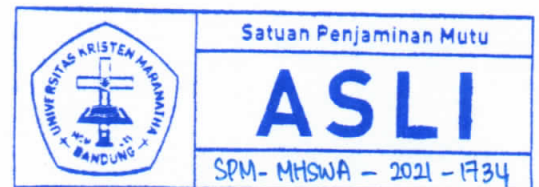


# Laporan Survei

SATUAN PENJAMINAN MUTU



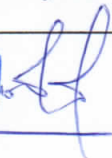
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA

BANDUNG



## Survei Kepuasan Mahasiswa

Semester Ganjil Tahun Akademik 2020/2021 (Tahap II)

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

## DAFTAR ISI

PENDAHULUAN .....	3
PERANCANGAN INSTRUMEN .....	3
METODE PENYEBARAN KUESIONER.....	4
PROFIL RESPONDEN .....	4
DESKRIPSI RESPON KEPUASAN .....	6
KESIMPULAN .....	18
LAMPIRAN 1. KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA .....	19
LAMPIRAN 2. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GANJIL 20/21 TAHAP II (FAKULTAS KEDOKTERAN) .....	22
LAMPIRAN 3. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GANJIL 20/21 TAHAP II (FAKULTAS TEKNIK) .....	30
LAMPIRAN 4. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GANJIL 20/21 TAHAP II (FAKULTAS PSIKOLOGI) .....	46
LAMPIRAN 5. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GANJIL 20/21 TAHAP II (FAKULTAS BAHASA DAN BUDAYA) .....	58
LAMPIRAN 6. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GANJIL 20/21 TAHAP II (FAKULTAS EKONOMI).....	74
LAMPIRAN 7. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GANJIL 20/21 TAHAP II (FAKULTAS SENI RUPA DAN DESAIN) .....	90
LAMPIRAN 8. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GANJIL 20/21 TAHAP II (FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI).....	110
LAMPIRAN 9. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GANJIL 20/21 TAHAP II (FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI).....	122
LAMPIRAN 10. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GANJIL 20/21 TAHAP II (FAKULTAS HUKUM) .....	130

## **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 II.

## **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 Tahun Akademik 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/SurveiMahasiswaUKMII> 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. Himbuan dari para dosen agar para mahasiswa mau mengisi kuesioner kepuasan mahasiswa.
3. Himbuan kepada Tim Penjaminan Mutu Fakultas (TPMF) di Universitas Kristen Maranatha untuk membantu *follow up* pengisian kuesioner kepuasan mahasiswa.

## PROFIL RESPONDEN

Penyebaran survei kepuasan mahasiswa ini telah mendapatkan respon sebanyak 2285 orang mahasiswa dari total mahasiswa aktif UK. Maranatha Semester Ganjil Tahun Akademik 2020/2021 sebanyak 6537 orang. Dengan demikian, *response rate* survei ini sebesar 34.95%. 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 II**

Asal Fakultas	Frekuensi (n)	Persen (%)
Fakultas Ekonomi	616	26,96%
Fakultas Kedokteran	366	16,02%
Fakultas Kedokteran Gigi	313	13,70%
Fakultas Seni Rupa dan Desain	239	10,46%
Fakultas Teknik	226	9,89%

<b>Asal Fakultas</b>	<b>Frekuensi (n)</b>	<b>Persen (%)</b>
Fakultas Bahasa dan Budaya	169	7,40%
Fakultas Teknologi Informasi	124	5,43%
Fakultas Psikologi	123	5,38%
Fakultas Hukum	109	4,77%
Total	2285	100,00%

Pada tabel tersebut, terlihat responden dengan tingkat partisipasi tertinggi berasal dari Fakultas Ekonomi (26,96%), dan paling rendah berasal dari Fakultas Hukum (4,77%).

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

<b>Program Studi</b>	<b>Total Responden</b>	<b>Total Mahasiswa</b>	<b>Response Rate</b>
Sarjana Kedokteran Gigi	247	321	76,95%
Sarjana Sistem Komputer	29	52	55,77%
Diploma III Bahasa Mandarin	19	35	54,29%
Sarjana Teknik Elektro	54	102	52,94%
Sarjana Seni Rupa Murni	13	25	52,00%
Sarjana Desain Interior	123	247	49,80%
Sarjana Sistem Informasi	58	117	49,57%
Magister Manajemen	67	138	48,55%
Sarjana Sastra Jepang	50	111	45,05%
Profesi Dokter Gigi	66	149	44,30%
Magister Akuntansi	39	90	43,33%
Sarjana Sastra Inggris	79	193	40,93%
Sarjana Teknik Sipil	78	193	40,41%
Sarjana Manajemen	363	935	38,82%
Diploma III Seni Rupa dan Desain	35	93	37,63%
Sarjana Akuntansi	147	460	31,96%
Magister Ilmu Komputer	5	16	31,25%
Sarjana Kedokteran	268	864	31,02%
Sarjana Arsitektur	4	13	30,77%
Sarjana Teknik Informatika	61	224	27,23%
Sarjana Ilmu Hukum	109	401	27,18%
Profesi Dokter	98	368	26,63%
Sarjana Sastra China	21	80	26,25%
Magister Psikologi Sains	8	32	25,00%
Sarjana Desain Komunikasi Visual	64	272	23,53%

<b>Program Studi</b>	<b>Total Responden</b>	<b>Total Mahasiswa</b>	<b>Response Rate</b>
Sarjana Teknik Industri	65	285	22,81%
Magister Psikologi Profesi	11	64	17,19%
Sarjana Psikologi	104	657	15,83%

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 76,95%, dan paling rendah berasal dari Program Sarjana Psikologi dengan *response rate* sebesar 15.83%.

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

<b>Angkatan</b>	<b>Frekuensi (n)</b>	<b>Persen (%)</b>
2020	604	26,43%
2019	585	25,60%
2018	578	25,30%
2017	259	11,33%
2016	127	5,56%
2015	95	4,16%
2014	18	0,79%
Lainnya	9	0,39%
2013	6	0,26%
2010	2	0,09%
2011	2	0,09%
<b>Total</b>	<b>2285</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 (26,43%), dan paling rendah berasal dari Tahun Angkatan 2010 dan 2011 (0.09%).

## **DESKRIPSI RESPON KEPUASAN**

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

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

1. 82,06% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami.
2. 84,20% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah.
3. 85,21% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif.
4. 82,45 % responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa.
5. 87,00% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat.
6. 88,14% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa.
7. 86,70% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan.
8. 85,86% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa.
9. 83,85% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul.
10. 85,21% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa.
11. 81,23% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi.
12. 88,88% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa.
13. 91,99% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya.
14. 90,20% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik.
15. 84,16% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian.
16. 86,21% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa.
17. 86,61% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur.
18. 87,96% 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. 86,83% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini.
20. 84,68% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa.
21. 87,31% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik.
22. 83,37% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa.
23. 82,06% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa.
24. 80,96% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa.
25. 75,49% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Tata ruang kelas baik dan nyaman.
26. 76,59% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Pencahayaan di ruang kelas baik.
27. 77,86% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Penampilan gedung baik.
28. 81,71% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik.
29. 77,29% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Ketersediaan tempat parkir mencukupi.
30. 67,22% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ *Wi- Fi* mencukupi.
31. 79,82 % responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, *foodcourt*, dll).



**Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei Ganjil 20/21 Tahap 2**

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		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	688	30,11%	1187	51,95%	368	16,11%	42	1,84%	2285	82,06%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	797	34,88%	1127	49,32%	319	13,96%	42	1,84%	2285	84,20%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	777	34,00%	1170	51,20%	302	13,22%	36	1,58%	2285	85,21%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	743	32,52%	1141	49,93%	347	15,19%	54	2,36%	2285	82,45%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	825	36,11%	1163	50,90%	272	11,90%	25	1,09%	2285	87,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	938	41,05%	1076	47,09%	242	10,59%	29	1,27%	2285	88,14%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	886	38,77%	1095	47,92%	278	12,17%	26	1,14%	2285	86,70%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	846	37,02%	1116	48,84%	288	12,60%	35	1,53%	2285	85,86%

**Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei Ganjil 20/21 Tahap 2**

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		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	806	35,27%	1110	48,58%	333	14,57%	36	1,58%	2285	83,85%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	827	36,19%	1120	49,02%	298	13,04%	40	1,75%	2285	85,21%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	758	33,17%	1098	48,05%	367	16,06%	62	2,71%	2285	81,23%
<b>Aspek Kepastian (<i>Assurance</i>)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	946	41,40%	1085	47,48%	236	10,33%	18	0,79%	2285	88,88%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	1029	45,03%	1073	46,96%	171	7,48%	12	0,53%	2285	91,99%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	1004	43,94%	1057	46,26%	208	9,10%	16	0,70%	2285	90,20%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	873	38,21%	1050	45,95%	310	13,57%	52	2,28%	2285	84,16%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	900	39,39%	1070	46,83%	280	12,25%	35	1,53%	2285	86,21%

**Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei Ganjil 20/21 Tahap 2**

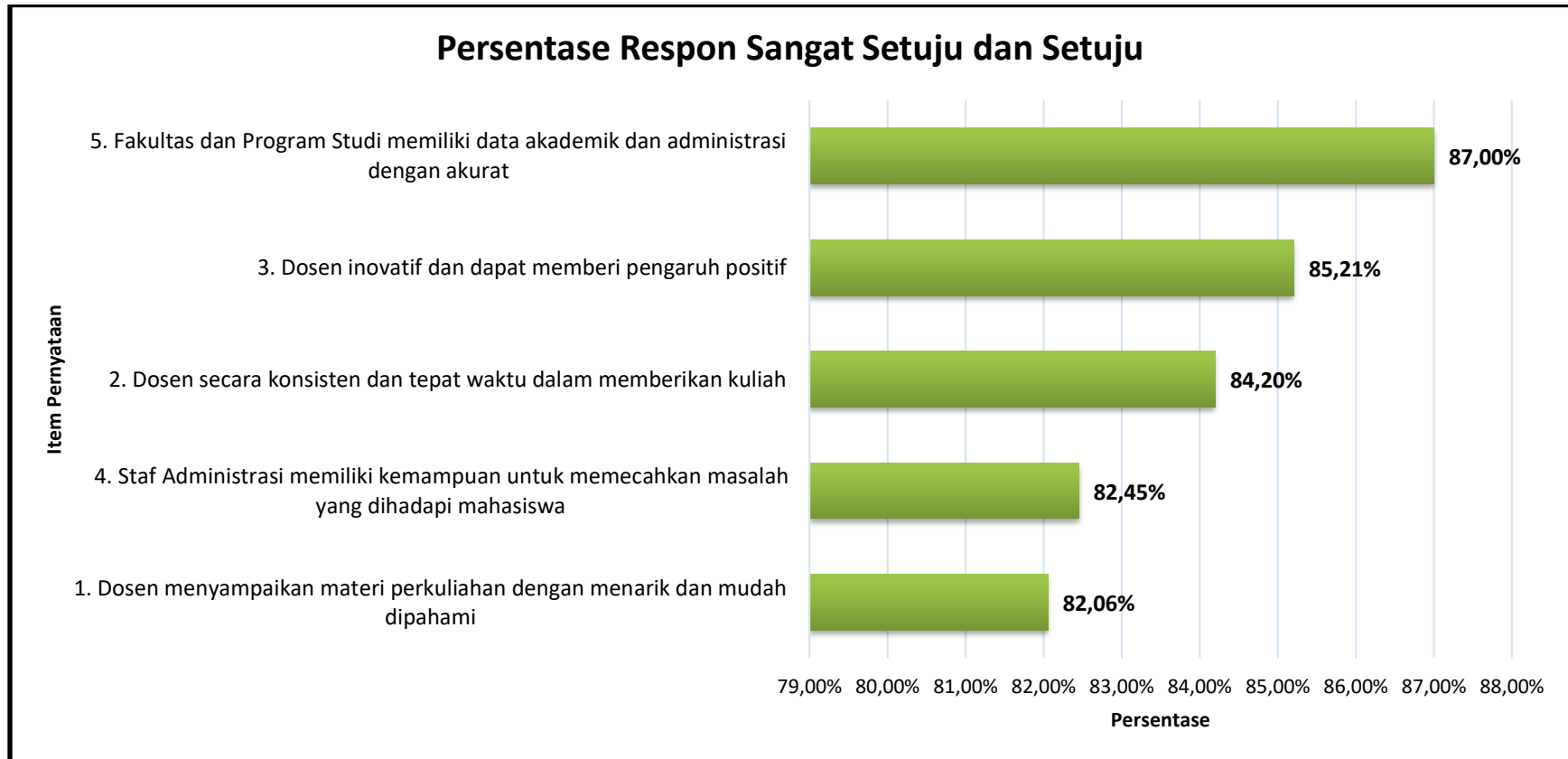
Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	881	38,56%	1098	48,05%	275	12,04%	31	1,36%	2285	86,61%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	895	39,17%	1115	48,80%	251	10,98%	24	1,05%	2285	87,96%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	832	36,41%	1152	50,42%	273	11,95%	28	1,23%	2285	86,83%
<b>Aspek Empati (<i>Empathy</i>)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	842	36,85%	1093	47,83%	310	13,57%	40	1,75%	2285	84,68%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	938	41,05%	1057	46,26%	259	11,33%	31	1,36%	2285	87,31%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	811	35,49%	1094	47,88%	332	14,53%	48	2,10%	2285	83,37%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	782	34,22%	1093	47,83%	363	15,89%	47	2,06%	2285	82,06%

**Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei Ganjil 20/21 Tahap 2**

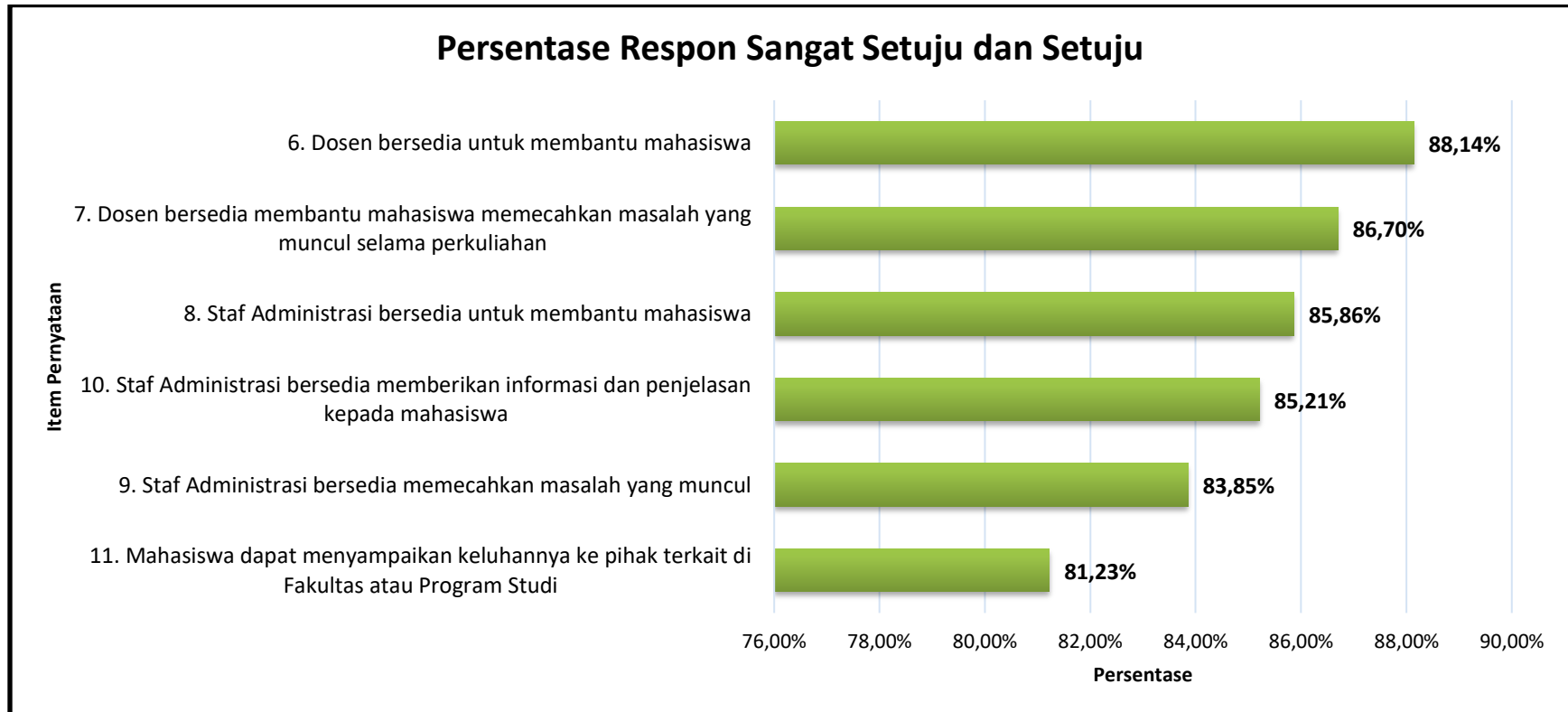
Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	737	32,25%	1113	48,71%	384	16,81%	51	2,23%	2285	80,96%
<b>Aspek Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	638	27,92%	1087	47,57%	454	19,87%	106	4,64%	2285	75,49%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	629	27,53%	1121	49,06%	448	19,61%	87	3,81%	2285	76,59%
27. Penampilan gedung baik	698	30,55%	1081	47,31%	412	18,03%	94	4,11%	2285	77,86%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	770	33,70%	1097	48,01%	347	15,19%	71	3,11%	2285	81,71%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	681	29,80%	1085	47,48%	422	18,47%	97	4,25%	2285	77,29%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ Wi- Fi mencukupi	560	24,51%	976	42,71%	557	24,38%	192	8,40%	2285	67,22%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	713	31,20%	1111	48,62%	377	16,50%	84	3,68%	2285	79,82%

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

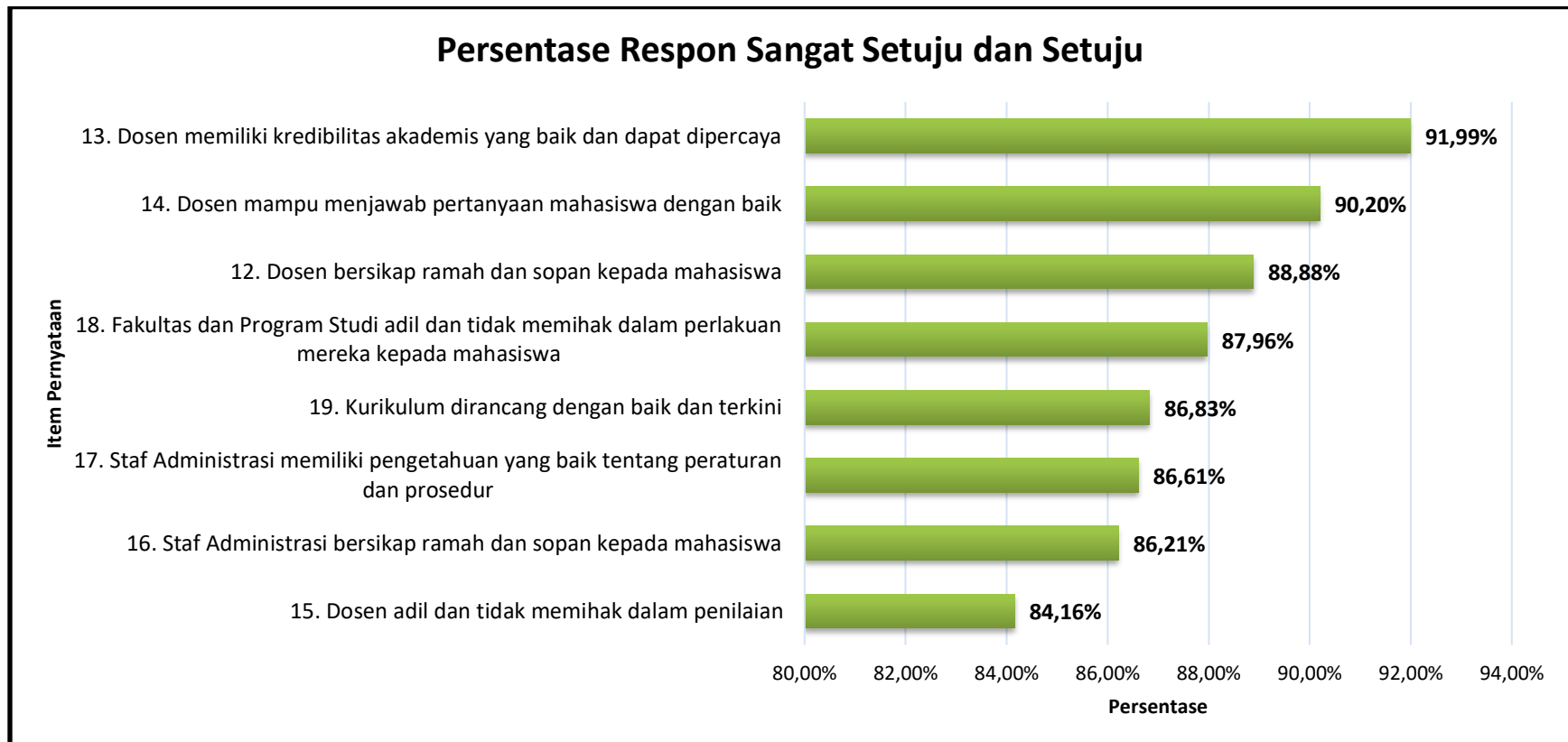
**Gambar 1.**  
**Persentase Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju berdasarkan Aspek Keandalan (*Reliability*)**



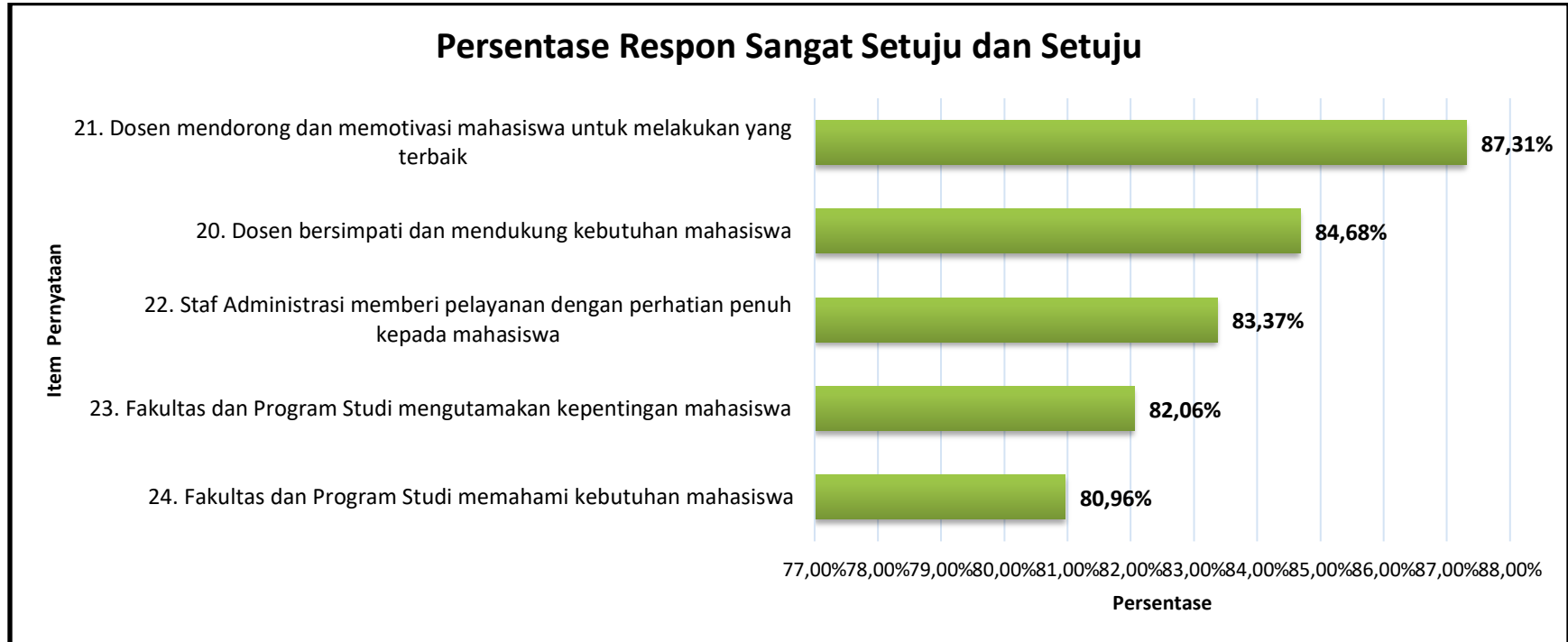
**Gambar 2.**  
**Persentase Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju berdasarkan Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)**



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

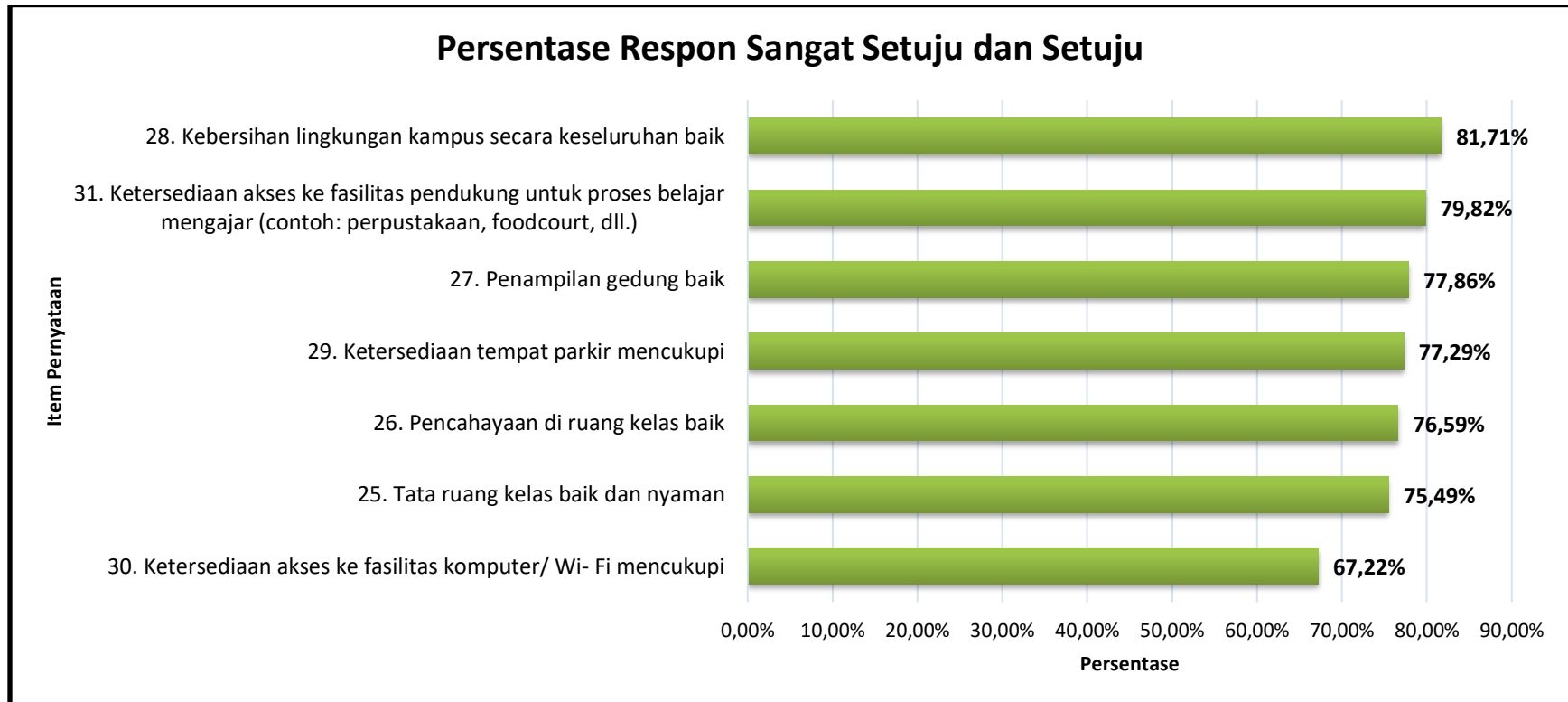


**Gambar 4.**  
**Persentase Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju Berdasarkan Aspek Empati (*Empathy*)**





**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 67,22% 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 Maret 2021. 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

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>K</b>	<b>C</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
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 II (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	67	25,00%	141	52,61%	55	20,52%	5	1,87%	268	77,61%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	90	33,58%	129	48,13%	47	17,54%	2	0,75%	268	81,72%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	82	30,60%	132	49,25%	50	18,66%	4	1,49%	268	79,85%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	69	25,75%	151	56,34%	44	16,42%	4	1,49%	268	82,09%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	90	33,58%	143	53,36%	33	12,31%	2	0,75%	268	86,94%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	101	37,69%	127	47,39%	37	13,81%	3	1,12%	268	85,07%

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	94	35,07%	130	48,51%	40	14,93%	4	1,49%	268	83,58%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	90	33,58%	134	50,00%	41	15,30%	3	1,12%	268	83,58%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	90	33,58%	131	48,88%	44	16,42%	3	1,12%	268	82,46%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	88	32,84%	140	52,24%	36	13,43%	4	1,49%	268	85,07%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	79	29,48%	128	47,76%	55	20,52%	6	2,24%	268	77,24%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	93	34,70%	133	49,63%	39	14,55%	3	1,12%	268	84,33%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	115	42,91%	134	50,00%	19	7,09%	0	0,00%	268	92,91%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	116	43,28%	123	45,90%	28	10,45%	1	0,37%	268	89,18%

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	97	36,19%	119	44,40%	45	16,79%	7	2,61%	268	80,60%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	98	36,57%	128	47,76%	37	13,81%	5	1,87%	268	84,33%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	101	37,69%	129	48,13%	38	14,18%	0	0,00%	268	85,82%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	99	36,94%	126	47,01%	40	14,93%	3	1,12%	268	83,96%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	93	34,70%	139	51,87%	33	12,31%	3	1,12%	268	86,57%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	95	35,45%	123	45,90%	44	16,42%	6	2,24%	268	81,34%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	114	42,54%	117	43,66%	35	13,06%	2	0,75%	268	86,19%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	93	34,70%	129	48,13%	42	15,67%	4	1,49%	268	82,84%



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	91	33,96%	121	45,15%	51	19,03%	5	1,87%	268	79,10%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	83	30,97%	131	48,88%	47	17,54%	7	2,61%	268	79,85%
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	61	22,76%	115	42,91%	73	27,24%	19	7,09%	268	65,67%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	62	23,13%	120	44,78%	74	27,61%	12	4,48%	268	67,91%
27. Penampilan gedung baik	70	26,12%	110	41,04%	68	25,37%	20	7,46%	268	67,16%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	85	31,72%	124	46,27%	53	19,78%	6	2,24%	268	77,99%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	70	26,12%	121	45,15%	67	25,00%	10	3,73%	268	71,27%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi-Fi</i> mencukupi	59	22,01%	98	36,57%	88	32,84%	23	8,58%	268	58,58%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	77	28,73%	131	48,88%	55	20,52%	5	1,87%	268	77,61%

### 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	19	19,39%	58	59,18%	20	20,41%	1	1,02%	98	78,57%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	22	22,45%	48	48,98%	23	23,47%	5	5,10%	98	71,43%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	21	21,43%	52	53,06%	19	19,39%	6	6,12%	98	74,49%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	17	17,35%	50	51,02%	24	24,49%	7	7,14%	98	68,37%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	19	19,39%	51	52,04%	24	24,49%	4	4,08%	98	71,43%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	20	20,41%	54	55,10%	18	18,37%	6	6,12%	98	75,51%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	23	23,47%	51	52,04%	20	20,41%	4	4,08%	98	75,51%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	18	18,37%	56	57,14%	21	21,43%	3	3,06%	98	75,51%

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	17,35%	50	51,02%	28	28,57%	3	3,06%	98	68,37%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	20	20,41%	50	51,02%	25	25,51%	3	3,06%	98	71,43%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	13	13,27%	51	52,04%	26	26,53%	8	8,16%	98	65,31%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	21	21,43%	49	50,00%	27	27,55%	1	1,02%	98	71,43%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	35	35,71%	48	48,98%	15	15,31%	0	0,00%	98	84,69%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	31	31,63%	52	53,06%	15	15,31%	0	0,00%	98	84,69%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	22	22,45%	49	50,00%	20	20,41%	7	7,14%	98	72,45%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	23	23,47%	49	50,00%	23	23,47%	3	3,06%	98	73,47%

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	24,49%	48	48,98%	24	24,49%	2	2,04%	98	73,47%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	26	26,53%	48	48,98%	20	20,41%	4	4,08%	98	75,51%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	20	20,41%	48	48,98%	24	24,49%	6	6,12%	98	69,39%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	17	17,35%	50	51,02%	24	24,49%	7	7,14%	98	68,37%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	21	21,43%	51	52,04%	20	20,41%	6	6,12%	98	73,47%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	19	19,39%	46	46,94%	30	30,61%	3	3,06%	98	66,33%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	18	18,37%	42	42,86%	31	31,63%	7	7,14%	98	61,22%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	15	15,31%	45	45,92%	31	31,63%	7	7,14%	98	61,22%

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	11,22%	38	38,78%	34	34,69%	15	15,31%	98	50,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	9	9,18%	45	45,92%	35	35,71%	9	9,18%	98	55,10%
27. Penampilan gedung baik	10	10,20%	42	42,86%	32	32,65%	14	14,29%	98	53,06%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	22	22,45%	45	45,92%	24	24,49%	7	7,14%	98	68,37%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	12	12,24%	37	37,76%	36	36,73%	13	13,27%	98	50,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi-Fi</i> mencukupi	9	9,18%	25	25,51%	33	33,67%	31	31,63%	98	34,69%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	18	18,37%	44	44,90%	28	28,57%	8	8,16%	98	63,27%

### LAMPIRAN 3. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GANJIL 20/21 TAHAP II (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	11	37,00%	15	51,00%	3	10,00%	0	0,00%	29	89,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	15	51,00%	14	48,00%	0	0,00%	0	0,00%	29	100,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	15	51,00%	11	37,00%	3	10,00%	0	0,00%	29	89,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	15	51,00%	13	44,00%	1	3,00%	0	0,00%	29	96,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	13	44,00%	15	51,00%	1	3,00%	0	0,00%	29	96,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	19	65,00%	10	34,00%	0	0,00%	0	0,00%	29	100,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	17	58,00%	11	37,00%	1	3,00%	0	0,00%	29	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)	(%)		
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	20	68,00%	8	27,00%	1	3,00%	0	0,00%	29	96,00%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	19	65,00%	10	34,00%	0	0,00%	0	0,00%	29	100,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	19	65,00%	8	27,00%	2	6,00%	0	0,00%	29	93,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	18	62,00%	10	34,00%	1	3,00%	0	0,00%	29	96,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	17	58,00%	12	41,00%	0	0,00%	0	0,00%	29	100,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	11	37,00%	15	51,00%	3	10,00%	0	0,00%	29	89,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	13	44,00%	16	55,00%	0	0,00%	0	0,00%	29	100,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	17	58,00%	10	34,00%	1	3,00%	1	3,00%	29	93,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	20	68,00%	9	31,00%	0	0,00%	0	0,00%	29	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	20	68,00%	8	27,00%	1	3,00%	0	0,00%	29	96,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	16	55,00%	13	44,00%	0	0,00%	0	0,00%	29	100,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	12	41,00%	12	41,00%	4	13,00%	1	3,00%	29	82,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	15	51,00%	12	41,00%	2	6,00%	0	0,00%	29	93,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	18	62,00%	9	31,00%	2	6,00%	0	0,00%	29	93,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	20	68,00%	9	31,00%	0	0,00%	0	0,00%	29	100,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	14	48,00%	14	48,00%	1	3,00%	0	0,00%	29	96,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	14	48,00%	12	41,00%	3	10,00%	0	0,00%	29	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	11	37,00%	14	48,00%	3	10,00%	1	3,00%	29	86,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	14	48,00%	12	41,00%	2	6,00%	1	3,00%	29	89,00%
27. Penampilan gedung baik	12	41,00%	15	51,00%	1	3,00%	1	3,00%	29	93,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	13	44,00%	13	44,00%	2	6,00%	1	3,00%	29	89,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	13	44,00%	12	41,00%	3	10,00%	1	3,00%	29	86,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	11	37,00%	9	31,00%	7	24,00%	2	6,00%	29	68,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	10	34,00%	15	51,00%	3	10,00%	1	3,00%	29	86,00%

**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	16	28,00%	24	42,00%	15	26,00%	1	1,00%	56	71,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	21	37,00%	23	41,00%	11	19,00%	1	1,00%	56	78,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	20	35,00%	24	42,00%	11	19,00%	1	1,00%	56	78,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	20	35,00%	23	41,00%	12	21,00%	1	1,00%	56	76,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	20	35,00%	28	50,00%	8	14,00%	0	0,00%	56	85,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	21	37,00%	25	44,00%	9	16,00%	1	1,00%	56	82,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	22	39,00%	26	46,00%	8	14,00%	0	0,00%	56	85,00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	23	41,00%	23	41,00%	9	16,00%	1	1,00%	56	82,00%

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	21	37,00%	27	48,00%	7	12,00%	1	1,00%	56	85,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	23	41,00%	26	46,00%	6	10,00%	1	1,00%	56	87,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	22	39,00%	21	37,00%	12	21,00%	1	1,00%	56	76,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	19	33,00%	28	50,00%	6	10,00%	3	5,00%	56	83,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	21	37,00%	30	53,00%	3	5,00%	2	3,00%	56	91,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	17	30,00%	28	50,00%	9	16,00%	2	3,00%	56	80,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	18	32,00%	27	48,00%	10	17,00%	1	1,00%	56	80,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	25	44,00%	26	46,00%	4	7,00%	1	1,00%	56	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	22	39,00%	29	51,00%	4	7,00%	1	1,00%	56	91,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	24	42,00%	25	44,00%	6	10,00%	1	1,00%	56	87,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	18	32,00%	29	51,00%	6	10,00%	3	5,00%	56	83,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	21	37,00%	23	41,00%	10	17,00%	2	3,00%	56	78,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	19	33,00%	29	51,00%	7	12,00%	1	1,00%	56	85,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	22	39,00%	26	46,00%	7	12,00%	1	1,00%	56	85,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	18	32,00%	24	42,00%	11	19,00%	3	5,00%	56	75,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	18	32,00%	23	41,00%	9	16,00%	6	10,00%	56	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)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	17	30,00%	24	42,00%	10	17,00%	5	8,00%	56	73,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	16	28,00%	27	48,00%	8	14,00%	5	8,00%	56	76,00%
27. Penampilan gedung baik	19	33,00%	25	44,00%	7	12,00%	5	8,00%	56	78,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	15	26,00%	30	53,00%	6	10,00%	5	8,00%	56	80,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	17	30,00%	28	50,00%	6	10,00%	5	8,00%	56	80,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	13	23,00%	24	42,00%	13	23,00%	6	10,00%	56	66,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	18	32,00%	24	42,00%	7	12,00%	7	12,00%	56	75,00%

### 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	27	41,00%	27	41,00%	11	16,00%	0	0,00%	65	83,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	27	41,00%	29	44,00%	9	13,00%	0	0,00%	65	86,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	30	46,00%	29	44,00%	6	9,00%	0	0,00%	65	90,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	30	46,00%	28	43,00%	7	10,00%	0	0,00%	65	89,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	32	49,00%	28	43,00%	5	7,00%	0	0,00%	65	92,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	37	56,00%	20	30,00%	8	12,00%	0	0,00%	65	87,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	34	52,00%	24	36,00%	7	10,00%	0	0,00%	65	89,00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	32	49,00%	27	41,00%	6	9,00%	0	0,00%	65	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	33	50,00%	27	41,00%	5	7,00%	0	0,00%	65	92,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	32	49,00%	28	43,00%	5	7,00%	0	0,00%	65	92,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	30	46,00%	27	41,00%	7	10,00%	1	1,00%	65	87,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	31	47,00%	30	46,00%	4	6,00%	0	0,00%	65	93,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	35	53,00%	25	38,00%	5	7,00%	0	0,00%	65	92,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	35	53,00%	26	40,00%	4	6,00%	0	0,00%	65	93,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	28	43,00%	29	44,00%	8	12,00%	0	0,00%	65	87,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	32	49,00%	27	41,00%	6	9,00%	0	0,00%	65	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)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	33	50,00%	27	41,00%	5	7,00%	0	0,00%	65	92,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	33	50,00%	23	35,00%	9	13,00%	0	0,00%	65	86,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	29	44,00%	29	44,00%	7	10,00%	0	0,00%	65	89,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	31	47,00%	26	40,00%	8	12,00%	0	0,00%	65	87,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	32	49,00%	26	40,00%	7	10,00%	0	0,00%	65	89,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	32	49,00%	22	33,00%	11	16,00%	0	0,00%	65	83,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	25	38,00%	27	41,00%	13	20,00%	0	0,00%	65	80,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	26	40,00%	27	41,00%	12	18,00%	0	0,00%	65	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	22	33,00%	28	43,00%	11	16,00%	4	6,00%	65	76,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	23	35,00%	27	41,00%	12	18,00%	3	4,00%	65	76,00%
27. Penampilan gedung baik	25	38,00%	28	43,00%	9	13,00%	3	4,00%	65	81,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	27	41,00%	26	40,00%	10	15,00%	2	3,00%	65	81,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	26	40,00%	27	41,00%	9	13,00%	3	4,00%	65	81,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	24	36,00%	23	35,00%	13	20,00%	5	7,00%	65	72,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	28	43,00%	23	35,00%	11	16,00%	3	4,00%	65	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	16,00%	45	57,00%	16	20,00%	4	5,00%	78	74,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	17	21,00%	46	58,00%	12	15,00%	3	3,00%	78	80,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	19	24,00%	42	53,00%	13	16,00%	4	5,00%	78	78,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	24	30,00%	42	53,00%	9	11,00%	3	3,00%	78	84,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	29	37,00%	39	50,00%	8	10,00%	2	2,00%	78	87,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	26	33,00%	45	57,00%	5	6,00%	2	2,00%	78	91,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	25	32,00%	43	55,00%	8	10,00%	2	2,00%	78	87,00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	31	39,00%	36	46,00%	8	10,00%	3	3,00%	78	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	26	33,00%	43	55,00%	6	7,00%	3	3,00%	78	88,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	28	35,00%	39	50,00%	8	10,00%	3	3,00%	78	85,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	27	34,00%	37	47,00%	8	10,00%	6	7,00%	78	82,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	24	30,00%	47	60,00%	5	6,00%	2	2,00%	78	91,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	31	39,00%	41	52,00%	4	5,00%	2	2,00%	78	92,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	29	37,00%	43	55,00%	3	3,00%	3	3,00%	78	92,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	23	29,00%	33	42,00%	16	20,00%	6	7,00%	78	71,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	30	38,00%	40	51,00%	5	6,00%	3	3,00%	78	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)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	28	35,00%	41	52,00%	7	8,00%	2	2,00%	78	88,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	22	28,00%	46	58,00%	7	8,00%	3	3,00%	78	87,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	25	32,00%	40	51,00%	11	14,00%	2	2,00%	78	83,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	23	29,00%	38	48,00%	12	15,00%	5	6,00%	78	78,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	26	33,00%	42	53,00%	7	8,00%	3	3,00%	78	87,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	30	38,00%	38	48,00%	8	10,00%	2	2,00%	78	87,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	24	30,00%	39	50,00%	13	16,00%	2	2,00%	78	80,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	22	28,00%	40	51,00%	14	17,00%	2	2,00%	78	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	16	20,00%	43	55,00%	12	15,00%	7	8,00%	78	75,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	19	24,00%	41	52,00%	12	15,00%	6	7,00%	78	76,00%
27. Penampilan gedung baik	20	25,00%	38	48,00%	14	17,00%	6	7,00%	78	74,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	26	33,00%	36	46,00%	11	14,00%	5	6,00%	78	79,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	24	30,00%	39	50,00%	9	11,00%	6	7,00%	78	80,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	16	20,00%	37	47,00%	17	21,00%	8	10,00%	78	67,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	24	30,00%	35	44,00%	13	16,00%	6	7,00%	78	75,00%

**LAMPIRAN 4. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GANJIL 20/21 TAHAP II (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	44	42,00%	48	46,00%	11	10,00%	1	0,00%	104	88,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	48	46,00%	48	46,00%	7	6,00%	1	0,00%	104	92,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	46	44,00%	48	46,00%	10	9,00%	0	0,00%	104	90,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	36	34,00%	52	50,00%	13	12,00%	3	2,00%	104	84,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	39	37,00%	56	53,00%	7	6,00%	2	1,00%	104	91,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	53	50,00%	44	42,00%	6	5,00%	1	0,00%	104	93,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	46	44,00%	47	45,00%	10	9,00%	1	0,00%	104	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	39	37,00%	57	54,00%	8	7,00%	0	0,00%	104	92,00%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	36	34,00%	59	56,00%	9	8,00%	0	0,00%	104	91,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	40	38,00%	53	50,00%	11	10,00%	0	0,00%	104	89,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	36	34,00%	48	46,00%	18	17,00%	2	1,00%	104	80,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	53	50,00%	42	40,00%	9	8,00%	0	0,00%	104	91,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	63	60,00%	39	37,00%	2	1,00%	0	0,00%	104	98,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	60	57,00%	39	37,00%	5	4,00%	0	0,00%	104	95,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	53	50,00%	38	36,00%	12	11,00%	1	0,00%	104	87,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	38	36,00%	52	50,00%	14	13,00%	0	0,00%	104	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	43	41,00%	54	51,00%	6	5,00%	1	0,00%	104	93,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	47	45,00%	49	47,00%	6	5,00%	2	1,00%	104	92,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	40	38,00%	55	52,00%	9	8,00%	0	0,00%	104	91,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	43	41,00%	50	48,00%	11	10,00%	0	0,00%	104	89,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	54	51,00%	42	40,00%	8	7,00%	0	0,00%	104	92,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	37	35,00%	55	52,00%	12	11,00%	0	0,00%	104	88,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	39	37,00%	50	48,00%	14	13,00%	1	0,00%	104	85,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	33	31,00%	55	52,00%	14	13,00%	2	1,00%	104	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	27	25,00%	49	47,00%	24	23,00%	4	3,00%	104	73,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	29	27,00%	51	49,00%	20	19,00%	4	3,00%	104	76,00%
27. Penampilan gedung baik	29	27,00%	49	47,00%	22	21,00%	4	3,00%	104	75,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	32	30,00%	50	48,00%	18	17,00%	4	3,00%	104	78,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	30	28,00%	48	46,00%	19	18,00%	7	6,00%	104	75,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	21	20,00%	38	36,00%	29	27,00%	16	15,00%	104	56,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	31	29,00%	48	46,00%	21	20,00%	4	3,00%	104	75,00%

**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	1	9,00%	8	72,00%	1	9,00%	1	9,00%	11	81,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	6	54,00%	3	27,00%	2	18,00%	0	0,00%	11	81,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	4	36,00%	4	36,00%	3	27,00%	0	0,00%	11	72,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	2	18,00%	7	63,00%	2	18,00%	0	0,00%	11	81,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	2	18,00%	7	63,00%	2	18,00%	0	0,00%	11	81,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	5	45,00%	3	27,00%	3	27,00%	0	0,00%	11	72,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	5	45,00%	4	36,00%	2	18,00%	0	0,00%	11	81,00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	4	36,00%	6	54,00%	1	9,00%	0	0,00%	11	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	3	27,00%	5	45,00%	3	27,00%	0	0,00%	11	72,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	5	45,00%	4	36,00%	2	18,00%	0	0,00%	11	81,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	3	27,00%	5	45,00%	2	18,00%	1	9,00%	11	72,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	5	45,00%	5	45,00%	1	9,00%	0	0,00%	11	90,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	5	45,00%	6	54,00%	0	0,00%	0	0,00%	11	100,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	3	27,00%	7	63,00%	1	9,00%	0	0,00%	11	90,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	4	36,00%	5	45,00%	1	9,00%	1	9,00%	11	81,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	5	45,00%	5	45,00%	1	9,00%	0	0,00%	11	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)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	4	36,00%	5	45,00%	2	18,00%	0	0,00%	11	81,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	5	45,00%	3	27,00%	3	27,00%	0	0,00%	11	72,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	3	27,00%	5	45,00%	3	27,00%	0	0,00%	11	72,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	5	45,00%	5	45,00%	1	9,00%	0	0,00%	11	90,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	4	36,00%	6	54,00%	1	9,00%	0	0,00%	11	90,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	2	18,00%	7	63,00%	2	18,00%	0	0,00%	11	81,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	5	45,00%	5	45,00%	0	0,00%	1	9,00%	11	90,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	4	36,00%	5	45,00%	2	18,00%	0	0,00%	11	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	2	18,00%	6	54,00%	1	9,00%	2	18,00%	11	72,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	3	27,00%	5	45,00%	1	9,00%	2	18,00%	11	72,00%
27. Penampilan gedung baik	3	27,00%	5	45,00%	2	18,00%	1	9,00%	11	72,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	4	36,00%	4	36,00%	3	27,00%	0	0,00%	11	72,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	2	18,00%	7	63,00%	2	18,00%	0	0,00%	11	81,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	1	9,00%	6	54,00%	3	27,00%	1	9,00%	11	63,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	4	36,00%	6	54,00%	1	9,00%	0	0,00%	11	90,00%

**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	1	12,00%	7	87,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	100,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	1	12,00%	7	87,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	100,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	2	25,00%	6	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	100,00%
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	2	25,00%	6	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	100,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	3	37,00%	4	50,00%	1	12,00%	0	0,00%	8	87,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	3	37,00%	5	62,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	100,00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	2	25,00%	6	75,00%	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	2	25,00%	6	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	100,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	2	25,00%	6	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	100,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	2	25,00%	6	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	100,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	3	37,00%	5	62,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	100,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	5	62,00%	3	37,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	100,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	2	25,00%	6	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	100,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	3	37,00%	4	50,00%	1	12,00%	0	0,00%	8	87,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada 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)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	2	25,00%	5	62,00%	1	12,00%	0	0,00%	8	87,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	2	25,00%	6	75,00%	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	3	37,00%	5	62,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	100,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	5	62,00%	3	37,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	100,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	2	25,00%	6	75,00%	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%	4	50,00%	1	12,00%	0	0,00%	8	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)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	2	25,00%	5	62,00%	1	12,00%	0	0,00%	8	87,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	2	25,00%	5	62,00%	1	12,00%	0	0,00%	8	87,00%
27. Penampilan gedung baik	2	25,00%	5	62,00%	1	12,00%	0	0,00%	8	87,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	2	25,00%	5	62,00%	1	12,00%	0	0,00%	8	87,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	2	25,00%	5	62,00%	1	12,00%	0	0,00%	8	87,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	1	12,00%	4	50,00%	1	12,00%	2	25,00%	8	62,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	2	25,00%	4	50,00%	1	12,00%	1	12,00%	8	75,00%

**LAMPIRAN 5. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GANJIL 20/21 TAHAP II (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	7	36,00%	10	52,00%	1	5,00%	1	5,00%	19	89,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	5	26,00%	13	68,00%	0	0,00%	1	5,00%	19	94,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	6	31,00%	12	63,00%	1	5,00%	0	0,00%	19	94,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	6	31,00%	12	63,00%	1	5,00%	0	0,00%	19	94,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	8	42,00%	11	57,00%	0	0,00%	0	0,00%	19	100,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	9	47,00%	10	52,00%	0	0,00%	0	0,00%	19	100,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	5	26,00%	13	68,00%	1	5,00%	0	0,00%	19	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)	(%)		
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	5	26,00%	13	68,00%	1	5,00%	0	0,00%	19	94,00%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	6	31,00%	12	63,00%	1	5,00%	0	0,00%	19	94,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	7	36,00%	10	52,00%	2	10,00%	0	0,00%	19	89,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	5	26,00%	13	68,00%	1	5,00%	0	0,00%	19	94,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	8	42,00%	10	52,00%	1	5,00%	0	0,00%	19	94,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	9	47,00%	9	47,00%	1	5,00%	0	0,00%	19	94,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	9	47,00%	9	47,00%	1	5,00%	0	0,00%	19	94,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	4	21,00%	13	68,00%	1	5,00%	1	5,00%	19	89,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	8	42,00%	10	52,00%	1	5,00%	0	0,00%	19	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	7	36,00%	12	63,00%	0	0,00%	0	0,00%	19	100,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	5	26,00%	14	73,00%	0	0,00%	0	0,00%	19	100,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	6	31,00%	13	68,00%	0	0,00%	0	0,00%	19	100,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	5	26,00%	12	63,00%	2	10,00%	0	0,00%	19	89,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	8	42,00%	11	57,00%	0	0,00%	0	0,00%	19	100,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	6	31,00%	12	63,00%	1	5,00%	0	0,00%	19	94,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	5	26,00%	13	68,00%	1	5,00%	0	0,00%	19	94,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	5	26,00%	12	63,00%	2	10,00%	0	0,00%	19	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	2	10,00%	11	57,00%	6	31,00%	0	0,00%	19	68,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	1	5,00%	13	68,00%	5	26,00%	0	0,00%	19	73,00%
27. Penampilan gedung baik	4	21,00%	12	63,00%	3	15,00%	0	0,00%	19	84,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	3	15,00%	12	63,00%	4	21,00%	0	0,00%	19	78,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	2	10,00%	10	52,00%	5	26,00%	2	10,00%	19	63,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	0	0,00%	11	57,00%	7	36,00%	1	5,00%	19	57,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	2	10,00%	12	63,00%	4	21,00%	1	5,00%	19	73,00%

### 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	8	38,00%	11	52,00%	1	4,00%	1	4,00%	21	90,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	12	57,00%	8	38,00%	0	0,00%	1	4,00%	21	95,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	10	47,00%	8	38,00%	3	14,00%	0	0,00%	21	85,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	10	47,00%	9	42,00%	2	9,00%	0	0,00%	21	90,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	10	47,00%	11	52,00%	0	0,00%	0	0,00%	21	100,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	12	57,00%	8	38,00%	1	4,00%	0	0,00%	21	95,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	12	57,00%	6	28,00%	3	14,00%	0	0,00%	21	85,00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	13	61,00%	8	38,00%	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%	9	42,00%	2	9,00%	0	0,00%	21	90,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	13	61,00%	8	38,00%	0	0,00%	0	0,00%	21	100,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	12	57,00%	7	33,00%	2	9,00%	0	0,00%	21	90,00%
<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	13	61,00%	8	38,00%	0	0,00%	0	0,00%	21	100,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	11	52,00%	10	47,00%	0	0,00%	0	0,00%	21	100,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	10	47,00%	7	33,00%	2	9,00%	2	9,00%	21	80,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	14	66,00%	6	28,00%	1	4,00%	0	0,00%	21	95,00%

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	13	61,00%	7	33,00%	1	4,00%	0	0,00%	21	95,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	11	52,00%	10	47,00%	0	0,00%	0	0,00%	21	100,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	13	61,00%	6	28,00%	2	9,00%	0	0,00%	21	90,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	10	47,00%	8	38,00%	3	14,00%	0	0,00%	21	85,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	12	57,00%	8	38,00%	1	4,00%	0	0,00%	21	95,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	13	61,00%	6	28,00%	2	9,00%	0	0,00%	21	90,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	11	52,00%	8	38,00%	2	9,00%	0	0,00%	21	90,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	10	47,00%	8	38,00%	3	14,00%	0	0,00%	21	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	7	33,00%	11	52,00%	3	14,00%	0	0,00%	21	85,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	7	33,00%	12	57,00%	2	9,00%	0	0,00%	21	90,00%
27. Penampilan gedung baik	8	38,00%	11	52,00%	2	9,00%	0	0,00%	21	90,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	8	38,00%	10	47,00%	3	14,00%	0	0,00%	21	85,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	8	38,00%	11	52,00%	2	9,00%	0	0,00%	21	90,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	5	23,00%	10	47,00%	4	19,00%	2	9,00%	21	71,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	9	42,00%	10	47,00%	1	4,00%	1	4,00%	21	90,00%

### 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	29	36,00%	39	49,00%	10	12,00%	1	1,00%	79	86,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	33	41,00%	36	45,00%	10	12,00%	0	0,00%	79	87,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	28	35,00%	38	48,00%	11	13,00%	2	2,00%	79	83,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	23	29,00%	41	51,00%	15	18,00%	0	0,00%	79	81,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	28	35,00%	41	51,00%	9	11,00%	1	1,00%	79	87,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	34	43,00%	38	48,00%	7	8,00%	0	0,00%	79	91,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	34	43,00%	36	45,00%	8	10,00%	1	1,00%	79	88,00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	30	37,00%	35	44,00%	14	17,00%	0	0,00%	79	82,00%

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	34,00%	37	46,00%	13	16,00%	2	2,00%	79	81,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	27	34,00%	39	49,00%	12	15,00%	1	1,00%	79	83,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	28	35,00%	37	46,00%	14	17,00%	0	0,00%	79	82,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	37	46,00%	34	43,00%	8	10,00%	0	0,00%	79	89,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	41	51,00%	34	43,00%	4	5,00%	0	0,00%	79	94,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	42	53,00%	33	41,00%	4	5,00%	0	0,00%	79	94,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	32	40,00%	37	46,00%	10	12,00%	0	0,00%	79	87,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	36	45,00%	34	43,00%	9	11,00%	0	0,00%	79	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	34	43,00%	35	44,00%	9	11,00%	1	1,00%	79	87,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	34	43,00%	35	44,00%	10	12,00%	0	0,00%	79	87,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	30	37,00%	38	48,00%	11	13,00%	0	0,00%	79	86,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	31	39,00%	38	48,00%	10	12,00%	0	0,00%	79	87,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	32	40,00%	35	44,00%	12	15,00%	0	0,00%	79	84,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	27	34,00%	37	46,00%	13	16,00%	2	2,00%	79	81,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	24	30,00%	38	48,00%	17	21,00%	0	0,00%	79	78,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	23	29,00%	41	51,00%	15	18,00%	0	0,00%	79	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	18	22,00%	38	48,00%	18	22,00%	5	6,00%	79	70,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	19	24,00%	38	48,00%	17	21,00%	5	6,00%	79	72,00%
27. Penampilan gedung baik	22	27,00%	35	44,00%	18	22,00%	4	5,00%	79	72,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	23	29,00%	37	46,00%	15	18,00%	4	5,00%	79	75,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	19	24,00%	40	50,00%	16	20,00%	4	5,00%	79	74,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	16	20,00%	33	41,00%	18	22,00%	12	15,00%	79	62,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	21	26,00%	35	44,00%	17	21,00%	6	7,00%	79	70,00%

### 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	16	32,00%	26	52,00%	7	14,00%	1	2,00%	50	84,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	17	34,00%	23	46,00%	8	16,00%	2	4,00%	50	80,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	18	36,00%	24	48,00%	7	14,00%	1	2,00%	50	84,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	8	16,00%	27	54,00%	7	14,00%	8	16,00%	50	70,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	14	28,00%	21	42,00%	10	20,00%	5	10,00%	50	70,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	23	46,00%	20	40,00%	6	12,00%	1	2,00%	50	86,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	22	44,00%	19	38,00%	7	14,00%	2	4,00%	50	82,00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	14	28,00%	21	42,00%	11	22,00%	4	8,00%	50	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)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	13	26,00%	22	44,00%	11	22,00%	4	8,00%	50	70,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	11	22,00%	24	48,00%	9	18,00%	6	12,00%	50	70,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	11	22,00%	25	50,00%	9	18,00%	5	10,00%	50	72,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	26	52,00%	17	34,00%	6	12,00%	1	2,00%	50	86,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	22	44,00%	19	38,00%	8	16,00%	1	2,00%	50	82,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	21	42,00%	17	34,00%	10	20,00%	2	4,00%	50	76,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	20	40,00%	20	40,00%	9	18,00%	1	2,00%	50	80,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	13	26,00%	17	34,00%	15	30,00%	5	10,00%	50	60,00%

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	32,00%	14	28,00%	14	28,00%	6	12,00%	50	60,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	21	42,00%	21	42,00%	7	14,00%	1	2,00%	50	84,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	19	38,00%	19	38,00%	9	18,00%	3	6,00%	50	76,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	18	36,00%	25	50,00%	6	12,00%	1	2,00%	50	86,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	24	48,00%	18	36,00%	7	14,00%	1	2,00%	50	84,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	8	16,00%	23	46,00%	13	26,00%	6	12,00%	50	62,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	16	32,00%	21	42,00%	11	22,00%	2	4,00%	50	74,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	17	34,00%	21	42,00%	9	18,00%	3	6,00%	50	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	13	26,00%	25	50,00%	10	20,00%	2	4,00%	50	76,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	13	26,00%	24	48,00%	11	22,00%	2	4,00%	50	74,00%
27. Penampilan gedung baik	12	24,00%	28	56,00%	8	16,00%	2	4,00%	50	80,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	16	32,00%	22	44,00%	9	18,00%	3	6,00%	50	76,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	15	30,00%	23	46,00%	9	18,00%	3	6,00%	50	76,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	6	12,00%	22	44,00%	17	34,00%	5	10,00%	50	56,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	14	28,00%	23	46,00%	11	22,00%	2	4,00%	50	74,00%

## LAMIRAN 6. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GANJIL 20/21 TAHAP II (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	31	21,00%	90	61,00%	22	14,00%	4	2,00%	147	82,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	34	23,00%	88	59,00%	23	15,00%	2	1,00%	147	82,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	41	27,00%	85	57,00%	19	12,00%	2	1,00%	147	85,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	47	31,00%	76	51,00%	22	14,00%	2	1,00%	147	83,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	51	34,00%	78	53,00%	17	11,00%	1	0,00%	147	87,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	47	31,00%	81	55,00%	16	10,00%	3	2,00%	147	87,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	45	30,00%	80	54,00%	19	12,00%	3	2,00%	147	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	47	31,00%	83	56,00%	14	9,00%	3	2,00%	147	88,00%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	50	34,00%	77	52,00%	18	12,00%	2	1,00%	147	86,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	49	33,00%	77	52,00%	20	13,00%	1	0,00%	147	85,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	42	28,00%	77	52,00%	26	17,00%	2	1,00%	147	80,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	53	36,00%	78	53,00%	16	10,00%	0	0,00%	147	89,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	56	38,00%	78	53,00%	13	8,00%	0	0,00%	147	91,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	53	36,00%	80	54,00%	14	9,00%	0	0,00%	147	90,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	46	31,00%	74	50,00%	23	15,00%	4	2,00%	147	81,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	53	36,00%	78	53,00%	15	10,00%	1	0,00%	147	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)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	54	36,00%	77	52,00%	15	10,00%	1	0,00%	147	89,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	50	34,00%	81	55,00%	16	10,00%	0	0,00%	147	89,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	48	32,00%	81	55,00%	17	11,00%	1	0,00%	147	87,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	37	25,00%	83	56,00%	24	16,00%	3	2,00%	147	81,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	48	32,00%	76	51,00%	20	13,00%	3	2,00%	147	84,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	48	32,00%	76	51,00%	20	13,00%	3	2,00%	147	84,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	52	35,00%	71	48,00%	21	14,00%	3	2,00%	147	83,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	40	27,00%	85	57,00%	20	13,00%	2	1,00%	147	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	39	26,00%	74	50,00%	31	21,00%	3	2,00%	147	76,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	39	26,00%	72	48,00%	32	21,00%	4	2,00%	147	75,00%
27. Penampilan gedung baik	41	27,00%	76	51,00%	28	19,00%	2	1,00%	147	79,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	43	29,00%	79	53,00%	24	16,00%	1	0,00%	147	82,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	42	28,00%	76	51,00%	29	19,00%	0	0,00%	147	80,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	34	23,00%	69	46,00%	40	27,00%	4	2,00%	147	70,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	45	30,00%	76	51,00%	25	17,00%	1	0,00%	147	82,00%

### 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	124	34,00%	186	51,00%	49	13,00%	4	1,00%	363	85,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	135	37,00%	176	48,00%	45	12,00%	7	1,00%	363	85,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	128	35,00%	193	53,00%	37	10,00%	5	1,00%	363	88,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	136	37,00%	178	49,00%	45	12,00%	4	1,00%	363	86,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	148	40,00%	170	46,00%	43	11,00%	2	0,00%	363	87,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	159	43,00%	169	46,00%	32	8,00%	3	0,00%	363	90,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	153	42,00%	171	47,00%	36	9,00%	3	0,00%	363	89,00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	140	38,00%	177	48,00%	43	11,00%	3	0,00%	363	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)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	139	38,00%	174	47,00%	47	12,00%	3	0,00%	363	86,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	143	39,00%	176	48,00%	40	11,00%	4	1,00%	363	87,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	133	36,00%	177	48,00%	46	12,00%	7	1,00%	363	85,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	165	45,00%	170	46,00%	23	6,00%	5	1,00%	363	92,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	171	47,00%	164	45,00%	24	6,00%	4	1,00%	363	92,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	168	46,00%	166	45,00%	26	7,00%	3	0,00%	363	92,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	141	38,00%	173	47,00%	39	10,00%	10	2,00%	363	86,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	140	38,00%	178	49,00%	41	11,00%	4	1,00%	363	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	139	38,00%	178	49,00%	44	12,00%	2	0,00%	363	87,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	155	42,00%	174	47,00%	32	8,00%	2	0,00%	363	90,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	149	41,00%	177	48,00%	33	9,00%	4	1,00%	363	89,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	150	41,00%	170	46,00%	36	9,00%	7	1,00%	363	88,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	162	44,00%	158	43,00%	39	10,00%	4	1,00%	363	88,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	140	38,00%	166	45,00%	53	14,00%	4	1,00%	363	84,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	139	38,00%	171	47,00%	49	13,00%	4	1,00%	363	85,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	132	36,00%	168	46,00%	59	16,00%	4	1,00%	363	82,00%



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	120	33,00%	172	47,00%	60	16,00%	11	3,00%	363	80,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	114	31,00%	178	49,00%	64	17,00%	7	1,00%	363	80,00%
27. Penampilan gedung baik	133	36,00%	162	44,00%	61	16,00%	7	1,00%	363	81,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	139	38,00%	165	45,00%	51	14,00%	8	2,00%	363	83,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	134	36,00%	155	42,00%	61	16,00%	13	3,00%	363	79,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	102	28,00%	157	43,00%	76	20,00%	28	7,00%	363	71,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	128	35,00%	173	47,00%	53	14,00%	9	2,00%	363	82,00%

### 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	20	51,00%	14	35,00%	3	7,00%	2	5,00%	39	87,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	19	48,00%	15	38,00%	2	5,00%	3	7,00%	39	87,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	18	46,00%	16	41,00%	3	7,00%	2	5,00%	39	87,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	17	43,00%	17	43,00%	3	7,00%	2	5,00%	39	87,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	21	53,00%	13	33,00%	4	10,00%	1	2,00%	39	87,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	22	56,00%	14	35,00%	2	5,00%	1	2,00%	39	92,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	18	46,00%	19	48,00%	1	2,00%	1	2,00%	39	94,00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	19	48,00%	17	43,00%	2	5,00%	1	2,00%	39	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	16	41,00%	20	51,00%	2	5,00%	1	2,00%	39	92,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	17	43,00%	19	48,00%	2	5,00%	1	2,00%	39	92,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	21	53,00%	16	41,00%	1	2,00%	1	2,00%	39	94,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	25	64,00%	10	25,00%	3	7,00%	1	2,00%	39	89,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	22	56,00%	15	38,00%	1	2,00%	1	2,00%	39	94,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	21	53,00%	14	35,00%	3	7,00%	1	2,00%	39	89,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	20	51,00%	16	41,00%	2	5,00%	1	2,00%	39	92,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	21	53,00%	14	35,00%	3	7,00%	1	2,00%	39	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)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	18	46,00%	16	41,00%	4	10,00%	1	2,00%	39	87,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	22	56,00%	13	33,00%	2	5,00%	2	5,00%	39	89,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	17	43,00%	16	41,00%	5	12,00%	1	2,00%	39	84,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	22	56,00%	13	33,00%	3	7,00%	1	2,00%	39	89,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	21	53,00%	15	38,00%	2	5,00%	1	2,00%	39	92,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	20	51,00%	15	38,00%	3	7,00%	1	2,00%	39	89,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	19	48,00%	17	43,00%	2	5,00%	1	2,00%	39	92,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	24	61,00%	11	28,00%	3	7,00%	1	2,00%	39	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	20	51,00%	15	38,00%	3	7,00%	1	2,00%	39	89,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	19	48,00%	15	38,00%	4	10,00%	1	2,00%	39	87,00%
27. Penampilan gedung baik	20	51,00%	15	38,00%	3	7,00%	1	2,00%	39	89,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	20	51,00%	15	38,00%	3	7,00%	1	2,00%	39	89,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	18	46,00%	17	43,00%	3	7,00%	1	2,00%	39	89,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	17	43,00%	15	38,00%	6	15,00%	1	2,00%	39	82,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	22	56,00%	13	33,00%	3	7,00%	1	2,00%	39	89,00%

### 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	23	34,00%	33	49,00%	11	16,00%	0	0,00%	67	83,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	32	47,00%	26	38,00%	8	11,00%	1	1,00%	67	86,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	28	41,00%	29	43,00%	10	14,00%	0	0,00%	67	85,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	27	40,00%	30	44,00%	8	11,00%	2	2,00%	67	85,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	25	37,00%	31	46,00%	9	13,00%	2	2,00%	67	83,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	31	46,00%	30	44,00%	6	8,00%	0	0,00%	67	91,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	31	46,00%	28	41,00%	8	11,00%	0	0,00%	67	88,00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	34	50,00%	27	40,00%	5	7,00%	1	1,00%	67	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	29	43,00%	28	41,00%	9	13,00%	1	1,00%	67	85,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	33	49,00%	26	38,00%	7	10,00%	1	1,00%	67	88,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	27	40,00%	30	44,00%	8	11,00%	2	2,00%	67	85,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	36	53,00%	27	40,00%	4	5,00%	0	0,00%	67	94,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	36	53,00%	26	38,00%	5	7,00%	0	0,00%	67	92,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	30	44,00%	27	40,00%	10	14,00%	0	0,00%	67	85,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	29	43,00%	26	38,00%	12	17,00%	0	0,00%	67	82,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	30	44,00%	30	44,00%	7	10,00%	0	0,00%	67	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)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	28	41,00%	31	46,00%	6	8,00%	2	2,00%	67	88,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	34	50,00%	24	35,00%	9	13,00%	0	0,00%	67	86,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	28	41,00%	31	46,00%	7	10,00%	1	1,00%	67	88,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	29	43,00%	29	43,00%	9	13,00%	0	0,00%	67	86,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	35	52,00%	24	35,00%	7	10,00%	1	1,00%	67	88,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	26	38,00%	32	47,00%	8	11,00%	1	1,00%	67	86,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	22	32,00%	33	49,00%	11	16,00%	1	1,00%	67	82,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	25	37,00%	28	41,00%	13	19,00%	1	1,00%	67	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	18	26,00%	37	55,00%	10	14,00%	2	2,00%	67	82,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	16	23,00%	41	61,00%	8	11,00%	2	2,00%	67	85,00%
27. Penampilan gedung baik	24	35,00%	36	53,00%	6	8,00%	1	1,00%	67	89,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	27	40,00%	31	46,00%	8	11,00%	1	1,00%	67	86,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	21	31,00%	39	58,00%	6	8,00%	1	1,00%	67	89,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	14	20,00%	36	53,00%	11	16,00%	6	8,00%	67	74,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	22	32,00%	36	53,00%	8	11,00%	1	1,00%	67	86,00%

## LAMPIRAN 7. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GANJIL 20/21 TAHAP II (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	24	19,00%	82	66,00%	15	12,00%	2	1,00%	123	86,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	32	26,00%	77	62,00%	12	9,00%	2	1,00%	123	88,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	32	26,00%	79	64,00%	11	8,00%	1	0,00%	123	90,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	33	26,00%	75	60,00%	13	10,00%	2	1,00%	123	87,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	31	25,00%	79	64,00%	12	9,00%	1	0,00%	123	89,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	39	31,00%	72	58,00%	11	8,00%	1	0,00%	123	90,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	37	30,00%	71	57,00%	14	11,00%	1	0,00%	123	87,00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	40	32,00%	72	58,00%	10	8,00%	1	0,00%	123	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	35	28,00%	74	60,00%	14	11,00%	0	0,00%	123	88,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	34	27,00%	75	60,00%	13	10,00%	1	0,00%	123	88,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	35	28,00%	74	60,00%	12	9,00%	2	1,00%	123	88,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	39	31,00%	72	58,00%	12	9,00%	0	0,00%	123	90,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	48	39,00%	67	54,00%	8	6,00%	0	0,00%	123	93,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	46	37,00%	68	55,00%	9	7,00%	0	0,00%	123	92,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	37	30,00%	68	55,00%	18	14,00%	0	0,00%	123	85,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	47	38,00%	65	52,00%	10	8,00%	1	0,00%	123	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	43	34,00%	70	56,00%	9	7,00%	1	0,00%	123	91,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	35	28,00%	76	61,00%	11	8,00%	1	0,00%	123	90,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	35	28,00%	76	61,00%	12	9,00%	0	0,00%	123	90,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	32	26,00%	71	57,00%	19	15,00%	1	0,00%	123	83,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	40	32,00%	69	56,00%	13	10,00%	1	0,00%	123	88,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	34	27,00%	76	61,00%	11	8,00%	2	1,00%	123	89,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	33	26,00%	76	61,00%	13	10,00%	1	0,00%	123	88,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	27	21,00%	77	62,00%	17	13,00%	2	1,00%	123	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	32	26,00%	70	56,00%	16	13,00%	5	4,00%	123	82,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	35	28,00%	66	53,00%	17	13,00%	5	4,00%	123	82,00%
27. Penampilan gedung baik	37	30,00%	69	56,00%	12	9,00%	5	4,00%	123	86,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	35	28,00%	72	58,00%	12	9,00%	4	3,00%	123	86,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	30	24,00%	69	56,00%	19	15,00%	5	4,00%	123	80,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	28	22,00%	68	55,00%	22	17,00%	5	4,00%	123	78,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	33	26,00%	69	56,00%	16	13,00%	5	4,00%	123	82,00%

**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	16	25,00%	29	45,00%	17	26,00%	2	3,00%	64	70,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	23	35,00%	28	43,00%	11	17,00%	2	3,00%	64	79,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	19	29,00%	29	45,00%	15	23,00%	1	1,00%	64	75,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	22	34,00%	33	51,00%	9	14,00%	0	0,00%	64	85,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	22	34,00%	32	50,00%	9	14,00%	1	1,00%	64	84,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	27	42,00%	20	31,00%	15	23,00%	2	3,00%	64	73,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	24	37,00%	26	40,00%	14	21,00%	0	0,00%	64	78,00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	29	45,00%	28	43,00%	7	10,00%	0	0,00%	64	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)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	31	48,00%	26	40,00%	7	10,00%	0	0,00%	64	89,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	31	48,00%	26	40,00%	6	9,00%	1	1,00%	64	89,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	25	39,00%	24	37,00%	11	17,00%	4	6,00%	64	76,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	22	34,00%	27	42,00%	15	23,00%	0	0,00%	64	76,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	29	45,00%	24	37,00%	11	17,00%	0	0,00%	64	82,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	26	40,00%	24	37,00%	13	20,00%	1	1,00%	64	78,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	25	39,00%	26	40,00%	11	17,00%	2	3,00%	64	79,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	34	53,00%	22	34,00%	8	12,00%	0	0,00%	64	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	33	51,00%	24	37,00%	7	10,00%	0	0,00%	64	89,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	25	39,00%	27	42,00%	11	17,00%	1	1,00%	64	81,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	18	28,00%	32	50,00%	13	20,00%	1	1,00%	64	78,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	21	32,00%	24	37,00%	18	28,00%	1	1,00%	64	70,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	25	39,00%	24	37,00%	15	23,00%	0	0,00%	64	76,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	27	42,00%	29	45,00%	8	12,00%	0	0,00%	64	87,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	22	34,00%	29	45,00%	11	17,00%	2	3,00%	64	79,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	20	31,00%	29	45,00%	13	20,00%	2	3,00%	64	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	17	26,00%	30	46,00%	16	25,00%	1	1,00%	64	73,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	18	28,00%	29	45,00%	16	25,00%	1	1,00%	64	73,00%
27. Penampilan gedung baik	18	28,00%	31	48,00%	14	21,00%	1	1,00%	64	76,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	17	26,00%	33	51,00%	13	20,00%	1	1,00%	64	78,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	17	26,00%	29	45,00%	16	25,00%	2	3,00%	64	71,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	14	21,00%	31	48,00%	17	26,00%	2	3,00%	64	70,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	17	26,00%	31	48,00%	13	20,00%	3	4,00%	64	75,00%

**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	9	69,00%	4	30,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	100,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	6	46,00%	7	53,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	100,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	9	69,00%	4	30,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	100,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	7	53,00%	6	46,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	100,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	8	61,00%	5	38,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	100,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	10	76,00%	3	23,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	100,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	9	69,00%	4	30,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	100,00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	8	61,00%	5	38,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	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	9	69,00%	4	30,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	100,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	9	69,00%	4	30,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	100,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	8	61,00%	5	38,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	100,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	10	76,00%	3	23,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	100,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	10	76,00%	3	23,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	100,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	10	76,00%	2	15,00%	1	7,00%	0	0,00%	13	92,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	9	69,00%	4	30,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	100,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	9	69,00%	4	30,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	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	8	61,00%	5	38,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	100,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	10	76,00%	3	23,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	100,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	7	53,00%	6	46,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	100,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	9	69,00%	4	30,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	100,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	10	76,00%	3	23,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	100,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	9	69,00%	4	30,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	100,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	9	69,00%	4	30,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	100,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	9	69,00%	4	30,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	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	9	69,00%	4	30,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	100,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	7	53,00%	6	46,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	100,00%
27. Penampilan gedung baik	11	84,00%	2	15,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	100,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	11	84,00%	2	15,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	100,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	8	61,00%	4	30,00%	0	0,00%	1	7,00%	13	92,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	8	61,00%	2	15,00%	3	23,00%	0	0,00%	13	76,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	8	61,00%	5	38,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	100,00%

**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	2	50,00%	2	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	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	2	50,00%	2	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	1	25,00%	3	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	2	50,00%	2	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	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	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	2	50,00%	2	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	2	50,00%	2	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	1	25,00%	3	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	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	25,00%	3	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	1	25,00%	3	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
27. Penampilan gedung baik	1	25,00%	3	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	1	25,00%	3	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	1	25,00%	3	75,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	100,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	1	25,00%	2	50,00%	0	0,00%	1	25,00%	4	75,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	1	25,00%	2	50,00%	1	25,00%	0	0,00%	4	75,00%

## LAMPIRAN 8. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GANJIL 20/21 TAHAP II (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	20	35,00%	22	39,00%	10	17,00%	4	7,00%	56	75,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	26	46,00%	19	33,00%	9	16,00%	2	3,00%	56	80,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	25	44,00%	24	42,00%	6	10,00%	1	1,00%	56	87,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	29	51,00%	24	42,00%	3	5,00%	0	0,00%	56	94,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	30	53,00%	19	33,00%	7	12,00%	0	0,00%	56	87,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	30	53,00%	18	32,00%	6	10,00%	2	3,00%	56	85,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	27	48,00%	18	32,00%	11	19,00%	0	0,00%	56	80,00%

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	29	51,00%	25	44,00%	2	3,00%	0	0,00%	56	96,00%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	28	50,00%	24	42,00%	4	7,00%	0	0,00%	56	92,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	30	53,00%	23	41,00%	3	5,00%	0	0,00%	56	94,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	24	42,00%	22	39,00%	10	17,00%	0	0,00%	56	82,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	32	57,00%	17	30,00%	6	10,00%	1	1,00%	56	87,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	31	55,00%	22	39,00%	2	3,00%	1	1,00%	56	94,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	27	48,00%	22	39,00%	6	10,00%	1	1,00%	56	87,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	29	51,00%	20	35,00%	5	8,00%	2	3,00%	56	87,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	28	50,00%	23	41,00%	5	8,00%	0	0,00%	56	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	30	53,00%	23	41,00%	3	5,00%	0	0,00%	56	94,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	28	50,00%	24	42,00%	3	5,00%	1	1,00%	56	92,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	28	50,00%	22	39,00%	5	8,00%	1	1,00%	56	89,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	23	41,00%	24	42,00%	7	12,00%	2	3,00%	56	83,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	29	51,00%	23	41,00%	3	5,00%	1	1,00%	56	92,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	28	50,00%	24	42,00%	4	7,00%	0	0,00%	56	92,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	24	42,00%	24	42,00%	8	14,00%	0	0,00%	56	85,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	23	41,00%	23	41,00%	10	17,00%	0	0,00%	56	82,00%



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	24	42,00%	20	35,00%	8	14,00%	4	7,00%	56	78,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	22	39,00%	22	39,00%	8	14,00%	4	7,00%	56	78,00%
27. Penampilan gedung baik	23	41,00%	21	37,00%	8	14,00%	4	7,00%	56	78,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	24	42,00%	22	39,00%	6	10,00%	4	7,00%	56	82,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	19	33,00%	26	46,00%	6	10,00%	5	8,00%	56	80,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	21	37,00%	21	37,00%	8	14,00%	6	10,00%	56	75,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	22	39,00%	23	41,00%	6	10,00%	5	8,00%	56	80,00%

### 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	20	32,00%	29	47,00%	11	18,00%	1	1,00%	61	80,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	23	37,00%	34	55,00%	4	6,00%	0	0,00%	61	93,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	19	31,00%	36	59,00%	6	9,00%	0	0,00%	61	90,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	24	39,00%	28	45,00%	9	14,00%	0	0,00%	61	85,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	22	36,00%	33	54,00%	6	9,00%	0	0,00%	61	90,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	28	45,00%	27	44,00%	6	9,00%	0	0,00%	61	90,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	28	45,00%	26	42,00%	7	11,00%	0	0,00%	61	88,00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	25	40,00%	30	49,00%	6	9,00%	0	0,00%	61	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	22	36,00%	33	54,00%	6	9,00%	0	0,00%	61	90,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	22	36,00%	31	50,00%	7	11,00%	1	1,00%	61	86,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	23	37,00%	30	49,00%	7	11,00%	1	1,00%	61	86,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	25	40,00%	30	49,00%	6	9,00%	0	0,00%	61	90,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	25	40,00%	33	54,00%	3	4,00%	0	0,00%	61	95,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	25	40,00%	33	54,00%	3	4,00%	0	0,00%	61	95,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	23	37,00%	32	52,00%	4	6,00%	2	3,00%	61	90,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	22	36,00%	34	55,00%	5	8,00%	0	0,00%	61	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	23	37,00%	33	54,00%	5	8,00%	0	0,00%	61	91,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	22	36,00%	34	55,00%	4	6,00%	1	1,00%	61	91,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	19	31,00%	36	59,00%	5	8,00%	1	1,00%	61	90,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	22	36,00%	33	54,00%	5	8,00%	1	1,00%	61	90,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	18	29,00%	37	60,00%	6	9,00%	0	0,00%	61	90,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	22	36,00%	33	54,00%	6	9,00%	0	0,00%	61	90,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	23	37,00%	28	45,00%	7	11,00%	3	4,00%	61	83,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	23	37,00%	29	47,00%	7	11,00%	2	3,00%	61	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	18	29,00%	30	49,00%	11	18,00%	2	3,00%	61	78,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	19	31,00%	31	50,00%	9	14,00%	2	3,00%	61	81,00%
27. Penampilan gedung baik	19	31,00%	32	52,00%	8	13,00%	2	3,00%	61	83,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	21	34,00%	32	52,00%	6	9,00%	2	3,00%	61	86,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	20	32,00%	31	50,00%	7	11,00%	3	4,00%	61	83,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	20	32,00%	27	44,00%	10	16,00%	4	6,00%	61	77,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	20	32,00%	32	52,00%	6	9,00%	3	4,00%	61	85,00%

### 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	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	100,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	100,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	100,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	100,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	100,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	100,00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	100,00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	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	80,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	100,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	100,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	100,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	100,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	100,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	100,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	100,00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	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	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	100,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	100,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	4	80,00%	0	0,00%	1	20,00%	0	0,00%	5	80,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	100,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	100,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	100,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	100,00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	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	60,00%	1	20,00%	1	20,00%	0	0,00%	5	80,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	3	60,00%	2	40,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	100,00%
27. Penampilan gedung baik	3	60,00%	2	40,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	100,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	3	60,00%	2	40,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	100,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	3	60,00%	2	40,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	100,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	3	60,00%	2	40,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	100,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	3	60,00%	2	40,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	100,00%

## LAMPIRAN 9. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GANJIL 20/21 TAHAP II (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	78	31,58%	130	52,63%	38	15,38%	1	0,40%	247	84,21%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	87	35,22%	125	50,61%	31	12,55%	4	1,62%	247	85,83%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	87	35,22%	131	53,04%	28	11,34%	1	0,40%	247	88,26%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	66	26,72%	102	41,30%	65	26,32%	14	5,67%	247	68,02%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	87	35,22%	131	53,04%	28	11,34%	1	0,40%	247	88,26%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	106	42,91%	123	49,80%	18	7,29%	0	0,00%	247	92,71%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	103	41,70%	122	49,39%	21	8,50%	1	0,40%	247	91,09%

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	75	30,36%	112	45,34%	49	19,84%	11	4,45%	247	75,71%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	70	28,34%	102	41,30%	63	25,51%	12	4,86%	247	69,64%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	70	28,34%	115	46,56%	52	21,05%	10	4,05%	247	74,90%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	71	28,74%	120	48,58%	49	19,84%	7	2,83%	247	77,33%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	113	45,75%	118	47,77%	16	6,48%	0	0,00%	247	93,52%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	116	46,96%	117	47,37%	14	5,67%	0	0,00%	247	94,33%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	125	50,61%	107	43,32%	15	6,07%	0	0,00%	247	93,93%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	110	44,53%	116	46,96%	21	8,50%	0	0,00%	247	91,50%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	87	35,22%	112	45,34%	39	15,79%	9	3,64%	247	80,57%

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	77	31,17%	118	47,77%	43	17,41%	9	3,64%	247	78,95%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	96	38,87%	125	50,61%	26	10,53%	0	0,00%	247	89,47%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	99	40,08%	128	51,82%	20	8,10%	0	0,00%	247	91,90%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	107	43,32%	118	47,77%	22	8,91%	0	0,00%	247	91,09%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	103	41,70%	122	49,39%	20	8,10%	2	0,81%	247	91,09%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	75	30,36%	111	44,94%	43	17,41%	18	7,29%	247	75,30%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	77	31,17%	122	49,39%	40	16,19%	8	3,24%	247	80,57%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	74	29,96%	124	50,20%	44	17,81%	5	2,02%	247	80,16%

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	70	28,34%	124	50,20%	47	19,03%	6	2,43%	247	78,54%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	62	25,10%	136	55,06%	42	17,00%	7	2,83%	247	80,16%
27. Penampilan gedung baik	73	29,55%	123	49,80%	45	18,22%	6	2,43%	247	79,35%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	86	34,82%	126	51,01%	29	11,74%	6	2,43%	247	85,83%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	70	28,34%	121	48,99%	49	19,84%	7	2,83%	247	77,33%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	63	25,51%	117	47,37%	59	23,89%	8	3,24%	247	72,87%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	75	30,36%	132	53,44%	34	13,77%	6	2,43%	247	83,81%

### 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	13	19,70%	37	56,06%	16	24,24%	0	0,00%	66	75,76%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	12	18,18%	34	51,52%	19	28,79%	1	1,52%	66	69,70%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	15	22,73%	37	56,06%	14	21,21%	0	0,00%	66	78,79%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	13	19,70%	40	60,61%	13	19,70%	0	0,00%	66	80,30%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	13	19,70%	39	59,09%	14	21,21%	0	0,00%	66	78,79%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	20	30,30%	34	51,52%	11	16,67%	1	1,52%	66	81,82%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	13	19,70%	40	60,61%	13	19,70%	0	0,00%	66	80,30%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	22	33,33%	34	51,52%	10	15,15%	0	0,00%	66	84,85%

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	25,76%	35	53,03%	14	21,21%	0	0,00%	66	78,79%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	20	30,30%	33	50,00%	13	19,70%	0	0,00%	66	80,30%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	11	16,67%	33	50,00%	19	28,79%	3	4,55%	66	66,67%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	19	28,79%	34	51,52%	13	19,70%	0	0,00%	66	80,30%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	23	34,85%	32	48,48%	11	16,67%	0	0,00%	66	83,33%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	25	37,88%	30	45,45%	11	16,67%	0	0,00%	66	83,33%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	20	30,30%	31	46,97%	14	21,21%	1	1,52%	66	77,27%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	25	37,88%	29	43,94%	12	18,18%	0	0,00%	66	81,82%

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	20	30,30%	32	48,48%	14	21,21%	0	0,00%	66	78,79%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	18	27,27%	35	53,03%	13	19,70%	0	0,00%	66	80,30%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	21	31,82%	32	48,48%	13	19,70%	0	0,00%	66	80,30%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	22	33,33%	31	46,97%	13	19,70%	0	0,00%	66	80,30%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	23	34,85%	32	48,48%	11	16,67%	0	0,00%	66	83,33%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	22	33,33%	28	42,42%	16	24,24%	0	0,00%	66	75,76%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	18	27,27%	28	42,42%	19	28,79%	1	1,52%	66	69,70%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	17	25,76%	31	46,97%	15	22,73%	3	4,55%	66	72,73%



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	14	21,21%	32	48,48%	18	27,27%	2	3,03%	66	69,70%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	13	19,70%	33	50,00%	20	30,30%	0	0,00%	66	69,70%
27. Penampilan gedung baik	15	22,73%	32	48,48%	19	28,79%	0	0,00%	66	71,21%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	20	30,30%	33	50,00%	13	19,70%	0	0,00%	66	80,30%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	16	24,24%	36	54,55%	14	21,21%	0	0,00%	66	78,79%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	13	19,70%	26	39,39%	23	34,85%	4	6,06%	66	59,09%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	18	27,27%	31	46,97%	17	25,76%	0	0,00%	66	74,24%

**LAMPIRAN 10. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GANJIL 20/21 TAHAP II (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	35	32,00%	52	47,00%	19	17,00%	3	2,00%	109	79,00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	35	32,00%	51	46,00%	22	20,00%	1	0,00%	109	78,00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	37	33,00%	57	52,00%	13	11,00%	2	1,00%	109	86,00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	36	33,00%	55	50,00%	16	14,00%	2	1,00%	109	83,00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	38	34,00%	58	53,00%	13	11,00%	0	0,00%	109	88,00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	36	33,00%	61	55,00%	10	9,00%	2	1,00%	109	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)	(%)		
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	36	33,00%	59	54,00%	11	10,00%	3	2,00%	109	87,00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	35	32,00%	58	53,00%	15	13,00%	1	0,00%	109	85,00%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	36	33,00%	56	51,00%	16	14,00%	1	0,00%	109	84,00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	36	33,00%	59	54,00%	12	11,00%	2	1,00%	109	87,00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	36	33,00%	56	51,00%	15	13,00%	2	1,00%	109	84,00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	41	37,00%	56	51,00%	12	11,00%	0	0,00%	109	88,00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	39	35,00%	57	52,00%	12	11,00%	1	0,00%	109	88,00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	41	37,00%	55	50,00%	12	11,00%	1	0,00%	109	88,00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	34	31,00%	53	48,00%	20	18,00%	2	1,00%	109	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)	(%)		
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	33	30,00%	57	52,00%	17	15,00%	2	1,00%	109	82,00%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	35	32,00%	61	55,00%	11	10,00%	2	1,00%	109	88,00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	34	31,00%	60	55,00%	13	11,00%	2	1,00%	109	86,00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	32	29,00%	62	56,00%	15	13,00%	0	0,00%	109	86,00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	37	33,00%	55	50,00%	14	12,00%	3	2,00%	109	84,00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	35	32,00%	59	54,00%	12	11,00%	3	2,00%	109	86,00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	29	26,00%	63	57,00%	16	14,00%	1	0,00%	109	84,00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	33	30,00%	62	56,00%	13	11,00%	1	0,00%	109	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)	(%)		
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	33	30,00%	60	55,00%	16	14,00%	0	0,00%	109	85,00%
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	29	26,00%	55	50,00%	20	18,00%	5	4,00%	109	77,00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	30	27,00%	53	48,00%	21	19,00%	5	4,00%	109	76,00%
27. Penampilan gedung baik	30	27,00%	59	54,00%	15	13,00%	5	4,00%	109	81,00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	33	30,00%	53	48,00%	17	15,00%	6	5,00%	109	78,00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	31	28,00%	54	49,00%	20	18,00%	4	3,00%	109	77,00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi-Fi</i> mencukupi	29	26,00%	47	43,00%	25	22,00%	8	7,00%	109	69,00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	32	29,00%	57	52,00%	16	14,00%	4	3,00%	109	81,00%