJIL 20/21 TAHAP I (FAKULTAS SENI RUPA DAN DESAIN) .....	91
LAMPIRAN 8. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GANJIL 20/21 TAHAP I (FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI).....	111
LAMPIRAN 9. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GANJIL 20/21 TAHAP I (FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI).....	123
LAMPIRAN 10. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GANJIL 20/21 TAHAP I (FAKULTAS HUKUM) .....	131

## **PENDAHULUAN**

Universitas Kristen Maranatha berkomitmen untuk terus meningkatkan layanan bagi seluruh mahasiswa aktif di Universitas Kristen Maranatha. Oleh karena itu, setiap tahun survei terhadap layanan yang diberikan oleh Universitas Kristen Maranatha diupayakan untuk dilaksanakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari mahasiswa aktif terhadap layanan tersebut.

Survei ini telah terlaksana sejak tahun 2009 saat Universitas Kristen Maranatha menerima Hibah PHKI, dan survei telah terlaksana pada tahun 2009, 2010, dan 2011. Sehubungan dengan pergantian pimpinan di tahun 2012, survei ini tidak dilakukan karena ada juga penyempurnaan dari instrumen yang digunakan, serta perubahan cara penyebaran kuesioner dari yang berupa kertas menjadi berupa kuesioner yang dapat diakses secara online. Pada laporan ini akan dijelaskan mengenai perkembangan instrumen, metode penyebaran, dan akhirnya hasil dari pelaksanaan survei untuk Semester Ganjil Tahun Akademik 2020/2021 Tahap I.

## **PERANCANGAN INSTRUMEN**

Pelaksanaan survei kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan telah terlaksana melalui kuesioner tertulis, dan sejak tahun akademik 2013/2014 dilaksanakan secara online melalui situs <http://survey.maranatha.edu>. Dengan demikian, instrumen pengukuran kepuasan layanan kemahasiswaan telah disesuaikan untuk mengakomodir media penyebaran yang baru ini.

Universitas Kristen Maranatha menyadari pentingnya instrumen yang terus disempurnakan sehingga responden menjadi semakin nyaman dan mau untuk memberikan respon mereka. Oleh karena itu, untuk pengukuran kepuasan mulai tahun ajaran 2013/2014 sampai saat ini 2018/2019, Universitas Kristen Maranatha memodifikasi instrumen tersebut dan melakukan perubahan untuk pelaksanaan survei secara online melalui situs <http://survey.maranatha.edu>. Survei ini dilaksanakan setahun sekali, dengan instrumen pengukuran berupa 54 butir instrumen yang terbagi ke dalam 5 aspek kepuasan.

Mulai Semester Genap 2019/2020, Universitas Kristen Maranatha melakukan modifikasi pada instrumen survei dari 54 butir instrumen menjadi 31 butir instrumen yang terbagi ke dalam 5 aspek kepuasan (kuisisioner terlampir). Pelaksanaan survei juga berubah dari setahun sekali menjadi 1 semester 2 kali (mengacu pada Instrumen Akreditasi Program Studi 4.0).

## METODE PENYEBARAN KUESIONER

Kuesioner kepuasan mahasiswa telah disebarakan melalui dua metode yaitu:

- Pengisian melalui *login* SAT (<https://apps.maranatha.edu>) dan mengakses menu Mahasiswa → Maranatha Survey → Survey, lalu pilih Survei Kepuasan Mahasiswa di SAT (Untuk mahasiswa pada Program Studi selain di Fakultas Kedokteran dan Fakultas Kedokteran Gigi).
- Pengisian melalui link *Google Form* yaitu <http://bit.ly/SurveiMahasiswaUKM> secara *online* dan dapat diakses melalui internet. (Untuk mahasiswa pada Program Studi di Fakultas Kedokteran dan Fakultas Kedokteran Gigi).

Untuk dapat menjangkau responden, maka telah dilakukan penyebaran pesan untuk partisipasi survei melalui beberapa media berikut ini:

1. Pemberitahuan melalui penyebaran surat via *Mtrack*, *Email*, dan *WhatsApp* kepada Ketua Program Profesi/Magister/Sarjana/Diploma dengan tembusan Dekan Fakultas dan Wakil Dekan Bidang Akademik untuk mengingatkan para mahasiswa untuk mengisi kuesioner kepuasan mahasiswa.
2. Himbauan dari para dosen agar para mahasiswa mau mengisi kuesioner kepuasan mahasiswa.
3. Himbauan kepada Tim Penjaminan Mutu Fakultas (TPMF) di Universitas Kristen Maranatha untuk membantu *follow up* pengisian kuesioner kepuasan mahasiswa.

## PROFIL RESPONDEN

Penyebaran survei kepuasan mahasiswa telah mendapatkan respon sebanyak 2861 orang mahasiswa dari total mahasiswa aktif UK. Maranatha Semester Ganjil Tahun Akademik 2020/2021 sebanyak 6539 orang. Dengan demikian, *response rate* survei ini sebesar 43.75%. Tabel 1 menunjukkan asal fakultas dari responden yang berpartisipasi dalam survei ini. Responden tersebar pada berbagai fakultas seperti ditampilkan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Fakultas Asal Responden Yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2020/2021 Tahap I**

Asal Fakultas	Frekuensi (n)	Persen (%)
Fakultas Ekonomi	541	18,91%
Fakultas Kedokteran	537	18,77%
Fakultas Psikologi	389	13,60%
Fakultas Kedokteran Gigi	376	13,14%
Fakultas Seni Rupa dan Desain	269	9,40%
Fakultas Bahasa dan Budaya	235	8,21%

<b>Asal Fakultas</b>	<b>Frekuensi (n)</b>	<b>Persen (%)</b>
Fakultas Teknik	225	7,86%
Fakultas Teknologi Informasi	154	5,38%
Fakultas Hukum	135	4,72%
<b>Total</b>	<b>2861</b>	<b>100,00%</b>

Pada tabel tersebut, terlihat responden dengan tingkat partisipasi tertinggi berasal dari Fakultas Ekonomi (18.91%), dan paling rendah berasal dari Fakultas Hukum (4.72%).

**Tabel 2. Program Studi Asal Responden Yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Ganjil 2020/2021 Tahap I**

<b>Program Studi</b>	<b>Total Responden</b>	<b>Total Mahasiswa</b>	<b>Response Rate</b>
Sarjana Kedokteran Gigi	300	321	93,46%
Diploma III Bahasa Mandarin	30	35	85,71%
Sarjana Sastra Jepang	79	111	71,17%
Sarjana Sastra China	56	80	70,00%
Sarjana Seni Rupa Murni	15	25	60,00%
Sarjana Psikologi	358	657	54,34%
Profesi Dokter Gigi	76	149	51,01%
Profesi Dokter	180	368	48,91%
Sarjana Sistem Komputer	24	52	46,15%
Sarjana Desain Komunikasi Visual	124	272	45,59%
Diploma III Seni Rupa dan Desain	42	93	45,16%
Sarjana Teknik Informatika	98	224	43,75%
Sarjana Sistem Informasi	50	117	43,59%
Sarjana Kedokteran	357	864	41,32%
Magister Ilmu Komputer	6	16	37,50%
Sarjana Teknik Elektro	37	102	36,27%
Sarjana Sastra Inggris	70	193	36,27%
Magister Psikologi Profesi	23	64	35,94%
Sarjana Akuntansi	165	460	35,87%
Sarjana Teknik Sipil	69	193	35,75%
Sarjana Manajemen	330	935	35,08%
Sarjana Desain Interior	85	247	34,41%
Sarjana Ilmu Hukum	135	401	33,67%
Sarjana Teknik Industri	95	285	33,33%
Magister Akuntansi	25	90	27,78%
Magister Psikologi Sains	8	32	25,00%

<b>Program Studi</b>	<b>Total Responden</b>	<b>Total Mahasiswa</b>	<b>Response Rate</b>
Sarjana Arsitektur	3	13	23,08%
Magister Manajemen	21	138	15,22%

Tabel 2 menyajikan asal program studi responden yang berpartisipasi dalam survei ini. Berdasarkan asal program studi, terlihat responden dengan tingkat partisipasi tertinggi berasal dari Program Sarjana Kedokteran Gigi dengan *response rate* sebesar 93.46%, dan paling rendah berasal dari Program Magister Manajemen dengan *response rate* sebesar 15.22%.

**Tabel 3. Distribusi Mahasiswa yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Ganjil 2020/2021 Tahap I Berdasarkan Tahun Angkatan**

<b>Angkatan</b>	<b>Frekuensi (n)</b>	<b>Persen (%)</b>
2020	682	23,84%
2018	669	23,38%
2019	656	22,93%
2017	441	15,41%
2016	213	7,44%
2015	132	4,61%
2014	41	1,43%
Lainnya	13	0,45%
2013	12	0,42%
2010	1	0,03%
2011	1	0,03%
<b>Total</b>	<b>2861</b>	<b>100,00%</b>

Tabel 3 menyajikan distribusi mahasiswa yang berpartisipasi dalam survei berdasarkan tahun angkatan. Terlihat pada tabel tersebut, terlihat responden dengan tingkat partisipasi tertinggi berasal dari Tahun Angkatan 2020 (23.84%), dan paling rendah berasal dari Tahun Angkatan 2011 (0.03%).

## **DESKRIPSI RESPON KEPUASAN**

Hasil pengukuran tingkat kepuasan terhadap mahasiswa pada pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa Periode Semester Ganjil Tahun Akademik 2020/2021 Tahap I ditampilkan di Tabel 4. Hasil survei ini menampilkan peningkatan kepuasan mahasiswa yaitu dengan nilai rata-rata 82.85% terhadap 31 butir pernyataan yang dinilai.

Adapun deskripsi respon kesetujuan<sup>1</sup> atas item pernyataan yang didapatkan adalah sebagai berikut:

1. 79.38% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami.
2. 83.12% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah.
3. 83.05% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif.
4. 82.03% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa.
5. 86.19% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat.
6. 86.47% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa.
7. 85.60% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan.
8. 85.42% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa.
9. 83.05% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul.
10. 84.83% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa.
11. 80.50% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi.
12. 88.01% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa.
13. 91.44% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya.
14. 90.88% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik.
15. 85.08% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian.
16. 86.75% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa.
17. 88.26% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur.
18. 87.94% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa.

---

<sup>1</sup> Dalam survei ini, respon kesetujuan dapat diidentikkan dengan respon kepuasan.

19. 84.90% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini.
20. 84.20% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa.
21. 87.38% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik.
22. 83.01% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa.
23. 81.51% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa.
24. 78.71% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa.
25. 73.54% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Tata ruang kelas baik dan nyaman.
26. 75.78% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Pencahayaan di ruang kelas baik.
27. 76.97% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Penampilan gedung baik.
28. 81.44% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik.
29. 76.65% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Ketersediaan tempat parkir mencukupi.
30. 66.97% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ *Wi- Fi* mencukupi.
31. 79.31% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, *foodcourt*, dll).



<b>Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei Ganjil 20/21 Tahap I</b>										
Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	773	27,02%	1498	52,36%	530	18,52%	60	2,10%	2861	79,38%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	945	33,03%	1433	50,09%	432	15,10%	51	1,78%	2861	83,12%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	915	31,98%	1461	51,07%	443	15,48%	42	1,47%	2861	83,05%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	873	30,51%	1474	51,52%	456	15,94%	58	2,03%	2861	82,03%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	946	33,07%	1520	53,13%	359	12,55%	36	1,26%	2861	86,19%

<b>Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei Ganjil 20/21 Tahap I</b>										
<b>Pernyataan</b>	<b>Sangat Setuju</b>		<b>Setuju</b>		<b>Cukup</b>		<b>Kurang</b>		<b>n</b>	<b>Persentase Tingkat Respon Setuju &amp; Sangat Setuju</b>
	<b>Frek.</b>	<b>Persen</b>	<b>Frek.</b>	<b>Persen</b>	<b>Frek.</b>	<b>Persen</b>	<b>Frek.</b>	<b>Persen</b>		
	<b>(n)</b>	<b>(%)</b>	<b>(n)</b>	<b>(%)</b>	<b>(n)</b>	<b>(%)</b>	<b>(n)</b>	<b>(%)</b>		
<b>Aspek Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	1058	36,98%	1416	49,49%	357	12,48%	30	1,05%	2861	86,47%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	1015	35,48%	1434	50,12%	378	13,21%	34	1,19%	2861	85,60%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	967	33,80%	1477	51,63%	374	13,07%	43	1,50%	2861	85,42%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	946	33,07%	1430	49,98%	428	14,96%	57	1,99%	2861	83,05%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	954	33,34%	1473	51,49%	381	13,32%	53	1,85%	2861	84,83%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	905	31,63%	1398	48,86%	460	16,08%	98	3,43%	2861	80,50%

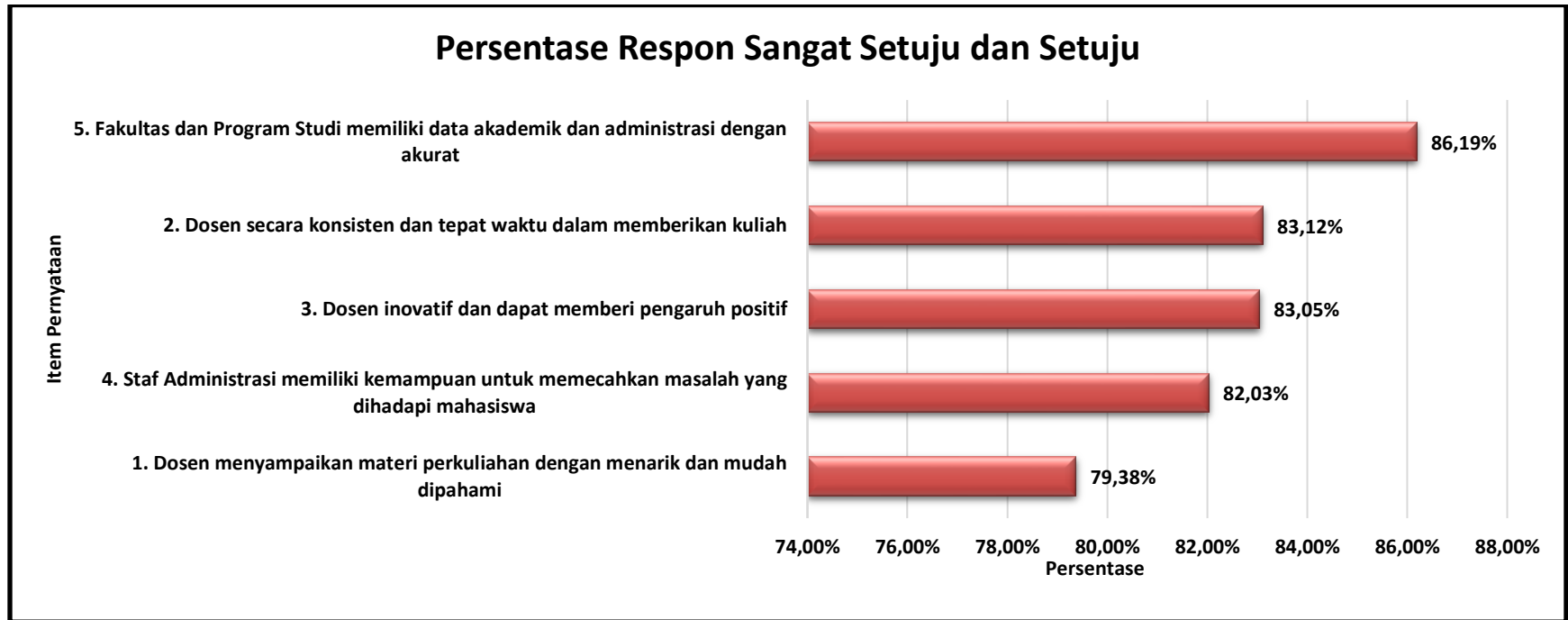
<b>Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei Ganjil 20/21 Tahap I</b>										
<b>Pernyataan</b>	<b>Sangat Setuju</b>		<b>Setuju</b>		<b>Cukup</b>		<b>Kurang</b>		<b>n</b>	<b>Persentase Tingkat Respon Setuju &amp; Sangat Setuju</b>
	<b>Frek.</b>	<b>Persen</b>	<b>Frek.</b>	<b>Persen</b>	<b>Frek.</b>	<b>Persen</b>	<b>Frek.</b>	<b>Persen</b>		
	<b>(n)</b>	<b>(%)</b>	<b>(n)</b>	<b>(%)</b>	<b>(n)</b>	<b>(%)</b>	<b>(n)</b>	<b>(%)</b>		
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	1100	38,45%	1418	49,56%	315	11,01%	28	0,98%	2861	88,01%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	1237	43,24%	1379	48,20%	228	7,97%	17	0,59%	2861	91,44%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	1181	41,28%	1419	49,60%	234	8,18%	27	0,94%	2861	90,88%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	1052	36,77%	1382	48,30%	365	12,76%	62	2,17%	2861	85,08%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	1046	36,56%	1436	50,19%	331	11,57%	48	1,68%	2861	86,75%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	1047	36,60%	1478	51,66%	299	10,45%	37	1,29%	2861	88,26%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	1064	37,19%	1452	50,75%	304	10,63%	41	1,43%	2861	87,94%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	945	33,03%	1484	51,87%	382	13,35%	50	1,75%	2861	84,90%

<b>Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei Ganjil 20/21 Tahap I</b>										
<b>Pernyataan</b>	<b>Sangat Setuju</b>		<b>Setuju</b>		<b>Cukup</b>		<b>Kurang</b>		<b>n</b>	<b>Persentase Tingkat Respon Setuju &amp; Sangat Setuju</b>
	<b>Frek.</b>	<b>Persen</b>	<b>Frek.</b>	<b>Persen</b>	<b>Frek.</b>	<b>Persen</b>	<b>Frek.</b>	<b>Persen</b>		
	<b>(n)</b>	<b>(%)</b>	<b>(n)</b>	<b>(%)</b>	<b>(n)</b>	<b>(%)</b>	<b>(n)</b>	<b>(%)</b>		
<b>Aspek Empati (<i>Empathy</i>)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	1007	35,20%	1402	49,00%	407	14,23%	45	1,57%	2861	84,20%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	1138	39,78%	1362	47,61%	325	11,36%	36	1,26%	2861	87,38%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	938	32,79%	1437	50,23%	424	14,82%	62	2,17%	2861	83,01%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	893	31,21%	1439	50,30%	463	16,18%	66	2,31%	2861	81,51%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	845	29,54%	1407	49,18%	522	18,25%	87	3,04%	2861	78,71%

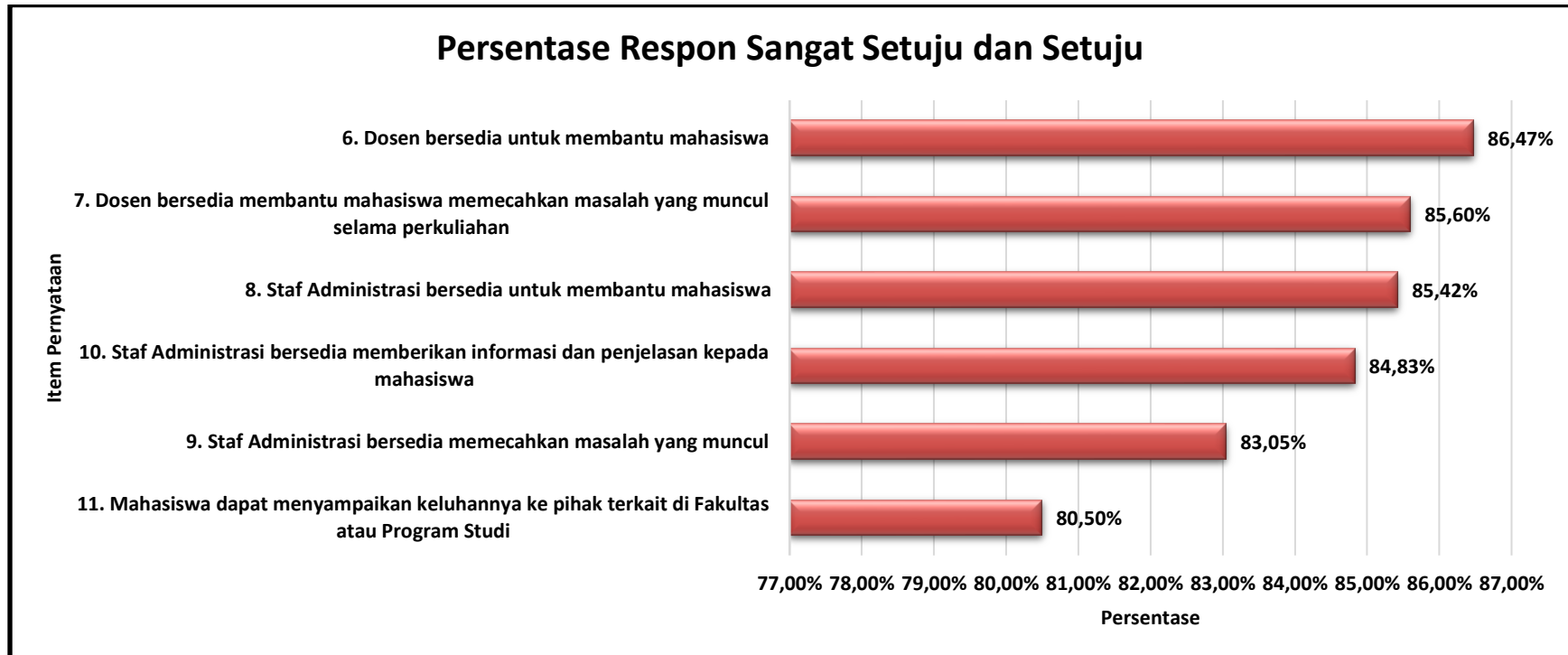
Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei Ganjil 20/21 Tahap I										
Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	729	25,48%	1375	48,06%	617	21,57%	140	4,89%	2861	73,54%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	752	26,28%	1416	49,49%	579	20,24%	114	3,98%	2861	75,78%
27. Penampilan gedung baik	826	28,87%	1376	48,10%	535	18,70%	124	4,33%	2861	76,97%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	913	31,91%	1417	49,53%	439	15,34%	92	3,22%	2861	81,44%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	835	29,19%	1358	47,47%	534	18,66%	134	4,68%	2861	76,65%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	656	22,93%	1260	44,04%	666	23,28%	279	9,75%	2861	66,97%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	877	30,65%	1392	48,65%	491	17,16%	101	3,53%	2861	79,31%

Untuk memperjelas perbandingan respon-respon tersebut, maka respon tersebut juga diilustrasikan di dalam diagram batang di bawah ini.

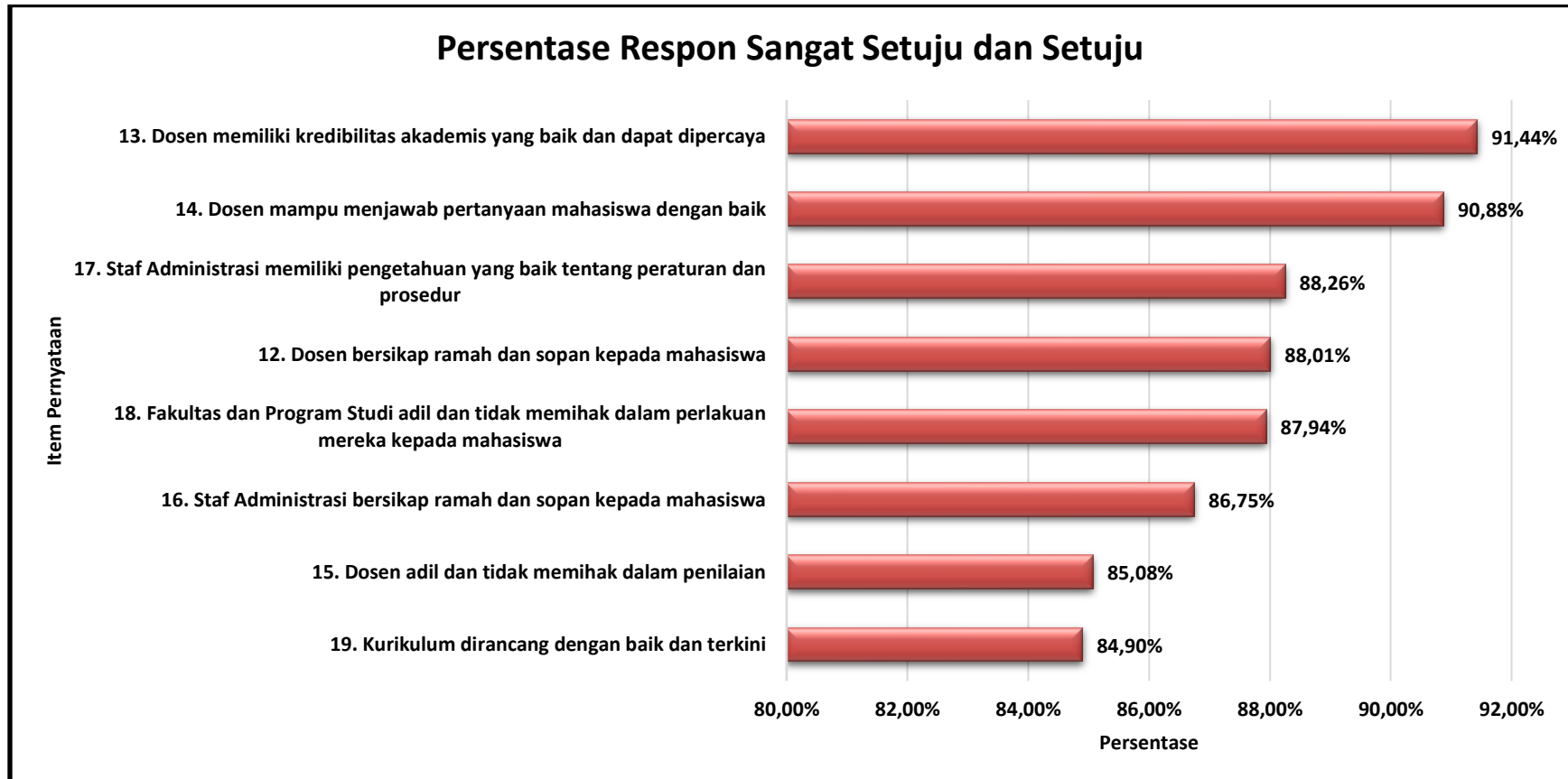
**Gambar 1.**  
**Persentase Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju berdasarkan Aspek Keandalan (*Reliability*)**



**Gambar 2.**  
**Persentase Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju berdasarkan Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

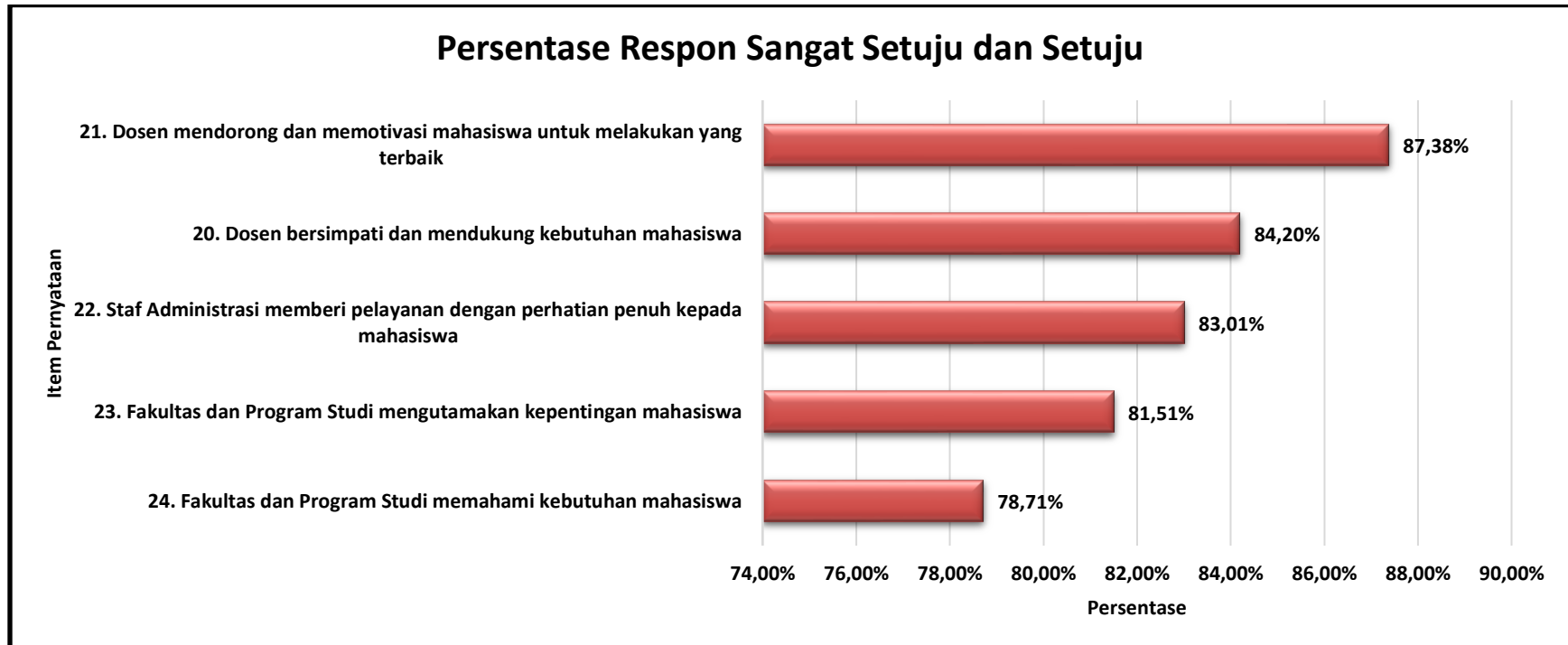


**Gambar 3.**  
**Persentase Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju Berdasarkan Aspek Kepastian (*Assurance*)**

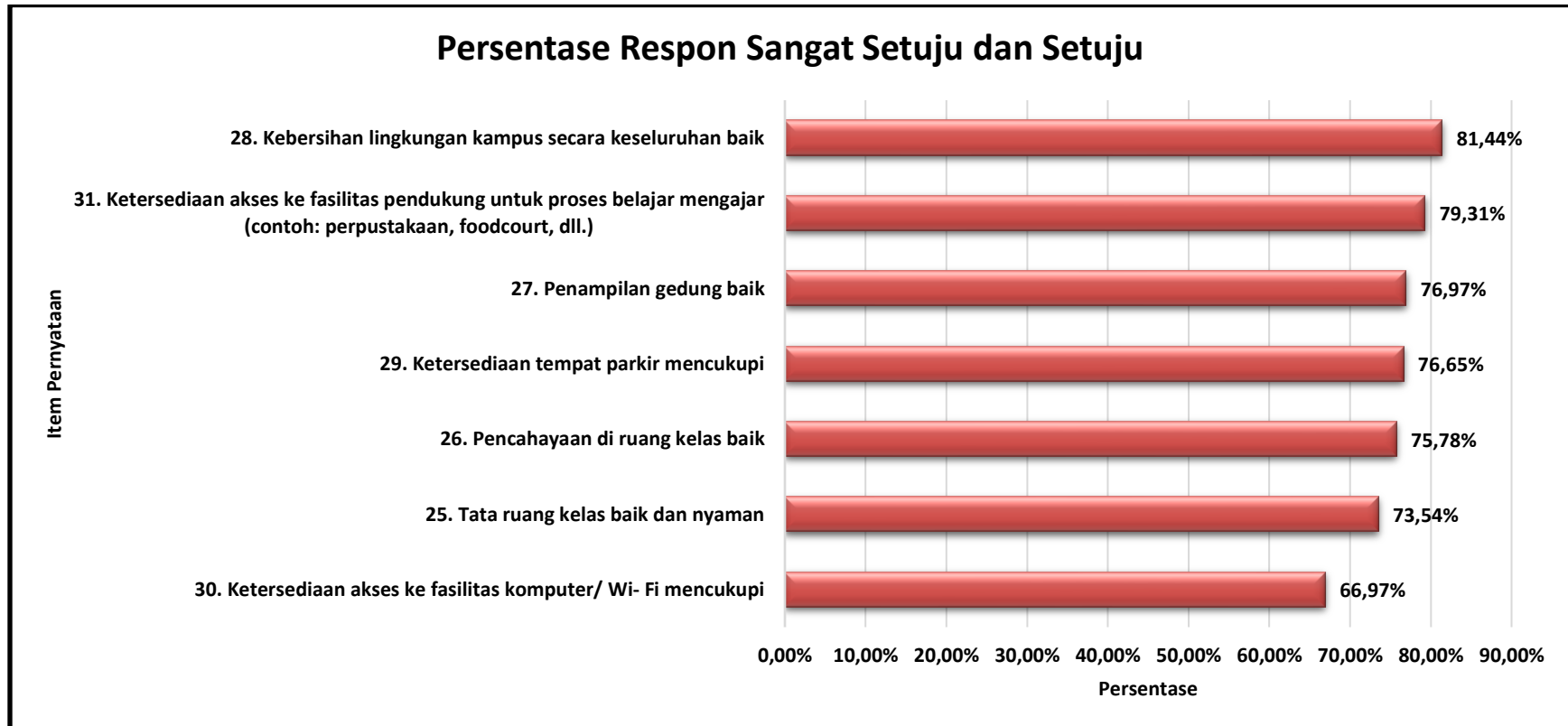




**Gambar 4.**  
**Persentase Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju Berdasarkan Aspek Empati (*Empathy*)**



**Gambar 5.**  
**Persentase Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju Berdasarkan Aspek Bukti Fisik (*Tangible*)**



## **KESIMPULAN**

Mengingat respon kepuasan atas item pernyataan tidak ada yang kurang dari 60%, maka saran ditujukan pada item pernyataan dengan tingkat respon kepuasan terendah. Tingkat kepuasan terendah responden sebesar 66.97% yang menyangkut item pernyataan: Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ Wi- Fi mencukupi.

## LAMPIRAN 1. KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA

Yth. Mahasiswa/Mahasiswi UK. Maranatha,

Kami dari Satuan Penjaminan Mutu Universitas Kristen Maranatha bermaksud untuk mengevaluasi layanan kemahasiswaan yang ada di Universitas Kristen Maranatha. Hasil evaluasi ini akan digunakan untuk melakukan perbaikan dan pengembangan layanan kemahasiswaan di lingkungan Universitas Kristen Maranatha.

Kami mengharapkan para Mahasiswa/Mahasiswi untuk aktif dalam meningkatkan layanan kemahasiswaan di lingkungan Universitas Kristen Maranatha dengan cara mengisi survei ini sebelum Tanggal 31 Januari 2020. Terima kasih atas waktu yang diberikan. Tuhan Memberkati.

Hormat kami,  
Satuan Penjaminan Mutu  
Universitas Kristen Maranatha  
Email: [spm@maranatha.edu](mailto:spm@maranatha.edu)

### Profil Responden

1. Program Studi*	:	
2. Angkatan*	:	

### Kuesioner

Untuk setiap pernyataan di bawah ini, pilihlah satu pernyataan yang paling sesuai.

4	3	2	1
Sangat Setuju	Setuju	Cukup	Kurang

No	Pernyataan	K	C	S	SS
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>					
1	Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	1	2	3	4
2	Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	1	2	3	4
3	Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	1	2	3	4
4	Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	1	2	3	4

No	Pernyataan	K	C	S	SS
5	Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	1	2	3	4
<b>Aspek Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>					
6	Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	1	2	3	4
7	Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	1	2	3	4
8	Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	1	2	3	4
9	Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	1	2	3	4
10	Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	1	2	3	4
11	Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	1	2	3	4
<b>Aspek Kepastian (<i>Assurance</i>)</b>					
12	Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	1	2	3	4
13	Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	1	2	3	4
14	Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	1	2	3	4
15	Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	1	2	3	4
16	Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	1	2	3	4
17	Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	1	2	3	4
18	Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	1	2	3	4
19	Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	1	2	3	4
<b>Aspek Empati (<i>Empathy</i>)</b>					
20	Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	1	2	3	4
21	Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	1	2	3	4
22	Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	1	2	3	4
23	Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	1	2	3	4
24	Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	1	2	3	4
<b>Aspek Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>					
25	Tata ruang kelas baik dan nyaman	1	2	3	4
26	Pencahayaan di ruang kelas baik	1	2	3	4
27	Penampilan gedung baik	1	2	3	4
28	Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	1	2	3	4
29	Ketersediaan tempat parkir mencukupi	1	2	3	4
30	Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	1	2	3	4

No	Pernyataan	K	C	S	SS
31	Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	1	2	3	4

**LAMPIRAN 2. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GANJIL 20/21 TAHAP I (FAKULTAS KEDOKTERAN)**

**Program Sarjana Kedokteran**

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	79	22,13%	199	55,74%	76	21,29%	3	0,84%	357	77,87%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	106	29,69%	201	56,30%	48	13,45%	2	0,56%	357	85,99%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	101	28,29%	189	52,94%	66	18,49%	1	0,28%	357	81,23%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	101	28,29%	190	53,22%	61	17,09%	5	1,40%	357	81,51%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	115	32,21%	200	56,02%	39	10,92%	3	0,84%	357	88,24%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	105	29,41%	202	56,58%	48	13,45%	2	0,56%	357	85,99%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	108	30,25%	191	53,50%	56	15,69%	2	0,56%	357	83,75%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	105	29,41%	208	58,26%	41	11,48%	3	0,84%	357	87,68%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	106	29,69%	190	53,22%	59	16,53%	2	0,56%	357	82,91%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	98	27,45%	215	60,22%	41	11,48%	3	0,84%	357	87,68%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	99	27,73%	186	52,10%	65	18,21%	7	1,96%	357	79,83%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	105	29,41%	193	54,06%	56	15,69%	3	0,84%	357	83,47%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	146	40,90%	185	51,82%	25	7,00%	1	0,28%	357	92,72%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	150	42,02%	180	50,42%	25	7,00%	2	0,56%	357	92,44%



Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	112	31,37%	186	52,10%	54	15,13%	5	1,40%	357	83,47%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	115	32,21%	184	51,54%	52	14,57%	6	1,68%	357	83,75%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	125	35,01%	191	53,50%	39	10,92%	2	0,56%	357	88,52%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	123	34,45%	182	50,98%	49	13,73%	3	0,84%	357	85,43%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	122	34,17%	184	51,54%	49	13,73%	2	0,56%	357	85,71%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	120	33,61%	182	50,98%	51	14,29%	4	1,12%	357	84,59%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	136	38,10%	182	50,98%	39	10,92%	0	0,00%	357	89,08%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	110	30,81%	184	51,54%	58	16,25%	5	1,40%	357	82,35%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	104	29,13%	183	51,26%	63	17,65%	7	1,96%	357	80,39%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	95	26,61%	180	50,42%	71	19,89%	11	3,08%	357	77,03%
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	69	19,33%	163	45,66%	106	29,69%	19	5,32%	357	64,99%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	69	19,33%	182	50,98%	90	25,21%	16	4,48%	357	70,31%
27. Penampilan gedung baik	78	21,85%	165	46,22%	87	24,37%	27	7,56%	357	68,07%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	95	26,61%	190	53,22%	65	18,21%	7	1,96%	357	79,83%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	87	24,37%	167	46,78%	92	25,77%	11	3,08%	357	71,15%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ Wi- Fi mencukupi	66	18,49%	155	43,42%	97	27,17%	39	10,92%	357	61,90%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	96	26,89%	178	49,86%	69	19,33%	14	3,92%	357	76,75%

### Program Profesi Dokter

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	22	12,22%	106	58,89%	51	28,33%	1	0,56%	180	71,11%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	21	11,67%	83	46,11%	66	36,67%	10	5,56%	180	57,78%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	24	13,33%	100	55,56%	51	28,33%	5	2,78%	180	68,89%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	16	8,89%	97	53,89%	59	32,78%	8	4,44%	180	62,78%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	20	11,11%	109	60,56%	42	23,33%	9	5,00%	180	71,67%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	29	16,11%	104	57,78%	42	23,33%	5	2,78%	180	73,89%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	26	14,44%	109	60,56%	41	22,78%	4	2,22%	180	75,00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	22	12,22%	101	56,11%	51	28,33%	6	3,33%	180	68,33%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	23	12,78%	96	53,33%	55	30,56%	6	3,33%	180	66,11%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	21	11,67%	106	58,89%	48	26,67%	5	2,78%	180	70,56%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	17	9,44%	96	53,33%	50	27,78%	17	9,44%	180	62,78%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	26	14,44%	102	56,67%	48	26,67%	4	2,22%	180	71,11%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	47	26,11%	113	62,78%	20	11,11%	0	0,00%	180	88,89%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	43	23,89%	116	64,44%	19	10,56%	2	1,11%	180	88,33%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	34	18,89%	98	54,44%	44	24,44%	4	2,22%	180	73,33%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	28	15,56%	109	60,56%	41	22,78%	2	1,11%	180	76,11%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	23	12,78%	119	66,11%	33	18,33%	5	2,78%	180	78,89%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	23	12,78%	106	58,89%	47	26,11%	4	2,22%	180	71,67%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	14	7,78%	110	61,11%	52	28,89%	4	2,22%	180	68,89%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	24	13,33%	100	55,56%	53	29,44%	3	1,67%	180	68,89%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	32	17,78%	110	61,11%	36	20,00%	2	1,11%	180	78,89%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	22	12,22%	105	58,33%	49	27,22%	4	2,22%	180	70,56%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	18	10,00%	92	51,11%	57	31,67%	13	7,22%	180	61,11%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	16	8,89%	91	50,56%	58	32,22%	15	8,33%	180	59,44%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	11	6,11%	64	35,56%	87	48,33%	18	10,00%	180	41,67%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	12	6,67%	77	42,78%	82	45,56%	9	5,00%	180	49,44%
27. Penampilan gedung baik	15	8,33%	71	39,44%	80	44,44%	14	7,78%	180	47,78%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	20	11,11%	92	51,11%	61	33,89%	7	3,89%	180	62,22%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	13	7,22%	79	43,89%	66	36,67%	22	12,22%	180	51,11%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	8	4,44%	58	32,22%	69	38,33%	45	25,00%	180	36,67%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	17	9,44%	89	49,44%	66	36,67%	8	4,44%	180	58,89%

**LAMPIRAN 3. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GANJIL 20/21 TAHAP I (FAKULTAS TEKNIK)**

**Program Sarjana Sistem Komputer**

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	8	33,00%	6	25,00%	8	33,00%	2	8,00%	24	58,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	10	41,00%	6	25,00%	5	20,00%	3	12,00%	24	66,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	10	41,00%	6	25,00%	4	16,00%	4	16,00%	24	66,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	11	45,00%	4	16,00%	6	25,00%	3	12,00%	24	62,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	12	50,00%	7	29,00%	4	16,00%	1	4,00%	24	79,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	14	58,00%	3	12,00%	4	16,00%	3	12,00%	24	70,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	11	45,00%	6	25,00%	4	16,00%	3	12,00%	24	70,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	13	54,00%	5	20,00%	5	20,00%	1	4,00%	24	75,00%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	13	54,00%	6	25,00%	4	16,00%	1	4,00%	24	79,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	11	45,00%	8	33,00%	3	12,00%	2	8,00%	24	79,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	11	45,00%	8	33,00%	3	12,00%	2	8,00%	24	79,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	12	50,00%	8	33,00%	2	8,00%	2	8,00%	24	83,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	10	41,00%	9	37,00%	3	12,00%	2	8,00%	24	79,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	13	54,00%	6	25,00%	3	12,00%	2	8,00%	24	79,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	10	41,00%	8	33,00%	3	12,00%	3	12,00%	24	75,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	11	45,00%	8	33,00%	2	8,00%	3	12,00%	24	79,00%



Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	11	45,00%	7	29,00%	3	12,00%	3	12,00%	24	75,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	10	41,00%	9	37,00%	2	8,00%	3	12,00%	24	79,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	6	25,00%	10	41,00%	5	20,00%	3	12,00%	24	66,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	10	41,00%	8	33,00%	4	16,00%	2	8,00%	24	75,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	13	54,00%	5	20,00%	4	16,00%	2	8,00%	24	75,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	11	45,00%	7	29,00%	4	16,00%	2	8,00%	24	75,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	9	37,00%	8	33,00%	6	25,00%	1	4,00%	24	70,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	9	37,00%	8	33,00%	6	25,00%	1	4,00%	24	70,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	6	25,00%	8	33,00%	7	29,00%	3	12,00%	24	58,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	7	29,00%	7	29,00%	7	29,00%	3	12,00%	24	58,00%
27. Penampilan gedung baik	6	25,00%	8	33,00%	9	37,00%	1	4,00%	24	58,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	8	33,00%	7	29,00%	7	29,00%	2	8,00%	24	62,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	8	33,00%	8	33,00%	5	20,00%	3	12,00%	24	66,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	6	25,00%	8	33,00%	6	25,00%	4	16,00%	24	58,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	7	29,00%	7	29,00%	6	25,00%	4	16,00%	24	58,00%

**Program Sarjana Teknik Elektro**

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	6	16,00%	13	35,00%	13	35,00%	5	13,00%	37	51,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	8	21,00%	18	48,00%	9	24,00%	2	5,00%	37	70,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	6	16,00%	18	48,00%	11	29,00%	2	5,00%	37	64,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	7	18,00%	21	56,00%	9	24,00%	0	0,00%	37	75,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	9	24,00%	22	59,00%	5	13,00%	1	2,00%	37	83,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	13	35,00%	16	43,00%	8	21,00%	0	0,00%	37	78,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	10	27,00%	19	51,00%	8	21,00%	0	0,00%	37	78,00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	8	21,00%	21	56,00%	8	21,00%	0	0,00%	37	78,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	8	21,00%	22	59,00%	7	18,00%	0	0,00%	37	81,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	9	24,00%	21	56,00%	6	16,00%	1	2,00%	37	81,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	11	29,00%	21	56,00%	4	10,00%	1	2,00%	37	86,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	9	24,00%	21	56,00%	7	18,00%	0	0,00%	37	81,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	14	37,00%	14	37,00%	7	18,00%	2	5,00%	37	75,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	10	27,00%	16	43,00%	10	27,00%	1	2,00%	37	70,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	9	24,00%	14	37,00%	12	32,00%	2	5,00%	37	62,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	14	37,00%	20	54,00%	3	8,00%	0	0,00%	37	91,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	12	32,00%	20	54,00%	5	13,00%	0	0,00%	37	86,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	13	35,00%	20	54,00%	3	8,00%	1	2,00%	37	89,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	7	18,00%	20	54,00%	8	21,00%	2	5,00%	37	72,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	10	27,00%	16	43,00%	9	24,00%	2	5,00%	37	70,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	13	35,00%	19	51,00%	3	8,00%	2	5,00%	37	86,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	10	27,00%	19	51,00%	8	21,00%	0	0,00%	37	78,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	9	24,00%	19	51,00%	8	21,00%	1	2,00%	37	75,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	8	21,00%	20	54,00%	7	18,00%	2	5,00%	37	75,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	7	18,00%	14	37,00%	11	29,00%	5	13,00%	37	56,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	7	18,00%	16	43,00%	10	27,00%	4	10,00%	37	62,00%
27. Penampilan gedung baik	7	18,00%	14	37,00%	12	32,00%	4	10,00%	37	56,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	6	16,00%	18	48,00%	10	27,00%	3	8,00%	37	64,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	6	16,00%	20	54,00%	7	18,00%	4	10,00%	37	70,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	6	16,00%	15	40,00%	13	35,00%	3	8,00%	37	56,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	8	21,00%	18	48,00%	9	24,00%	2	5,00%	37	70,00%

### Program Sarjana Teknik Industri

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	36	37,00%	47	49,00%	12	12,00%	0	0,00%	95	87,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	44	46,00%	43	45,00%	8	8,00%	0	0,00%	95	91,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	35	36,00%	50	52,00%	9	9,00%	1	1,00%	95	89,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	37	38,00%	49	51,00%	8	8,00%	1	1,00%	95	90,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	36	37,00%	49	51,00%	10	10,00%	0	0,00%	95	89,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	46	48,00%	44	46,00%	5	5,00%	0	0,00%	95	94,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	45	47,00%	42	44,00%	8	8,00%	0	0,00%	95	91,00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	44	46,00%	43	45,00%	7	7,00%	1	1,00%	95	91,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	42	44,00%	45	47,00%	7	7,00%	1	1,00%	95	91,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	44	46,00%	44	46,00%	7	7,00%	0	0,00%	95	92,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	44	46,00%	39	41,00%	12	12,00%	0	0,00%	95	87,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	46	48,00%	42	44,00%	7	7,00%	0	0,00%	95	92,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	44	46,00%	47	49,00%	4	4,00%	0	0,00%	95	95,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	49	51,00%	42	44,00%	4	4,00%	0	0,00%	95	95,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	40	42,00%	47	49,00%	7	7,00%	1	1,00%	95	91,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	45	47,00%	45	47,00%	5	5,00%	0	0,00%	95	94,00%



Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	46	48,00%	45	47,00%	3	3,00%	1	1,00%	95	95,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	43	45,00%	46	48,00%	5	5,00%	1	1,00%	95	93,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	39	41,00%	47	49,00%	9	9,00%	0	0,00%	95	90,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	43	45,00%	43	45,00%	9	9,00%	0	0,00%	95	90,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	43	45,00%	45	47,00%	7	7,00%	0	0,00%	95	92,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	37	38,00%	48	50,00%	10	10,00%	0	0,00%	95	89,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	39	41,00%	45	47,00%	10	10,00%	1	1,00%	95	88,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	35	36,00%	42	44,00%	17	17,00%	1	1,00%	95	81,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	35	36,00%	36	37,00%	16	16,00%	8	8,00%	95	74,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	35	36,00%	37	38,00%	16	16,00%	7	7,00%	95	75,00%
27. Penampilan gedung baik	34	35,00%	39	41,00%	15	15,00%	7	7,00%	95	76,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	38	40,00%	40	42,00%	11	11,00%	6	6,00%	95	82,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	39	41,00%	38	40,00%	12	12,00%	6	6,00%	95	81,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	27	28,00%	40	42,00%	22	23,00%	6	6,00%	95	70,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	34	35,00%	41	43,00%	16	16,00%	4	4,00%	95	78,00%

### Program Sarjana Teknik Sipil

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	13	18,00%	32	46,00%	19	27,00%	5	7,00%	69	65,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	17	24,00%	43	62,00%	8	11,00%	1	1,00%	69	86,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	17	24,00%	31	44,00%	21	30,00%	0	0,00%	69	69,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	16	23,00%	37	53,00%	14	20,00%	2	2,00%	69	76,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	18	26,00%	40	57,00%	11	15,00%	0	0,00%	69	84,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	21	30,00%	35	50,00%	10	14,00%	3	4,00%	69	81,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	18	26,00%	36	52,00%	12	17,00%	3	4,00%	69	78,00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	20	28,00%	38	55,00%	10	14,00%	1	1,00%	69	84,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	17	24,00%	35	50,00%	15	21,00%	2	2,00%	69	75,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	22	31,00%	31	44,00%	13	18,00%	3	4,00%	69	76,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	18	26,00%	29	42,00%	19	27,00%	3	4,00%	69	68,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	21	30,00%	35	50,00%	11	15,00%	2	2,00%	69	81,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	23	33,00%	39	56,00%	5	7,00%	2	2,00%	69	89,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	18	26,00%	44	63,00%	5	7,00%	2	2,00%	69	89,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	17	24,00%	34	49,00%	12	17,00%	6	8,00%	69	73,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	28	40,00%	32	46,00%	7	10,00%	2	2,00%	69	86,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	21	30,00%	42	60,00%	4	5,00%	2	2,00%	69	91,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	19	27,00%	41	59,00%	7	10,00%	2	2,00%	69	86,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	19	27,00%	31	44,00%	14	20,00%	5	7,00%	69	72,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	12	17,00%	35	50,00%	18	26,00%	4	5,00%	69	68,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	22	31,00%	29	42,00%	14	20,00%	4	5,00%	69	73,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	18	26,00%	37	53,00%	13	18,00%	1	1,00%	69	79,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	16	23,00%	34	49,00%	15	21,00%	4	5,00%	69	72,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	18	26,00%	25	36,00%	23	33,00%	3	4,00%	69	62,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	15	21,00%	31	44,00%	20	28,00%	3	4,00%	69	66,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	17	24,00%	35	50,00%	14	20,00%	3	4,00%	69	75,00%
27. Penampilan gedung baik	18	26,00%	34	49,00%	15	21,00%	2	2,00%	69	75,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	23	33,00%	33	47,00%	10	14,00%	3	4,00%	69	81,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	22	31,00%	33	47,00%	11	15,00%	3	4,00%	69	79,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	18	26,00%	32	46,00%	16	23,00%	3	4,00%	69	72,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	22	31,00%	33	47,00%	11	15,00%	3	4,00%	69	79,00%

## LAMPIRAN 4. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GANJIL 20/21 TAHAP I (FAKULTAS PSIKOLOGI)

### Program Sarjana Psikologi

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	134	37,00%	183	51,00%	39	10,00%	2	0,00%	358	88,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	179	50,00%	153	42,00%	26	7,00%	0	0,00%	358	92,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	160	44,00%	160	44,00%	36	10,00%	2	0,00%	358	89,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	131	36,00%	181	50,00%	42	11,00%	4	1,00%	358	87,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	144	40,00%	177	49,00%	36	10,00%	1	0,00%	358	89,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	175	48,00%	149	41,00%	33	9,00%	1	0,00%	358	90,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	166	46,00%	155	43,00%	35	9,00%	2	0,00%	358	89,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	150	41,00%	166	46,00%	38	10,00%	4	1,00%	358	88,00%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	136	37,00%	174	48,00%	44	12,00%	4	1,00%	358	86,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	138	38,00%	175	48,00%	42	11,00%	3	0,00%	358	87,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	135	37,00%	167	46,00%	45	12,00%	11	3,00%	358	84,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	176	49,00%	162	45,00%	19	5,00%	1	0,00%	358	94,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	210	58,00%	134	37,00%	12	3,00%	2	0,00%	358	96,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	189	52,00%	154	43,00%	14	3,00%	1	0,00%	358	95,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	169	47,00%	159	44,00%	26	7,00%	4	1,00%	358	91,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	146	40,00%	180	50,00%	29	8,00%	3	0,00%	358	91,00%



Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	153	42,00%	179	50,00%	25	6,00%	1	0,00%	358	92,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	160	44,00%	172	48,00%	22	6,00%	4	1,00%	358	92,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	152	42,00%	177	49,00%	27	7,00%	2	0,00%	358	91,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	169	47,00%	154	43,00%	34	9,00%	1	0,00%	358	90,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	186	51,00%	140	39,00%	31	8,00%	1	0,00%	358	91,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	138	38,00%	174	48,00%	41	11,00%	5	1,00%	358	87,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	139	38,00%	172	48,00%	41	11,00%	6	1,00%	358	86,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	130	36,00%	172	48,00%	52	14,00%	4	1,00%	358	84,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	83	23,00%	185	51,00%	72	20,00%	18	5,00%	358	74,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	91	25,00%	184	51,00%	69	19,00%	14	3,00%	358	76,00%
27. Penampilan gedung baik	103	28,00%	177	49,00%	63	17,00%	15	4,00%	358	78,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	119	33,00%	170	47,00%	57	15,00%	12	3,00%	358	80,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	103	28,00%	169	47,00%	70	19,00%	16	4,00%	358	75,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	74	20,00%	155	43,00%	87	24,00%	42	11,00%	358	63,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	117	32,00%	172	48,00%	55	15,00%	14	3,00%	358	80,00%

### Program Magister Psikologi Profesi

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	7	30,00%	8	34,00%	8	34,00%	0	0,00%	23	65,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	8	34,00%	10	43,00%	4	17,00%	1	4,00%	23	78,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	7	30,00%	9	39,00%	6	26,00%	1	4,00%	23	69,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	6	26,00%	10	43,00%	7	30,00%	0	0,00%	23	69,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	8	34,00%	10	43,00%	4	17,00%	1	4,00%	23	78,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	11	47,00%	7	30,00%	5	21,00%	0	0,00%	23	78,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	10	43,00%	5	21,00%	8	34,00%	0	0,00%	23	65,00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	8	34,00%	9	39,00%	6	26,00%	0	0,00%	23	73,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	8	34,00%	9	39,00%	6	26,00%	0	0,00%	23	73,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	8	34,00%	12	52,00%	3	13,00%	0	0,00%	23	86,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	7	30,00%	8	34,00%	6	26,00%	2	8,00%	23	65,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	9	39,00%	8	34,00%	6	26,00%	0	0,00%	23	73,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	11	47,00%	10	43,00%	2	8,00%	0	0,00%	23	91,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	10	43,00%	11	47,00%	1	4,00%	1	4,00%	23	91,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	8	34,00%	10	43,00%	4	17,00%	1	4,00%	23	78,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	7	30,00%	11	47,00%	5	21,00%	0	0,00%	23	78,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	8	34,00%	10	43,00%	5	21,00%	0	0,00%	23	78,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	10	43,00%	10	43,00%	3	13,00%	0	0,00%	23	86,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	7	30,00%	8	34,00%	6	26,00%	2	8,00%	23	65,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	10	43,00%	6	26,00%	6	26,00%	1	4,00%	23	69,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	11	47,00%	5	21,00%	6	26,00%	1	4,00%	23	69,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	8	34,00%	9	39,00%	4	17,00%	2	8,00%	23	73,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	7	30,00%	8	34,00%	7	30,00%	1	4,00%	23	65,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	9	39,00%	6	26,00%	6	26,00%	2	8,00%	23	65,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	5	21,00%	9	39,00%	6	26,00%	3	13,00%	23	60,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	5	21,00%	10	43,00%	6	26,00%	2	8,00%	23	65,00%
27. Penampilan gedung baik	6	26,00%	8	34,00%	8	34,00%	1	4,00%	23	60,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	6	26,00%	12	52,00%	4	17,00%	1	4,00%	23	78,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	6	26,00%	10	43,00%	6	26,00%	1	4,00%	23	69,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	5	21,00%	9	39,00%	5	21,00%	4	17,00%	23	60,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	6	26,00%	12	52,00%	4	17,00%	1	4,00%	23	78,00%

**Program Magister Psikologi Sains**

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	3	37,00%	4	50,00%	1	12,00%	0	0,00%	8	87,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	4	50,00%	4	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	100,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	4	50,00%	3	37,00%	1	12,00%	0	0,00%	8	87,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	2	25,00%	6	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	100,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	3	37,00%	5	62,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	100,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	5	62,00%	3	37,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	100,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	5	62,00%	3	37,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	100,00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	4	50,00%	4	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	100,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	4	50,00%	4	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	100,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	3	37,00%	5	62,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	100,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	4	50,00%	3	37,00%	1	12,00%	0	0,00%	8	87,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	6	75,00%	2	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	100,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	6	75,00%	2	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	100,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	5	62,00%	2	25,00%	1	12,00%	0	0,00%	8	87,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	5	62,00%	3	37,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	100,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	5	62,00%	3	37,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	100,00%



Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	3	37,00%	5	62,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	100,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	4	50,00%	4	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	100,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	3	37,00%	4	50,00%	1	12,00%	0	0,00%	8	87,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	5	62,00%	2	25,00%	1	12,00%	0	0,00%	8	87,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	6	75,00%	1	12,00%	1	12,00%	0	0,00%	8	87,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	5	62,00%	3	37,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	100,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	3	37,00%	5	62,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	100,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	3	37,00%	5	62,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	100,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	1	12,00%	4	50,00%	1	12,00%	2	25,00%	8	62,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	2	25,00%	4	50,00%	1	12,00%	1	12,00%	8	75,00%
27. Penampilan gedung baik	2	25,00%	4	50,00%	1	12,00%	1	12,00%	8	75,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	2	25,00%	4	50,00%	1	12,00%	1	12,00%	8	75,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	1	12,00%	4	50,00%	2	25,00%	1	12,00%	8	62,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	1	12,00%	5	62,00%	1	12,00%	1	12,00%	8	75,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	2	25,00%	5	62,00%	0	0,00%	1	12,00%	8	87,00%

**LAMPIRAN 5. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GANJIL 20/21 TAHAP I (FAKULTAS BAHASA DAN BUDAYA)**

**Program Diploma III Bahasa Mandarin**

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	12	40,00%	16	53,00%	2	6,00%	0	0,00%	30	93,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	16	53,00%	13	43,00%	1	3,00%	0	0,00%	30	96,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	12	40,00%	16	53,00%	2	6,00%	0	0,00%	30	93,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	9	30,00%	20	66,00%	1	3,00%	0	0,00%	30	96,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	11	36,00%	19	63,00%	0	0,00%	0	0,00%	30	100,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	14	46,00%	14	46,00%	2	6,00%	0	0,00%	30	93,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	15	50,00%	12	40,00%	2	6,00%	1	3,00%	30	90,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	9	30,00%	19	63,00%	2	6,00%	0	0,00%	30	93,00%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	8	26,00%	20	66,00%	2	6,00%	0	0,00%	30	93,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	11	36,00%	17	56,00%	2	6,00%	0	0,00%	30	93,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	12	40,00%	17	56,00%	1	3,00%	0	0,00%	30	96,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	16	53,00%	13	43,00%	0	0,00%	1	3,00%	30	96,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	15	50,00%	15	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	30	100,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	15	50,00%	13	43,00%	1	3,00%	1	3,00%	30	93,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	11	36,00%	15	50,00%	3	10,00%	1	3,00%	30	86,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	11	36,00%	17	56,00%	2	6,00%	0	0,00%	30	93,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	10	33,00%	19	63,00%	1	3,00%	0	0,00%	30	96,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	14	46,00%	14	46,00%	2	6,00%	0	0,00%	30	93,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	15	50,00%	12	40,00%	3	10,00%	0	0,00%	30	90,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	13	43,00%	15	50,00%	1	3,00%	1	3,00%	30	93,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	12	40,00%	16	53,00%	1	3,00%	1	3,00%	30	93,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	8	26,00%	21	70,00%	1	3,00%	0	0,00%	30	96,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	11	36,00%	17	56,00%	2	6,00%	0	0,00%	30	93,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	13	43,00%	14	46,00%	3	10,00%	0	0,00%	30	90,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	9	30,00%	19	63,00%	2	6,00%	0	0,00%	30	93,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	10	33,00%	17	56,00%	3	10,00%	0	0,00%	30	90,00%
27. Penampilan gedung baik	12	40,00%	17	56,00%	1	3,00%	0	0,00%	30	96,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	12	40,00%	15	50,00%	3	10,00%	0	0,00%	30	90,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	12	40,00%	14	46,00%	4	13,00%	0	0,00%	30	86,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	6	20,00%	19	63,00%	5	16,00%	0	0,00%	30	83,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	8	26,00%	20	66,00%	2	6,00%	0	0,00%	30	93,00%

**Program Sarjana Sastra China**

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	18	32,00%	26	46,00%	11	19,00%	1	1,00%	56	78,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	27	48,00%	21	37,00%	7	12,00%	1	1,00%	56	85,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	21	37,00%	26	46,00%	7	12,00%	2	3,00%	56	83,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	23	41,00%	26	46,00%	6	10,00%	1	1,00%	56	87,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	24	42,00%	26	46,00%	5	8,00%	1	1,00%	56	89,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	27	48,00%	18	32,00%	11	19,00%	0	0,00%	56	80,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	24	42,00%	23	41,00%	8	14,00%	1	1,00%	56	83,00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	25	44,00%	23	41,00%	8	14,00%	0	0,00%	56	85,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	27	48,00%	22	39,00%	6	10,00%	1	1,00%	56	87,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	30	53,00%	19	33,00%	6	10,00%	1	1,00%	56	87,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	24	42,00%	19	33,00%	12	21,00%	1	1,00%	56	76,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	29	51,00%	20	35,00%	7	12,00%	0	0,00%	56	87,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	28	50,00%	22	39,00%	6	10,00%	0	0,00%	56	89,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	29	51,00%	21	37,00%	6	10,00%	0	0,00%	56	89,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	23	41,00%	23	41,00%	7	12,00%	3	5,00%	56	82,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	30	53,00%	22	39,00%	3	5,00%	1	1,00%	56	92,00%



Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	26	46,00%	25	44,00%	5	8,00%	0	0,00%	56	91,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	26	46,00%	25	44,00%	5	8,00%	0	0,00%	56	91,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	23	41,00%	24	42,00%	9	16,00%	0	0,00%	56	83,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	23	41,00%	23	41,00%	9	16,00%	1	1,00%	56	82,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	28	50,00%	20	35,00%	7	12,00%	1	1,00%	56	85,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	25	44,00%	23	41,00%	8	14,00%	0	0,00%	56	85,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	23	41,00%	22	39,00%	11	19,00%	0	0,00%	56	80,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	21	37,00%	22	39,00%	12	21,00%	1	1,00%	56	76,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	21	37,00%	19	33,00%	13	23,00%	3	5,00%	56	71,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	18	32,00%	22	39,00%	13	23,00%	3	5,00%	56	71,00%
27. Penampilan gedung baik	20	35,00%	23	41,00%	10	17,00%	3	5,00%	56	76,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	21	37,00%	21	37,00%	11	19,00%	3	5,00%	56	75,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	21	37,00%	22	39,00%	10	17,00%	3	5,00%	56	76,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	13	23,00%	18	32,00%	18	32,00%	7	12,00%	56	55,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	23	41,00%	21	37,00%	9	16,00%	3	5,00%	56	78,00%

### Program Sarjana Sastra Inggris

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	18	25,00%	35	50,00%	16	22,00%	1	1,00%	70	75,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	25	35,00%	34	48,00%	9	12,00%	2	2,00%	70	84,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	17	24,00%	40	57,00%	11	15,00%	2	2,00%	70	81,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	25	35,00%	34	48,00%	10	14,00%	1	1,00%	70	84,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	21	30,00%	39	55,00%	9	12,00%	1	1,00%	70	85,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	25	35,00%	35	50,00%	8	11,00%	2	2,00%	70	85,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	26	37,00%	33	47,00%	10	14,00%	1	1,00%	70	84,00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	25	35,00%	38	54,00%	6	8,00%	1	1,00%	70	90,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	25	35,00%	37	52,00%	7	10,00%	1	1,00%	70	88,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	22	31,00%	40	57,00%	7	10,00%	1	1,00%	70	88,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	22	31,00%	38	54,00%	9	12,00%	1	1,00%	70	85,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	20	28,00%	42	60,00%	7	10,00%	1	1,00%	70	88,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	27	38,00%	36	51,00%	6	8,00%	1	1,00%	70	90,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	24	34,00%	37	52,00%	8	11,00%	1	1,00%	70	87,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	23	32,00%	35	50,00%	11	15,00%	1	1,00%	70	82,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	25	35,00%	36	51,00%	7	10,00%	2	2,00%	70	87,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	24	34,00%	37	52,00%	8	11,00%	1	1,00%	70	87,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	23	32,00%	35	50,00%	11	15,00%	1	1,00%	70	82,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	19	27,00%	39	55,00%	10	14,00%	2	2,00%	70	82,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	19	27,00%	34	48,00%	16	22,00%	1	1,00%	70	75,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	22	31,00%	38	54,00%	9	12,00%	1	1,00%	70	85,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	26	37,00%	31	44,00%	11	15,00%	2	2,00%	70	81,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	22	31,00%	33	47,00%	14	20,00%	1	1,00%	70	78,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	22	31,00%	33	47,00%	14	20,00%	1	1,00%	70	78,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	16	22,00%	36	51,00%	13	18,00%	5	7,00%	70	74,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	14	20,00%	39	55,00%	11	15,00%	6	8,00%	70	75,00%
27. Penampilan gedung baik	17	24,00%	37	52,00%	10	14,00%	6	8,00%	70	77,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	17	24,00%	39	55,00%	8	11,00%	6	8,00%	70	80,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	18	25,00%	40	57,00%	7	10,00%	5	7,00%	70	82,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	15	21,00%	33	47,00%	16	22,00%	6	8,00%	70	68,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	19	27,00%	36	51,00%	9	12,00%	6	8,00%	70	78,00%

**Program Sarjana Sastra Jepang**

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	18	22,00%	42	53,00%	18	22,00%	1	1,00%	79	75,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	19	24,00%	40	50,00%	17	21,00%	3	3,00%	79	74,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	23	29,00%	38	48,00%	16	20,00%	2	2,00%	79	77,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	13	16,00%	39	49,00%	21	26,00%	6	7,00%	79	65,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	17	21,00%	40	50,00%	19	24,00%	3	3,00%	79	72,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	26	32,00%	37	46,00%	15	18,00%	1	1,00%	79	79,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	24	30,00%	40	50,00%	14	17,00%	1	1,00%	79	81,00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	15	18,00%	40	50,00%	17	21,00%	7	8,00%	79	69,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	14	17,00%	38	48,00%	17	21,00%	10	12,00%	79	65,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	15	18,00%	37	46,00%	19	24,00%	8	10,00%	79	65,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	15	18,00%	42	53,00%	15	18,00%	7	8,00%	79	72,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	28	35,00%	44	55,00%	5	6,00%	2	2,00%	79	91,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	30	37,00%	39	49,00%	10	12,00%	0	0,00%	79	87,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	27	34,00%	41	51,00%	11	13,00%	0	0,00%	79	86,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	26	32,00%	37	46,00%	13	16,00%	3	3,00%	79	79,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	15	18,00%	38	48,00%	19	24,00%	7	8,00%	79	67,00%



Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	16	20,00%	38	48,00%	18	22,00%	7	8,00%	79	68,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	23	29,00%	43	54,00%	12	15,00%	1	1,00%	79	83,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	16	20,00%	42	53,00%	18	22,00%	3	3,00%	79	73,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	23	29,00%	44	55,00%	11	13,00%	1	1,00%	79	84,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	24	30,00%	39	49,00%	14	17,00%	2	2,00%	79	79,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	11	13,00%	38	48,00%	16	20,00%	14	17,00%	79	62,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	14	17,00%	43	54,00%	20	25,00%	2	2,00%	79	72,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	15	18,00%	39	49,00%	20	25,00%	5	6,00%	79	68,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	19	24,00%	35	44,00%	17	21,00%	8	10,00%	79	68,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	22	27,00%	31	39,00%	19	24,00%	7	8,00%	79	67,00%
27. Penampilan gedung baik	21	26,00%	39	49,00%	15	18,00%	4	5,00%	79	75,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	24	30,00%	36	45,00%	15	18,00%	4	5,00%	79	75,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	21	26,00%	31	39,00%	20	25,00%	7	8,00%	79	65,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	11	13,00%	28	35,00%	24	30,00%	16	20,00%	79	49,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	19	24,00%	36	45,00%	20	25,00%	4	5,00%	79	69,00%

## LAMIRAN 6. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GANJIL 20/21 TAHAP I (FAKULTAS EKONOMI)

### Program Sarjana Akuntansi

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	42	25,00%	86	52,00%	32	19,00%	5	3,00%	165	77,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	41	24,00%	92	55,00%	27	16,00%	5	3,00%	165	80,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	52	31,00%	91	55,00%	20	12,00%	2	1,00%	165	86,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	58	35,00%	89	53,00%	16	9,00%	2	1,00%	165	89,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	65	39,00%	87	52,00%	13	7,00%	0	0,00%	165	92,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	59	35,00%	83	50,00%	21	12,00%	2	1,00%	165	86,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	54	32,00%	87	52,00%	22	13,00%	2	1,00%	165	85,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	54	32,00%	100	60,00%	11	6,00%	0	0,00%	165	93,00%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	55	33,00%	96	58,00%	14	8,00%	0	0,00%	165	91,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	58	35,00%	98	59,00%	8	4,00%	1	0,00%	165	94,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	57	34,00%	91	55,00%	14	8,00%	3	1,00%	165	89,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	67	40,00%	84	50,00%	14	8,00%	0	0,00%	165	91,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	72	43,00%	79	47,00%	14	8,00%	0	0,00%	165	91,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	67	40,00%	87	52,00%	10	6,00%	1	0,00%	165	93,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	60	36,00%	79	47,00%	21	12,00%	5	3,00%	165	84,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	66	40,00%	87	52,00%	11	6,00%	1	0,00%	165	92,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	68	41,00%	89	53,00%	8	4,00%	0	0,00%	165	95,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	68	41,00%	86	52,00%	9	5,00%	2	1,00%	165	93,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	59	35,00%	89	53,00%	15	9,00%	2	1,00%	165	89,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	53	32,00%	87	52,00%	20	12,00%	5	3,00%	165	84,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	62	37,00%	85	51,00%	16	9,00%	2	1,00%	165	89,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	60	36,00%	91	55,00%	12	7,00%	2	1,00%	165	91,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	59	35,00%	93	56,00%	12	7,00%	1	0,00%	165	92,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	57	34,00%	86	52,00%	20	12,00%	2	1,00%	165	86,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	51	30,00%	89	53,00%	18	10,00%	7	4,00%	165	84,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	47	28,00%	92	55,00%	20	12,00%	6	3,00%	165	84,00%
27. Penampilan gedung baik	49	29,00%	89	53,00%	20	12,00%	7	4,00%	165	83,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	60	36,00%	84	50,00%	15	9,00%	6	3,00%	165	87,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	59	35,00%	81	49,00%	18	10,00%	7	4,00%	165	84,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	44	26,00%	81	49,00%	28	16,00%	12	7,00%	165	75,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	59	35,00%	82	49,00%	20	12,00%	4	2,00%	165	85,00%

### Program Sarjana Manajemen

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	89	26,00%	173	52,00%	57	17,00%	11	3,00%	330	79,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	105	31,00%	165	50,00%	57	17,00%	3	0,00%	330	81,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	115	34,00%	160	48,00%	51	15,00%	4	1,00%	330	83,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	110	33,00%	160	48,00%	57	17,00%	3	0,00%	330	81,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	115	34,00%	164	49,00%	45	13,00%	6	1,00%	330	84,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	122	36,00%	169	51,00%	36	10,00%	3	0,00%	330	88,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	125	37,00%	164	49,00%	39	11,00%	2	0,00%	330	87,00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	110	33,00%	170	51,00%	47	14,00%	3	0,00%	330	84,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	111	33,00%	162	49,00%	53	16,00%	4	1,00%	330	82,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	111	33,00%	168	50,00%	47	14,00%	4	1,00%	330	84,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	105	31,00%	155	46,00%	57	17,00%	13	3,00%	330	78,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	132	40,00%	156	47,00%	41	12,00%	1	0,00%	330	87,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	138	41,00%	159	48,00%	32	9,00%	1	0,00%	330	90,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	122	36,00%	172	52,00%	35	10,00%	1	0,00%	330	89,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	123	37,00%	157	47,00%	43	13,00%	7	2,00%	330	84,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	102	30,00%	174	52,00%	48	14,00%	6	1,00%	330	83,00%



Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	114	34,00%	167	50,00%	48	14,00%	1	0,00%	330	85,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	121	36,00%	162	49,00%	43	13,00%	4	1,00%	330	85,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	109	33,00%	165	50,00%	49	14,00%	7	2,00%	330	83,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	113	34,00%	165	50,00%	48	14,00%	4	1,00%	330	84,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	131	39,00%	157	47,00%	38	11,00%	4	1,00%	330	87,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	95	28,00%	172	52,00%	59	17,00%	4	1,00%	330	80,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	97	29,00%	165	50,00%	62	18,00%	6	1,00%	330	79,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	89	26,00%	158	47,00%	72	21,00%	11	3,00%	330	74,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	87	26,00%	156	47,00%	72	21,00%	15	4,00%	330	73,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	93	28,00%	157	47,00%	70	21,00%	10	3,00%	330	75,00%
27. Penampilan gedung baik	99	30,00%	159	48,00%	61	18,00%	11	3,00%	330	78,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	115	34,00%	155	46,00%	50	15,00%	10	3,00%	330	81,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	108	32,00%	139	42,00%	69	20,00%	14	4,00%	330	74,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	80	24,00%	138	41,00%	81	24,00%	31	9,00%	330	66,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	115	34,00%	149	45,00%	55	16,00%	11	3,00%	330	80,00%

### Program Magister Akuntansi

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	14	56,00%	9	36,00%	2	8,00%	0	0,00%	25	92,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	14	56,00%	9	36,00%	2	8,00%	0	0,00%	25	92,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	12	48,00%	12	48,00%	1	4,00%	0	0,00%	25	96,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	11	44,00%	12	48,00%	2	8,00%	0	0,00%	25	92,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	11	44,00%	13	52,00%	1	4,00%	0	0,00%	25	96,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	18	72,00%	7	28,00%	0	0,00%	0	0,00%	25	100,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	13	52,00%	11	44,00%	1	4,00%	0	0,00%	25	96,00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	12	48,00%	12	48,00%	1	4,00%	0	0,00%	25	96,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	13	52,00%	9	36,00%	2	8,00%	1	4,00%	25	88,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	13	52,00%	10	40,00%	1	4,00%	1	4,00%	25	92,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	13	52,00%	9	36,00%	3	12,00%	0	0,00%	25	88,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	21	84,00%	4	16,00%	0	0,00%	0	0,00%	25	100,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	17	68,00%	8	32,00%	0	0,00%	0	0,00%	25	100,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	18	72,00%	7	28,00%	0	0,00%	0	0,00%	25	100,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	16	64,00%	9	36,00%	0	0,00%	0	0,00%	25	100,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	13	52,00%	10	40,00%	2	8,00%	0	0,00%	25	92,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	10	40,00%	14	56,00%	1	4,00%	0	0,00%	25	96,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	15	60,00%	10	40,00%	0	0,00%	0	0,00%	25	100,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	12	48,00%	13	52,00%	0	0,00%	0	0,00%	25	100,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	18	72,00%	7	28,00%	0	0,00%	0	0,00%	25	100,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	22	88,00%	3	12,00%	0	0,00%	0	0,00%	25	100,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	15	60,00%	7	28,00%	3	12,00%	0	0,00%	25	88,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	14	56,00%	11	44,00%	0	0,00%	0	0,00%	25	100,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	15	60,00%	9	36,00%	1	4,00%	0	0,00%	25	96,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	13	52,00%	8	32,00%	4	16,00%	0	0,00%	25	84,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	13	52,00%	8	32,00%	4	16,00%	0	0,00%	25	84,00%
27. Penampilan gedung baik	14	56,00%	9	36,00%	2	8,00%	0	0,00%	25	92,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	14	56,00%	10	40,00%	1	4,00%	0	0,00%	25	96,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	15	60,00%	8	32,00%	2	8,00%	0	0,00%	25	92,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	11	44,00%	12	48,00%	2	8,00%	0	0,00%	25	92,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	16	64,00%	8	32,00%	1	4,00%	0	0,00%	25	96,00%

### Program Magister Manajemen

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	8	38,00%	12	57,00%	1	4,00%	0	0,00%	21	95,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	7	33,00%	12	57,00%	2	9,00%	0	0,00%	21	90,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	9	42,00%	11	52,00%	1	4,00%	0	0,00%	21	95,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	9	42,00%	10	47,00%	2	9,00%	0	0,00%	21	90,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	9	42,00%	10	47,00%	2	9,00%	0	0,00%	21	90,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	13	61,00%	6	28,00%	2	9,00%	0	0,00%	21	90,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	12	57,00%	8	38,00%	1	4,00%	0	0,00%	21	95,00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	12	57,00%	9	42,00%	0	0,00%	0	0,00%	21	100,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	10	47,00%	10	47,00%	1	4,00%	0	0,00%	21	95,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	12	57,00%	8	38,00%	1	4,00%	0	0,00%	21	95,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	10	47,00%	8	38,00%	2	9,00%	1	4,00%	21	85,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	13	61,00%	8	38,00%	0	0,00%	0	0,00%	21	100,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	14	66,00%	6	28,00%	1	4,00%	0	0,00%	21	95,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	9	42,00%	11	52,00%	1	4,00%	0	0,00%	21	95,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	12	57,00%	7	33,00%	2	9,00%	0	0,00%	21	90,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	15	71,00%	6	28,00%	0	0,00%	0	0,00%	21	100,00%



Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	12	57,00%	7	33,00%	2	9,00%	0	0,00%	21	90,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	14	66,00%	6	28,00%	0	0,00%	1	4,00%	21	95,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	8	38,00%	12	57,00%	1	4,00%	0	0,00%	21	95,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	11	52,00%	10	47,00%	0	0,00%	0	0,00%	21	100,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	13	61,00%	8	38,00%	0	0,00%	0	0,00%	21	100,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	11	52,00%	9	42,00%	1	4,00%	0	0,00%	21	95,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	9	42,00%	10	47,00%	2	9,00%	0	0,00%	21	90,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	8	38,00%	11	52,00%	2	9,00%	0	0,00%	21	90,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	8	38,00%	11	52,00%	2	9,00%	0	0,00%	21	90,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	8	38,00%	12	57,00%	1	4,00%	0	0,00%	21	95,00%
27. Penampilan gedung baik	10	47,00%	9	42,00%	2	9,00%	0	0,00%	21	90,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	10	47,00%	9	42,00%	2	9,00%	0	0,00%	21	90,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	6	28,00%	12	57,00%	3	14,00%	0	0,00%	21	85,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	7	33,00%	9	42,00%	4	19,00%	1	4,00%	21	76,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	10	47,00%	7	33,00%	4	19,00%	0	0,00%	21	80,00%

## LAMPIRAN 7. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GANJIL 20/21 TAHAP I (FAKULTAS SENI RUPA DAN DESAIN)

### Program Diploma III Seni Rupa dan Desain

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	4	9,00%	26	61,00%	9	21,00%	3	7,00%	42	71,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	9	21,00%	25	59,00%	7	16,00%	1	2,00%	42	80,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	6	14,00%	28	66,00%	7	16,00%	1	2,00%	42	80,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	12	28,00%	22	52,00%	8	19,00%	0	0,00%	42	80,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	10	23,00%	25	59,00%	7	16,00%	0	0,00%	42	83,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	8	19,00%	24	57,00%	10	23,00%	0	0,00%	42	76,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	7	16,00%	26	61,00%	9	21,00%	0	0,00%	42	78,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	15	35,00%	21	50,00%	6	14,00%	0	0,00%	42	85,00%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	16	38,00%	18	42,00%	8	19,00%	0	0,00%	42	80,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	16	38,00%	18	42,00%	8	19,00%	0	0,00%	42	80,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	13	30,00%	19	45,00%	10	23,00%	0	0,00%	42	76,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	14	33,00%	21	50,00%	7	16,00%	0	0,00%	42	83,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	11	26,00%	19	45,00%	12	28,00%	0	0,00%	42	71,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	9	21,00%	21	50,00%	11	26,00%	1	2,00%	42	71,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	12	28,00%	22	52,00%	6	14,00%	2	4,00%	42	80,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	20	47,00%	17	40,00%	5	11,00%	0	0,00%	42	88,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	19	45,00%	18	42,00%	5	11,00%	0	0,00%	42	88,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	13	30,00%	22	52,00%	7	16,00%	0	0,00%	42	83,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	7	16,00%	27	64,00%	8	19,00%	0	0,00%	42	80,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	12	28,00%	23	54,00%	7	16,00%	0	0,00%	42	83,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	13	30,00%	22	52,00%	7	16,00%	0	0,00%	42	83,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	14	33,00%	23	54,00%	5	11,00%	0	0,00%	42	88,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	7	16,00%	26	61,00%	8	19,00%	1	2,00%	42	78,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	5	11,00%	27	64,00%	9	21,00%	1	2,00%	42	76,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	11	26,00%	23	54,00%	8	19,00%	0	0,00%	42	80,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	12	28,00%	22	52,00%	8	19,00%	0	0,00%	42	80,00%
27. Penampilan gedung baik	13	30,00%	21	50,00%	8	19,00%	0	0,00%	42	80,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	12	28,00%	22	52,00%	8	19,00%	0	0,00%	42	80,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	11	26,00%	21	50,00%	10	23,00%	0	0,00%	42	76,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	8	19,00%	22	52,00%	11	26,00%	1	2,00%	42	71,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	10	23,00%	22	52,00%	9	21,00%	1	2,00%	42	76,00%

### Program Sarjana Desain Interior

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	12	14,00%	47	55,00%	18	21,00%	8	9,00%	85	69,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	25	29,00%	40	47,00%	17	20,00%	3	3,00%	85	76,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	20	23,00%	45	52,00%	18	21,00%	2	2,00%	85	76,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	27	31,00%	46	54,00%	10	11,00%	2	2,00%	85	85,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	26	30,00%	45	52,00%	13	15,00%	1	1,00%	85	83,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	21	24,00%	48	56,00%	14	16,00%	2	2,00%	85	81,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	21	24,00%	48	56,00%	13	15,00%	3	3,00%	85	81,00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	32	37,00%	47	55,00%	4	4,00%	2	2,00%	85	92,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	34	40,00%	42	49,00%	8	9,00%	1	1,00%	85	89,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	32	37,00%	45	52,00%	6	7,00%	2	2,00%	85	90,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	29	34,00%	45	52,00%	8	9,00%	3	3,00%	85	87,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	24	28,00%	45	52,00%	12	14,00%	4	4,00%	85	81,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	27	31,00%	45	52,00%	12	14,00%	1	1,00%	85	84,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	25	29,00%	43	50,00%	13	15,00%	4	4,00%	85	80,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	27	31,00%	44	51,00%	11	12,00%	3	3,00%	85	83,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	35	41,00%	43	50,00%	5	5,00%	2	2,00%	85	91,00%



Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	34	40,00%	41	48,00%	8	9,00%	2	2,00%	85	88,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	32	37,00%	44	51,00%	8	9,00%	1	1,00%	85	89,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	26	30,00%	41	48,00%	14	16,00%	4	4,00%	85	78,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	22	25,00%	46	54,00%	14	16,00%	3	3,00%	85	80,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	28	32,00%	42	49,00%	13	15,00%	2	2,00%	85	82,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	31	36,00%	44	51,00%	9	10,00%	1	1,00%	85	88,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	22	25,00%	49	57,00%	11	12,00%	3	3,00%	85	83,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	20	23,00%	47	55,00%	15	17,00%	3	3,00%	85	78,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	19	22,00%	54	63,00%	9	10,00%	3	3,00%	85	85,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	20	23,00%	52	61,00%	11	12,00%	2	2,00%	85	84,00%
27. Penampilan gedung baik	23	27,00%	52	61,00%	8	9,00%	2	2,00%	85	88,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	21	24,00%	52	61,00%	9	10,00%	3	3,00%	85	85,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	19	22,00%	56	65,00%	8	9,00%	2	2,00%	85	88,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	22	25,00%	48	56,00%	10	11,00%	5	5,00%	85	82,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	21	24,00%	52	61,00%	10	11,00%	2	2,00%	85	85,00%

**Program Sarjana Desain Komunikasi Visual**

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	32	25,00%	62	50,00%	26	20,00%	4	3,00%	124	75,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	39	31,00%	63	50,00%	19	15,00%	3	2,00%	124	82,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	36	29,00%	66	53,00%	21	16,00%	1	0,00%	124	82,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	49	39,00%	64	51,00%	10	8,00%	1	0,00%	124	91,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	45	36,00%	67	54,00%	11	8,00%	1	0,00%	124	90,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	45	36,00%	65	52,00%	12	9,00%	2	1,00%	124	88,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	44	35,00%	62	50,00%	15	12,00%	3	2,00%	124	85,00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	53	42,00%	59	47,00%	11	8,00%	1	0,00%	124	90,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	58	46,00%	54	43,00%	11	8,00%	1	0,00%	124	90,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	54	43,00%	59	47,00%	10	8,00%	1	0,00%	124	91,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	43	34,00%	62	50,00%	15	12,00%	4	3,00%	124	84,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	43	34,00%	64	51,00%	16	12,00%	1	0,00%	124	86,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	48	38,00%	61	49,00%	13	10,00%	2	1,00%	124	87,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	46	37,00%	60	48,00%	15	12,00%	3	2,00%	124	85,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	44	35,00%	62	50,00%	16	12,00%	2	1,00%	124	85,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	65	52,00%	50	40,00%	8	6,00%	1	0,00%	124	92,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	63	50,00%	50	40,00%	10	8,00%	1	0,00%	124	91,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	47	37,00%	59	47,00%	15	12,00%	3	2,00%	124	85,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	37	29,00%	65	52,00%	19	15,00%	3	2,00%	124	82,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	40	32,00%	61	49,00%	22	17,00%	1	0,00%	124	81,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	42	33,00%	58	46,00%	23	18,00%	1	0,00%	124	80,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	56	45,00%	51	41,00%	16	12,00%	1	0,00%	124	86,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	38	30,00%	64	51,00%	21	16,00%	1	0,00%	124	82,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	38	30,00%	60	48,00%	22	17,00%	4	3,00%	124	79,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	44	35,00%	57	45,00%	20	16,00%	3	2,00%	124	81,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	47	37,00%	55	44,00%	19	15,00%	3	2,00%	124	82,00%
27. Penampilan gedung baik	53	42,00%	51	41,00%	18	14,00%	2	1,00%	124	83,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	50	40,00%	54	43,00%	18	14,00%	2	1,00%	124	83,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	46	37,00%	56	45,00%	18	14,00%	4	3,00%	124	82,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	43	34,00%	51	41,00%	25	20,00%	5	4,00%	124	75,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	44	35,00%	63	50,00%	15	12,00%	2	1,00%	124	86,00%

**Program Sarjana Seni Rupa Murni**

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	7	46,00%	7	46,00%	1	6,00%	0	0,00%	15	93,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	6	40,00%	8	53,00%	1	6,00%	0	0,00%	15	93,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	6	40,00%	8	53,00%	1	6,00%	0	0,00%	15	93,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	7	46,00%	6	40,00%	2	13,00%	0	0,00%	15	86,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	6	40,00%	7	46,00%	2	13,00%	0	0,00%	15	86,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	8	53,00%	6	40,00%	1	6,00%	0	0,00%	15	93,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	8	53,00%	6	40,00%	1	6,00%	0	0,00%	15	93,00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	7	46,00%	7	46,00%	1	6,00%	0	0,00%	15	93,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	7	46,00%	7	46,00%	1	6,00%	0	0,00%	15	93,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	8	53,00%	6	40,00%	1	6,00%	0	0,00%	15	93,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	8	53,00%	6	40,00%	1	6,00%	0	0,00%	15	93,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	10	66,00%	4	26,00%	1	6,00%	0	0,00%	15	93,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	10	66,00%	4	26,00%	1	6,00%	0	0,00%	15	93,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	9	60,00%	4	26,00%	2	13,00%	0	0,00%	15	86,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	10	66,00%	4	26,00%	1	6,00%	0	0,00%	15	93,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	8	53,00%	6	40,00%	1	6,00%	0	0,00%	15	93,00%



Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	9	60,00%	5	33,00%	1	6,00%	0	0,00%	15	93,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	9	60,00%	5	33,00%	1	6,00%	0	0,00%	15	93,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	8	53,00%	6	40,00%	1	6,00%	0	0,00%	15	93,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	9	60,00%	5	33,00%	1	6,00%	0	0,00%	15	93,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	11	73,00%	3	20,00%	1	6,00%	0	0,00%	15	93,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	8	53,00%	6	40,00%	1	6,00%	0	0,00%	15	93,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	6	40,00%	8	53,00%	1	6,00%	0	0,00%	15	93,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	7	46,00%	7	46,00%	1	6,00%	0	0,00%	15	93,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	8	53,00%	6	40,00%	1	6,00%	0	0,00%	15	93,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	8	53,00%	6	40,00%	1	6,00%	0	0,00%	15	93,00%
27. Penampilan gedung baik	7	46,00%	7	46,00%	1	6,00%	0	0,00%	15	93,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	7	46,00%	7	46,00%	1	6,00%	0	0,00%	15	93,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	6	40,00%	7	46,00%	1	6,00%	1	6,00%	15	86,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	6	40,00%	4	26,00%	3	20,00%	2	13,00%	15	66,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	6	40,00%	6	40,00%	3	20,00%	0	0,00%	15	80,00%

**Program Sarjana Arsitektur**

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	0	0,00%	0	0,00%	3	100,00%	0	0,00%	3	0,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	1	33,00%	1	33,00%	1	33,00%	0	0,00%	3	66,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	2	66,00%	0	0,00%	1	33,00%	0	0,00%	3	66,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	1	33,00%	1	33,00%	1	33,00%	0	0,00%	3	66,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	2	66,00%	0	0,00%	1	33,00%	0	0,00%	3	66,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	2	66,00%	0	0,00%	1	33,00%	0	0,00%	3	66,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	2	66,00%	1	33,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	100,00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	1	33,00%	2	66,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	100,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	1	33,00%	2	66,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	100,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	1	33,00%	2	66,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	100,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	1	33,00%	0	0,00%	2	66,00%	0	0,00%	3	33,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	1	33,00%	2	66,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	100,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	2	66,00%	1	33,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	100,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	1	33,00%	1	33,00%	1	33,00%	0	0,00%	3	66,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	1	33,00%	2	66,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	100,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	2	66,00%	1	33,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	100,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	100,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	2	66,00%	1	33,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	100,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	2	66,00%	0	0,00%	1	33,00%	0	0,00%	3	66,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	0	0,00%	2	66,00%	1	33,00%	0	0,00%	3	66,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	2	66,00%	1	33,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	100,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	1	33,00%	0	0,00%	2	66,00%	0	0,00%	3	33,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	2	66,00%	0	0,00%	1	33,00%	0	0,00%	3	66,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	0	0,00%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	100,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	0	0,00%	2	66,00%	0	0,00%	1	33,00%	3	66,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	0	0,00%	2	66,00%	0	0,00%	1	33,00%	3	66,00%
27. Penampilan gedung baik	1	33,00%	1	33,00%	0	0,00%	1	33,00%	3	66,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	1	33,00%	1	33,00%	0	0,00%	1	33,00%	3	66,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	0	0,00%	2	66,00%	0	0,00%	1	33,00%	3	66,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	0	0,00%	2	66,00%	0	0,00%	1	33,00%	3	66,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	1	33,00%	1	33,00%	0	0,00%	1	33,00%	3	66,00%

## LAMPIRAN 8. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GANJIL 20/21 TAHAP I (FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI)

### Program Sarjana Sistem Informasi

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	22	44,00%	15	30,00%	10	20,00%	3	6,00%	50	74,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	25	50,00%	15	30,00%	9	18,00%	1	2,00%	50	80,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	26	52,00%	16	32,00%	6	12,00%	2	4,00%	50	84,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	25	50,00%	19	38,00%	5	10,00%	1	2,00%	50	88,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	24	48,00%	22	44,00%	4	8,00%	0	0,00%	50	92,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	30	60,00%	15	30,00%	5	10,00%	0	0,00%	50	90,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	28	56,00%	16	32,00%	6	12,00%	0	0,00%	50	88,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	26	52,00%	19	38,00%	5	10,00%	0	0,00%	50	90,00%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	24	48,00%	19	38,00%	7	14,00%	0	0,00%	50	86,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	24	48,00%	19	38,00%	7	14,00%	0	0,00%	50	86,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	24	48,00%	21	42,00%	5	10,00%	0	0,00%	50	90,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	30	60,00%	16	32,00%	4	8,00%	0	0,00%	50	92,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	28	56,00%	16	32,00%	5	10,00%	1	2,00%	50	88,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	26	52,00%	19	38,00%	3	6,00%	2	4,00%	50	90,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	28	56,00%	12	24,00%	10	20,00%	0	0,00%	50	80,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	23	46,00%	20	40,00%	7	14,00%	0	0,00%	50	86,00%



Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	26	52,00%	19	38,00%	4	8,00%	1	2,00%	50	90,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	26	52,00%	19	38,00%	4	8,00%	1	2,00%	50	90,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	22	44,00%	20	40,00%	6	12,00%	2	4,00%	50	84,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	33	66,00%	13	26,00%	3	6,00%	1	2,00%	50	92,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	30	60,00%	15	30,00%	3	6,00%	2	4,00%	50	90,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	25	50,00%	19	38,00%	6	12,00%	0	0,00%	50	88,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	24	48,00%	21	42,00%	4	8,00%	1	2,00%	50	90,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	24	48,00%	18	36,00%	8	16,00%	0	0,00%	50	84,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	20	40,00%	20	40,00%	8	16,00%	2	4,00%	50	80,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	19	38,00%	22	44,00%	7	14,00%	2	4,00%	50	82,00%
27. Penampilan gedung baik	20	40,00%	24	48,00%	4	8,00%	2	4,00%	50	88,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	21	42,00%	20	40,00%	7	14,00%	2	4,00%	50	82,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	21	42,00%	21	42,00%	6	12,00%	2	4,00%	50	84,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	22	44,00%	15	30,00%	10	20,00%	3	6,00%	50	74,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	22	44,00%	21	42,00%	5	10,00%	2	4,00%	50	86,00%

**Program Sarjana Teknik Informatika**

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	37	37,00%	47	47,00%	12	12,00%	2	2,00%	98	85,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	43	43,00%	41	41,00%	12	12,00%	2	2,00%	98	85,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	43	43,00%	45	45,00%	8	8,00%	2	2,00%	98	89,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	44	44,00%	44	44,00%	7	7,00%	3	3,00%	98	89,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	46	46,00%	44	44,00%	7	7,00%	1	1,00%	98	91,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	55	56,00%	37	37,00%	4	4,00%	2	2,00%	98	93,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	51	52,00%	41	41,00%	4	4,00%	2	2,00%	98	93,00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	48	48,00%	41	41,00%	7	7,00%	2	2,00%	98	90,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	45	45,00%	45	45,00%	6	6,00%	2	2,00%	98	91,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	46	46,00%	42	42,00%	8	8,00%	2	2,00%	98	89,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	42	42,00%	45	45,00%	8	8,00%	3	3,00%	98	88,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	55	56,00%	39	39,00%	3	3,00%	1	1,00%	98	95,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	57	58,00%	35	35,00%	5	5,00%	1	1,00%	98	93,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	56	57,00%	36	36,00%	5	5,00%	1	1,00%	98	93,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	53	54,00%	39	39,00%	5	5,00%	1	1,00%	98	93,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	50	51,00%	41	41,00%	5	5,00%	2	2,00%	98	92,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	54	55,00%	36	36,00%	6	6,00%	2	2,00%	98	91,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	53	54,00%	39	39,00%	5	5,00%	1	1,00%	98	93,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	45	45,00%	42	42,00%	9	9,00%	2	2,00%	98	88,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	52	53,00%	39	39,00%	6	6,00%	1	1,00%	98	92,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	54	55,00%	36	36,00%	7	7,00%	1	1,00%	98	91,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	45	45,00%	43	43,00%	8	8,00%	2	2,00%	98	89,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	50	51,00%	36	36,00%	10	10,00%	2	2,00%	98	87,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	46	46,00%	42	42,00%	7	7,00%	3	3,00%	98	89,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	41	41,00%	44	44,00%	7	7,00%	6	6,00%	98	86,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	44	44,00%	40	40,00%	8	8,00%	6	6,00%	98	85,00%
27. Penampilan gedung baik	45	45,00%	40	40,00%	7	7,00%	6	6,00%	98	86,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	42	42,00%	44	44,00%	6	6,00%	6	6,00%	98	87,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	41	41,00%	43	43,00%	9	9,00%	5	5,00%	98	85,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	38	38,00%	41	41,00%	10	10,00%	9	9,00%	98	80,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	42	42,00%	43	43,00%	8	8,00%	5	5,00%	98	86,00%

### Program Magister Ilmu Komputer

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	5	83,00%	1	16,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	100,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	5	83,00%	1	16,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	100,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	5	83,00%	1	16,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	100,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	5	83,00%	1	16,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	100,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	5	83,00%	1	16,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	100,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	100,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	100,00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	5	83,00%	1	16,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	100,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	5	83,00%	1	16,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	100,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	5	83,00%	1	16,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	100,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	5	83,00%	1	16,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	100,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	100,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	100,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	100,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	5	83,00%	1	16,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	100,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	100,00%



Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	5	83,00%	1	16,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	100,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	5	83,00%	1	16,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	100,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	5	83,00%	1	16,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	100,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	5	83,00%	1	16,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	100,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	100,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	5	83,00%	1	16,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	100,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	4	66,00%	2	33,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	100,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	5	83,00%	1	16,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	100,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	3	50,00%	2	33,00%	1	16,00%	0	0,00%	6	83,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	3	50,00%	2	33,00%	1	16,00%	0	0,00%	6	83,00%
27. Penampilan gedung baik	3	50,00%	2	33,00%	1	16,00%	0	0,00%	6	83,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	3	50,00%	2	33,00%	1	16,00%	0	0,00%	6	83,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	4	66,00%	1	16,00%	1	16,00%	0	0,00%	6	83,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	4	66,00%	1	16,00%	1	16,00%	0	0,00%	6	83,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	4	66,00%	1	16,00%	1	16,00%	0	0,00%	6	83,00%

## LAMPIRAN 9. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GANJIL 20/21 TAHAP I (FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI)

### Program Sarjana Kedokteran Gigi

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	72	24,00%	170	56,67%	56	18,67%	2	0,67%	300	80,67%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	85	28,33%	166	55,33%	43	14,33%	6	2,00%	300	83,67%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	82	27,33%	171	57,00%	44	14,67%	3	1,00%	300	84,33%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	61	20,33%	166	55,33%	62	20,67%	11	3,67%	300	75,67%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	82	27,33%	170	56,67%	44	14,67%	4	1,33%	300	84,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	90	30,00%	177	59,00%	33	11,00%	0	0,00%	300	89,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	86	28,67%	178	59,33%	36	12,00%	0	0,00%	300	88,00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	70	23,33%	165	55,00%	57	19,00%	8	2,67%	300	78,33%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	69	23,00%	159	53,00%	59	19,67%	13	4,33%	300	76,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	72	24,00%	158	52,67%	60	20,00%	10	3,33%	300	76,67%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	67	22,33%	157	52,33%	65	21,67%	11	3,67%	300	74,67%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	109	36,33%	167	55,67%	22	7,33%	2	0,67%	300	92,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	122	40,67%	162	54,00%	16	5,33%	0	0,00%	300	94,67%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	128	42,67%	156	52,00%	16	5,33%	0	0,00%	300	94,67%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	113	37,67%	161	53,67%	24	8,00%	2	0,67%	300	91,33%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	92	30,67%	165	55,00%	39	13,00%	4	1,33%	300	85,67%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	88	29,33%	171	57,00%	38	12,67%	3	1,00%	300	86,33%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	94	31,33%	179	59,67%	23	7,67%	4	1,33%	300	91,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	89	29,67%	183	61,00%	28	9,33%	0	0,00%	300	90,67%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	94	31,33%	170	56,67%	34	11,33%	2	0,67%	300	88,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	108	36,00%	165	55,00%	25	8,33%	2	0,67%	300	91,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	79	26,33%	160	53,33%	49	16,33%	12	4,00%	300	79,67%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	81	27,00%	164	54,67%	50	16,67%	5	1,67%	300	81,67%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	76	25,33%	168	56,00%	48	16,00%	8	2,67%	300	81,33%
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	74	24,67%	159	53,00%	65	21,67%	2	0,67%	300	77,67%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	78	26,00%	166	55,33%	54	18,00%	2	0,67%	300	81,33%
27. Penampilan gedung baik	91	30,33%	158	52,67%	49	16,33%	2	0,67%	300	83,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	103	34,33%	157	52,33%	38	12,67%	2	0,67%	300	86,67%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	79	26,33%	160	53,33%	52	17,33%	9	3,00%	300	79,67%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	58	19,33%	156	52,00%	66	22,00%	20	6,67%	300	71,33%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	86	28,67%	153	51,00%	59	19,67%	2	0,67%	300	79,67%

**Program Profesi Dokter Gigi**

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	7	9,21%	56	73,68%	13	17,11%	0	0,00%	76	82,89%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	8	10,53%	55	72,37%	13	17,11%	0	0,00%	76	82,89%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	10	13,16%	53	69,74%	12	15,79%	1	1,32%	76	82,89%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	9	11,84%	51	67,11%	14	18,42%	2	2,63%	76	78,95%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	8	10,53%	53	69,74%	14	18,42%	1	1,32%	76	80,26%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	13	17,11%	49	64,47%	13	17,11%	1	1,32%	76	81,58%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	16	21,05%	47	61,84%	12	15,79%	1	1,32%	76	82,89%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	16	21,05%	48	63,16%	11	14,47%	1	1,32%	76	84,21%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	13	17,11%	46	60,53%	15	19,74%	2	2,63%	76	77,63%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	13	17,11%	50	65,79%	12	15,79%	1	1,32%	76	82,89%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	12	15,79%	43	56,58%	15	19,74%	6	7,89%	76	72,37%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	11	14,47%	54	71,05%	10	13,16%	1	1,32%	76	85,53%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	13	17,11%	56	73,68%	7	9,21%	0	0,00%	76	90,79%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	16	21,05%	52	68,42%	8	10,53%	0	0,00%	76	89,47%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	10	13,16%	48	63,16%	14	18,42%	4	5,26%	76	76,32%



Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	13	17,11%	53	69,74%	8	10,53%	2	2,63%	76	86,84%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	9	11,84%	56	73,68%	10	13,16%	1	1,32%	76	85,53%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	11	14,47%	49	64,47%	13	17,11%	3	3,95%	76	78,95%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	11	14,47%	51	67,11%	11	14,47%	3	3,95%	76	81,58%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	11	14,47%	46	60,53%	15	19,74%	4	5,26%	76	75,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	12	15,79%	54	71,05%	9	11,84%	1	1,32%	76	86,84%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	11	14,47%	54	71,05%	10	13,16%	1	1,32%	76	85,53%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	10	13,16%	49	64,47%	11	14,47%	6	7,89%	76	77,63%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	8	10,53%	51	67,11%	11	14,47%	6	7,89%	76	77,63%
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	6	7,89%	55	72,37%	13	17,11%	2	2,63%	76	80,26%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	6	7,89%	51	67,11%	17	22,37%	2	2,63%	76	75,00%
27. Penampilan gedung baik	8	10,53%	53	69,74%	13	17,11%	2	2,63%	76	80,26%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	10	13,16%	55	72,37%	10	13,16%	1	1,32%	76	85,53%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	8	10,53%	55	72,37%	11	14,47%	2	2,63%	76	82,89%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi-Fi</i> mencukupi	9	11,84%	43	56,58%	19	25,00%	5	6,58%	76	68,42%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	12	15,79%	49	64,47%	13	17,11%	2	2,63%	76	80,26%

**LAMPIRAN 10. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GANJIL 20/21 TAHAP I  
(FAKULTAS HUKUM)**

**Program Sarjana Ilmu Hukum**

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	48	35,00%	70	51,00%	16	11,00%	1	0,00%	135	87,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	48	35,00%	71	52,00%	14	10,00%	2	1,00%	135	88,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	54	40,00%	68	50,00%	11	8,00%	2	1,00%	135	90,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	48	35,00%	69	51,00%	16	11,00%	2	1,00%	135	86,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	54	40,00%	69	51,00%	11	8,00%	1	0,00%	135	91,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	57	42,00%	63	46,00%	14	10,00%	1	0,00%	135	88,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	54	40,00%	65	48,00%	13	9,00%	3	2,00%	135	88,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	58	42,00%	61	45,00%	14	10,00%	2	1,00%	135	88,00%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	54	40,00%	62	45,00%	14	10,00%	5	3,00%	135	85,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	57	42,00%	59	43,00%	15	11,00%	4	2,00%	135	85,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	57	42,00%	63	46,00%	13	9,00%	2	1,00%	135	88,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	61	45,00%	62	45,00%	10	7,00%	2	1,00%	135	91,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	61	45,00%	63	46,00%	10	7,00%	1	0,00%	135	91,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	61	45,00%	67	49,00%	6	4,00%	1	0,00%	135	94,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	51	37,00%	66	48,00%	16	11,00%	2	1,00%	135	86,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	56	41,00%	58	42,00%	17	12,00%	4	2,00%	135	84,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	55	40,00%	67	49,00%	9	6,00%	4	2,00%	135	90,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	63	46,00%	63	46,00%	8	5,00%	1	0,00%	135	93,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	63	46,00%	61	45,00%	9	6,00%	2	1,00%	135	91,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	53	39,00%	65	48,00%	14	10,00%	3	2,00%	135	87,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	56	41,00%	64	47,00%	11	8,00%	4	2,00%	135	88,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	53	39,00%	58	42,00%	20	14,00%	4	2,00%	135	82,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	56	41,00%	60	44,00%	16	11,00%	3	2,00%	135	85,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	53	39,00%	62	45,00%	17	12,00%	3	2,00%	135	85,00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	47	34,00%	66	48,00%	18	13,00%	4	2,00%	135	83,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	45	33,00%	68	50,00%	17	12,00%	5	3,00%	135	83,00%
27. Penampilan gedung baik	51	37,00%	65	48,00%	15	11,00%	4	2,00%	135	85,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	53	39,00%	68	50,00%	10	7,00%	4	2,00%	135	89,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	55	40,00%	61	45,00%	14	10,00%	5	3,00%	135	85,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	48	35,00%	62	45,00%	17	12,00%	8	5,00%	135	81,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	51	37,00%	67	49,00%	12	8,00%	5	3,00%	135	87,00%