

**Laporan Survei**  
**SATUAN PENJAMINAN MUTU**  
**UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA**  
**BANDUNG**



**Survei Kepuasan Mahasiswa**  
**Semester Genap 2019/2020**

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

SATUAN PENJAMINAN  
MUTU

## DAFTAR ISI

PENDAHULUAN .....	3
PERANCANGAN INSTRUMEN .....	3
METODE PENYEBARAN KUESIONER.....	4
PROFIL RESPONDEN .....	4
DESKRIPSI RESPON KEPUASAN .....	6
KESIMPULAN .....	19
LAMPIRAN 1. KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA .....	20
LAMPIRAN 2. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2019/2020 (FAKULTAS KEDOKTERAN).....	23
LAMPIRAN 3. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2019/2020 (FAKULTAS TEKNIK).....	32
LAMPIRAN 4. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2019/2020 (FAKULTAS PSIKOLOGI).....	52
LAMPIRAN 5. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2019/2020 (FAKULTAS BAHASA DAN BUDAYA).....	67
LAMPIRAN 6. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2019/2020 (FAKULTAS EKONOMI).....	87
LAMPIRAN 7. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2019/2020 (FAKULTAS SENI RUPA DAN DESAIN) .....	107
LAMPIRAN 8. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2019/2020 (FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI) .....	132
LAMPIRAN 9. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2019/2020 (FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI) .....	147
LAMPIRAN 10. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2019/2020 (FAKULTAS HUKUM) .....	157

## **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 Genap 2019/2020.

## **PERANCANGAN INSTRUMEN**

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

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

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

## METODE PENYEBARAN KUESIONER

Kuesioner kepuasan mahasiswa telah disebarakan melalui link Google Form yaitu <http://bit.ly/SurveiMahasiswaUKM> secara online dan dapat diakses melalui internet. Untuk dapat menjangkau responden, maka telah dilakukan penyebaran pesan untuk partisipasi survei melalui beberapa media berikut ini:

1. Pemberitahuan melalui penyebaran surat kepada Ketua Program Profesi/Magister/Sarjana/Diploma dengan tembusan Dekan Fakultas 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 di Universitas Kristen Maranatha untuk membantu *follow up* pengisian kuesioner kepuasan mahasiswa.

## PROFIL RESPONDEN

Penyebaran survei kepuasan mahasiswa telah mendapatkan respon sebanyak 2652 orang mahasiswa dari total mahasiswa aktif UK. Maranatha Semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 sebanyak 6350 orang. Dengan demikian, *response rate* survei ini sebesar 41.76%. 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 Genap 2019/2020**

Asal Fakultas	Frekuensi (n)	Persen (%)
Fakultas Ekonomi	745	28.09%
Fakultas Kedokteran	405	15.27%
Fakultas Seni Rupa dan Desain	351	13.24%
Fakultas Psikologi	302	11.39%
Fakultas Kedokteran Gigi	236	8.90%
Fakultas Bahasa dan Budaya	188	7.09%
Fakultas Teknologi Informasi	164	6.18%
Fakultas Teknik	146	5.51%
Fakultas Hukum	115	4.34%
<b>Total</b>	<b>2652</b>	<b>100.00%</b>

Pada tabel tersebut, terlihat responden dengan tingkat partisipasi tertinggi berasal dari Fakultas Ekonomi (28.09%), dan paling rendah berasal dari Fakultas Hukum (4.34%).

**Tabel 2. Program Studi Asal Responden Yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Genap 2019/2020**

<b>Program Studi</b>	<b>Total Responden</b>	<b>Total Mahasiswa</b>	<b>Response Rate</b>
Sarjana Arsitektur	6	6	100.00%
Diploma III Seni Rupa dan Desain	74	92	80.43%
Profesi Dokter Gigi	108	169	63.91%
Magister Psikologi Sains	5	8	62.50%
Sarjana Desain Komunikasi Visual	180	292	61.64%
Sarjana Sastra China	46	80	57.50%
Sarjana Sistem Informasi	59	109	54.13%
Magister Akuntansi	51	95	53.68%
Sarjana Manajemen	457	895	51.06%
Sarjana Seni Rupa Murni	12	24	50.00%
Magister Psikologi Profesi	24	49	48.98%
Sarjana Kedokteran	309	652	47.39%
Sarjana Teknik Informatika	98	210	46.67%
Sarjana Sastra Inggris	91	197	46.19%
Sarjana Psikologi	273	612	44.61%
Sarjana Kedokteran Gigi	128	288	44.44%
Sarjana Sistem Komputer	26	59	44.07%
Sarjana Akuntansi	196	497	39.44%
Diploma III Bahasa Mandarin	10	26	38.46%
Sarjana Sastra Jepang	41	113	36.28%
Sarjana Teknik Elektro	41	118	34.75%
Sarjana Ilmu Hukum	115	368	31.25%
Sarjana Desain Interior	79	258	30.62%
Magister Ilmu Komputer	7	24	29.17%
Magister Manajemen	41	155	26.45%
Profesi Dokter	96	454	21.15%
Sarjana Teknik Industri	59	295	20.00%
Sarjana Teknik Sipil	20	199	10.05%

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 Arsitektur dengan *response rate* sebesar 100.00%, dan paling rendah berasal dari Program Sarjana Teknik Sipil dengan *response rate* sebesar 10.05%.

**Tabel 3. Distribusi Mahasiswa yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Genap 2019/2020 Berdasarkan Tahun Angkatan**

<b>Angkatan</b>	<b>Frekuensi (n)</b>	<b>Persen (%)</b>
2014	65	2.45%
2015	153	5.77%
2016	266	10.03%
2017	465	17.53%
2018	825	31.11%
2019	764	28.81%
2020	8	0.30%
Tidak mencantumkan angkatan	106	4.00%
Total	2652	100.00%

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 2018 (31.11%), dan paling rendah berasal dari Tahun Angkatan 2020 (0.30%).

## **DESKRIPSI RESPON KEPUASAN**

Hasil pengukuran tingkat kepuasan terhadap mahasiswa di Semester Genap 2019/2020 ditampilkan di Tabel 4. Hasil survei di Semester Genap 2019/2020 ini menampilkan peningkatan kepuasan mahasiswa yaitu dengan nilai rata-rata 92.80% terhadap 31 butir pernyataan yang dinilai.

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

1. 92.42% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami.
2. 93.10% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah.
3. 93.02% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif.
4. 91.21% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa.
5. 95.14% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat.

---

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

6. 96.57% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa.
7. 95.40% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan.
8. 95.32% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa.
9. 93.78% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul.
10. 95.55% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa.
11. 90.69% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi.
12. 97.13% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa.
13. 97.55% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya.
14. 96.87% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik.
15. 91.25% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian.
16. 94.61% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa.
17. 96.34% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur.
18. 94.80% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa.
19. 92.80% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini.
20. 93.48% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa.
21. 95.85% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik.
22. 93.21% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa.
23. 91.18% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa.
24. 88.46% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa.
25. 88.12% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Tata ruang kelas baik dan nyaman.

26. 91.21% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Pencahayaan di ruang kelas baik.
27. 91.18% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Penampilan gedung baik.
28. 95.97% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik.
29. 89.59% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Ketersediaan tempat parkir mencukupi.
30. 70.48% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ Wi- Fi mencukupi.
31. 94.38% 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 Genap 19/20**

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 (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	428	16.14%	2023	76.28%	188	7.09%	13	0.49%	2652	92.42%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	577	21.76%	1892	71.34%	174	6.56%	9	0.34%	2652	93.10%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	523	19.72%	1944	73.30%	175	6.60%	10	0.38%	2652	93.02%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	513	19.34%	1906	71.87%	208	7.84%	25	0.94%	2652	91.21%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	586	22.10%	1937	73.04%	116	4.37%	13	0.49%	2652	95.14%

**Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei Genap 19/20**

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 Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	691	26.06%	1870	70.51%	83	3.13%	8	0.30%	2652	96.57%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	638	24.06%	1892	71.34%	113	4.26%	9	0.34%	2652	95.40%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	630	23.76%	1898	71.57%	113	4.26%	11	0.41%	2652	95.32%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	597	22.51%	1890	71.27%	152	5.73%	13	0.49%	2652	93.78%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	639	24.10%	1895	71.46%	102	3.85%	16	0.60%	2652	95.55%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	587	22.13%	1818	68.55%	219	8.26%	28	1.06%	2652	90.69%

**Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei Genap 19/20**

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 Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	679	25.60%	1897	71.53%	65	2.45%	11	0.41%	2652	97.13%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	795	29.98%	1792	67.57%	59	2.22%	6	0.23%	2652	97.55%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	758	28.58%	1811	68.29%	77	2.90%	6	0.23%	2652	96.87%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	600	22.62%	1820	68.63%	202	7.62%	30	1.13%	2652	91.25%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	667	25.15%	1842	69.46%	121	4.56%	22	0.83%	2652	94.61%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	668	25.19%	1887	71.15%	78	2.94%	19	0.72%	2652	96.34%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	642	24.21%	1872	70.59%	118	4.45%	20	0.75%	2652	94.80%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	572	21.57%	1889	71.23%	163	6.15%	28	1.06%	2652	92.80%

**Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei Genap 19/20**

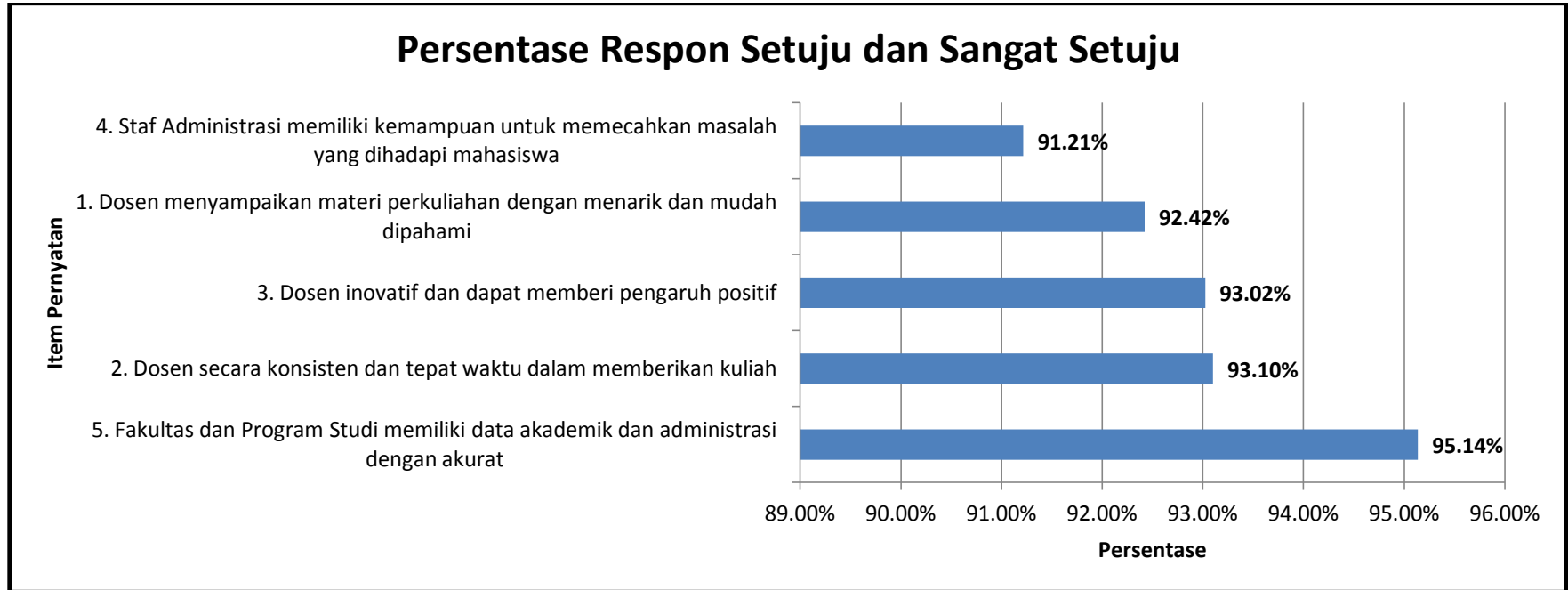
Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	652	24.59%	1827	68.89%	159	6.00%	14	0.53%	2652	93.48%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	725	27.34%	1817	68.51%	99	3.73%	11	0.41%	2652	95.85%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	580	21.87%	1892	71.34%	160	6.03%	20	0.75%	2652	93.21%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	556	20.97%	1862	70.21%	192	7.24%	42	1.58%	2652	91.18%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	539	20.32%	1807	68.14%	262	9.88%	44	1.66%	2652	88.46%

**Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei Genap 19/20**

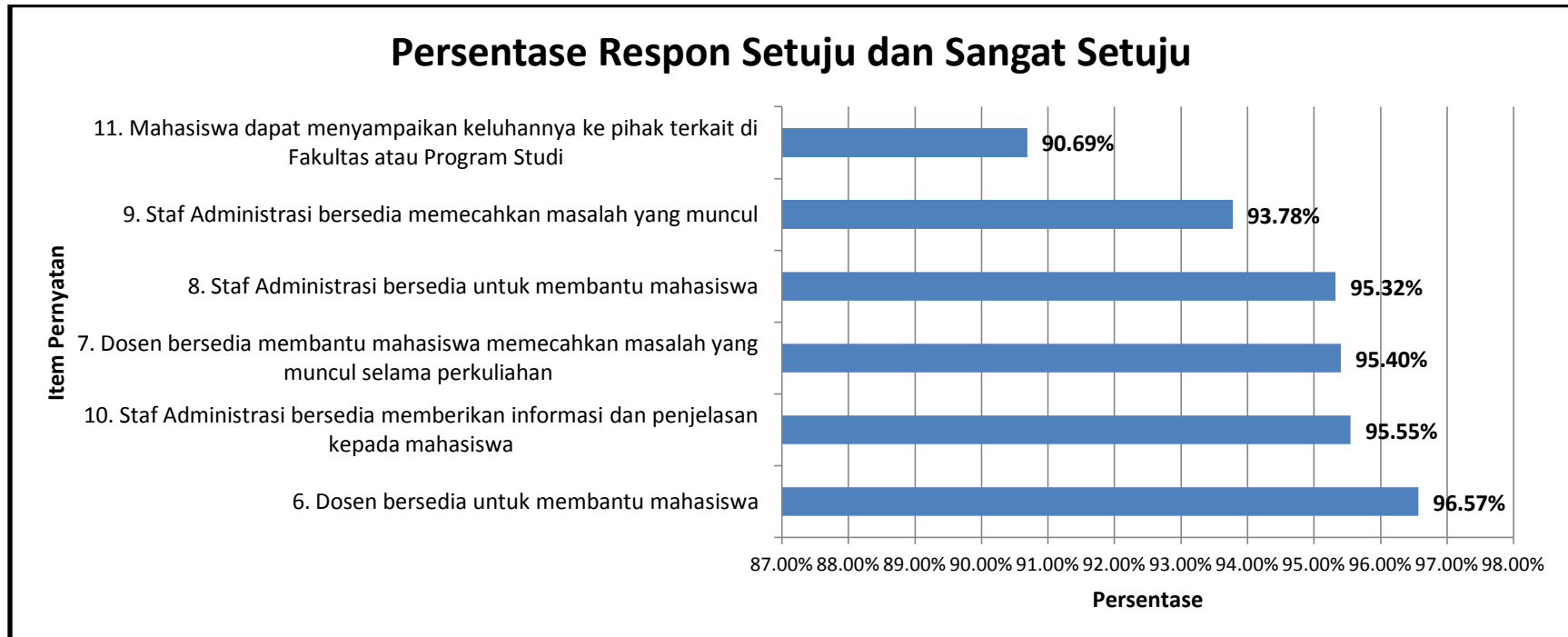
Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	523	19.72%	1814	68.40%	286	10.78%	29	1.09%	2652	88.12%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	582	21.95%	1837	69.27%	207	7.81%	26	0.98%	2652	91.21%
27. Penampilan gedung baik	619	23.34%	1799	67.84%	205	7.73%	29	1.09%	2652	91.18%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	754	28.43%	1791	67.53%	92	3.47%	15	0.57%	2652	95.97%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	624	23.53%	1752	66.06%	228	8.60%	48	1.81%	2652	89.59%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi-Fi</i> mencukupi	416	15.69%	1453	54.79%	624	23.53%	159	6.00%	2652	70.48%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	719	27.11%	1784	67.27%	131	4.94%	18	0.68%	2652	94.38%

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

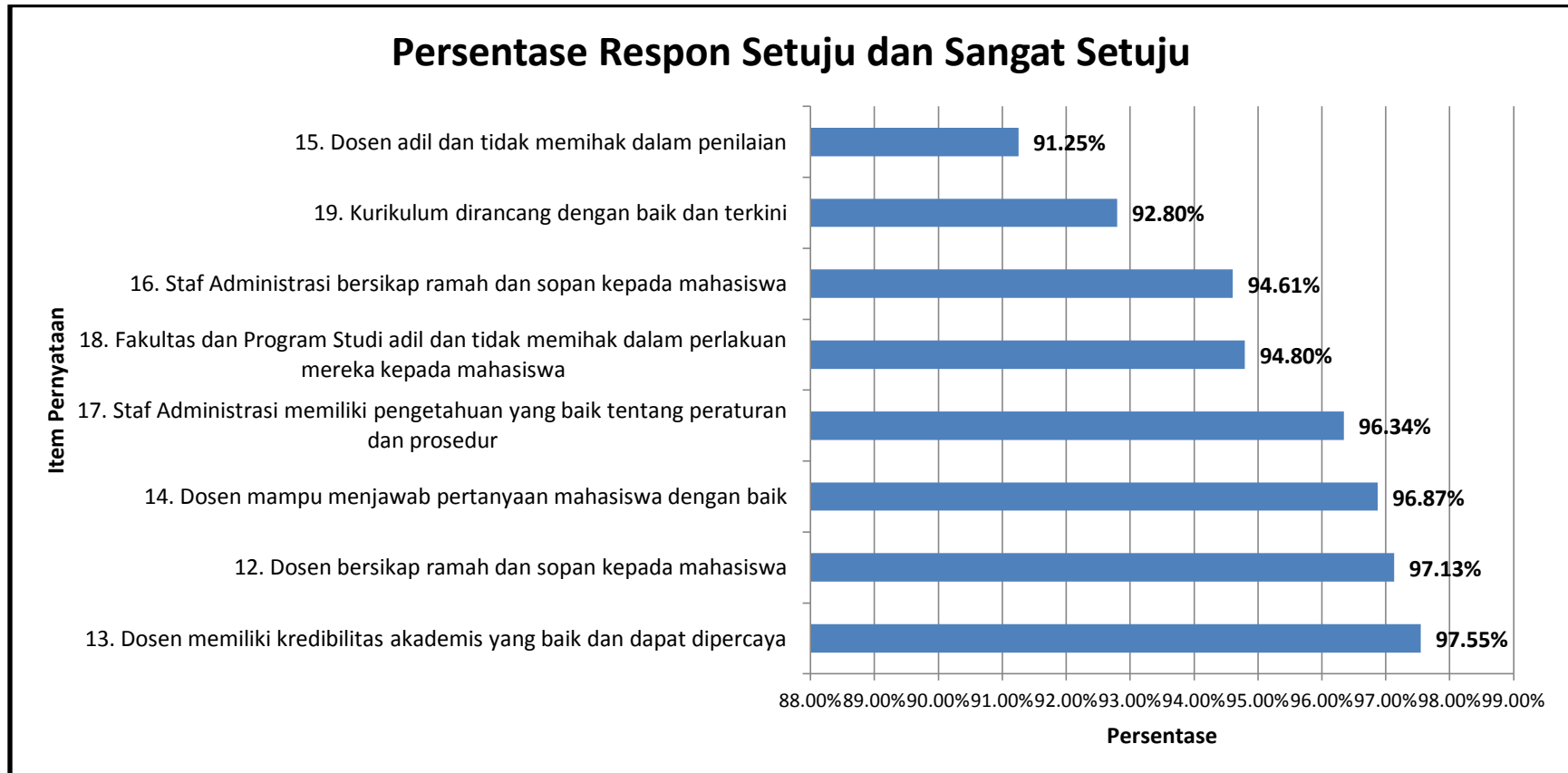
**Gambar 1.**  
**Persentase Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju berdasarkan Aspek Keandalan (*Reliability*)**



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

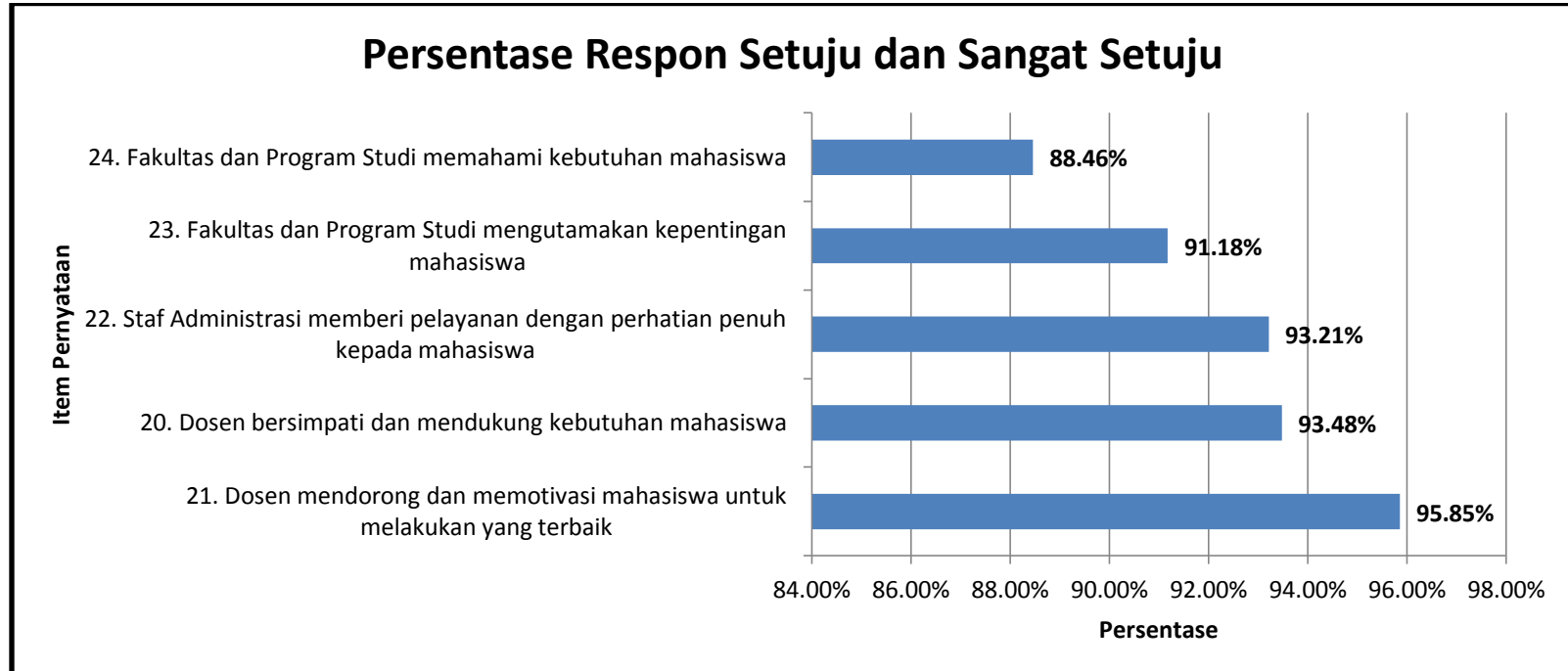


**Gambar 3.**  
**Persentase Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju Berdasarkan Aspek Kepastian (*Assurance*)**

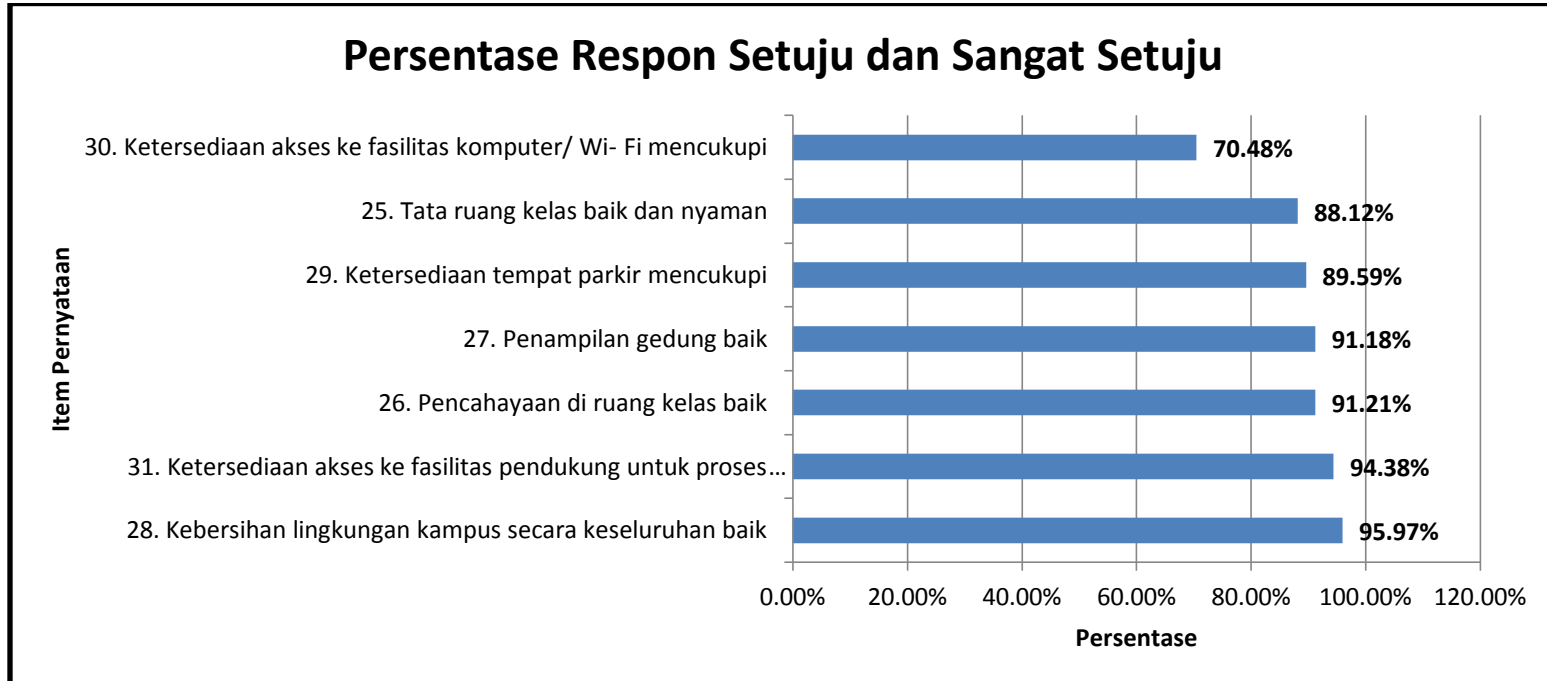




**Gambar 4.**  
**Persentase Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju Berdasarkan Aspek Empati (*Empathy*)**



**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 70.48% 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 18 September 2020. Terima kasih atas waktu yang diberikan. Tuhan Memberkati.

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

### Profil Responden

1. Program Studi*	:	
2. Angkatan*	:	

### Kuesioner

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

4	3	2	1
Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	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

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
4	Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	1	2	3	4
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

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
29	Ketersediaan tempat parkir mencukupi	1	2	3	4
30	Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	1	2	3	4
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 GENAP 2019/2020 (FAKULTAS KEDOKTERAN)**

**Program Sarjana Kedokteran**

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 (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	39	12.62%	252	81.55%	18	5.83%	0	0.00%	309	94.17%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	63	20.39%	229	74.11%	17	5.50%	0	0.00%	309	94.50%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	46	14.89%	246	79.61%	17	5.50%	0	0.00%	309	94.50%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	55	17.80%	229	74.11%	22	7.12%	3	0.97%	309	91.91%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	46	14.89%	245	79.29%	15	4.85%	3	0.97%	309	94.17%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	53	17.15%	249	80.58%	7	2.27%	0	0.00%	309	97.73%

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)	(%)		
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	54	17.48%	249	80.58%	6	1.94%	0	0.00%	309	98.06%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	62	20.06%	236	76.38%	8	2.59%	3	0.97%	309	96.44%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	65	21.04%	228	73.79%	14	4.53%	2	0.65%	309	94.82%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	62	20.06%	235	76.05%	10	3.24%	2	0.65%	309	96.12%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	43	13.92%	236	76.38%	25	8.09%	5	1.62%	309	90.29%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	61	19.74%	240	77.67%	8	2.59%	0	0.00%	309	97.41%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	82	26.54%	224	72.49%	2	0.65%	1	0.32%	309	99.03%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	79	25.57%	226	73.14%	4	1.29%	0	0.00%	309	98.71%



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)	(%)		
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	64	20.71%	229	74.11%	14	4.53%	2	0.65%	309	94.82%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	58	18.77%	234	75.73%	11	3.56%	6	1.94%	309	94.50%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	65	21.04%	235	76.05%	7	2.27%	2	0.65%	309	97.09%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	58	18.77%	239	77.35%	10	3.24%	2	0.65%	309	96.12%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	48	15.53%	242	78.32%	15	4.85%	4	1.29%	309	93.85%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	56	18.12%	237	76.70%	16	5.18%	0	0.00%	309	94.82%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	69	22.33%	233	75.40%	7	2.27%	0	0.00%	309	97.73%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	50	16.18%	244	78.96%	11	3.56%	4	1.29%	309	95.15%

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)	(%)		
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	38	12.30%	229	74.11%	31	10.03%	11	3.56%	309	86.41%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	38	12.30%	217	70.23%	48	15.53%	6	1.94%	309	82.52%
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	31	10.03%	213	68.93%	58	18.77%	7	2.27%	309	78.96%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	41	13.27%	222	71.84%	39	12.62%	7	2.27%	309	85.11%
27. Penampilan gedung baik	39	12.62%	208	67.31%	51	16.50%	11	3.56%	309	79.94%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	57	18.45%	235	76.05%	15	4.85%	2	0.65%	309	94.50%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	53	17.15%	224	72.49%	26	8.41%	6	1.94%	309	89.64%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	29	9.39%	173	55.99%	83	26.86%	24	7.77%	309	65.37%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	62	20.06%	228	73.79%	19	6.15%	0	0.00%	309	93.85%

## Program Profesi Dokter

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 (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	10	10.42%	83	86.46%	2	2.08%	1	1.04%	96	96.88%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	5	5.21%	77	80.21%	13	13.54%	1	1.04%	96	85.42%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	14	14.58%	77	80.21%	4	4.17%	1	1.04%	96	94.79%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	6	6.25%	72	75.00%	17	17.71%	1	1.04%	96	81.25%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	9	9.38%	81	84.38%	5	5.21%	1	1.04%	96	93.75%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	15	15.63%	77	80.21%	3	3.13%	1	1.04%	96	95.83%

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)	(%)		
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	14	14.58%	75	78.13%	6	6.25%	1	1.04%	96	92.71%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	8	8.33%	83	86.46%	4	4.17%	1	1.04%	96	94.79%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	8	8.33%	78	81.25%	9	9.38%	1	1.04%	96	89.58%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	7	7.29%	85	88.54%	3	3.13%	1	1.04%	96	95.83%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	6	6.25%	69	71.88%	19	19.79%	2	2.08%	96	78.13%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	15	15.63%	74	77.08%	6	6.25%	1	1.04%	96	92.71%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	23	23.96%	71	73.96%	1	1.04%	1	1.04%	96	97.92%

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)	(%)		
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	22	22.92%	73	76.04%	0	0.00%	1	1.04%	96	98.96%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	12	12.50%	72	75.00%	10	10.42%	2	2.08%	96	87.50%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	15	15.63%	73	76.04%	6	6.25%	2	2.08%	96	91.67%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	13	13.54%	78	81.25%	4	4.17%	1	1.04%	96	94.79%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	14	14.58%	70	72.92%	10	10.42%	2	2.08%	96	87.50%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	15	15.63%	72	75.00%	7	7.29%	2	2.08%	96	90.63%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	16	16.67%	66	68.75%	12	12.50%	2	2.08%	96	85.42%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	16	16.67%	78	81.25%	1	1.04%	1	1.04%	96	97.92%

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)	(%)		
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	10	10.42%	77	80.21%	8	8.33%	1	1.04%	96	90.63%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	9	9.38%	64	66.67%	14	14.58%	9	9.38%	96	76.04%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	8	8.33%	58	60.42%	19	19.79%	11	11.46%	96	68.75%
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	4	4.17%	54	56.25%	36	37.50%	2	2.08%	96	60.42%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	5	5.21%	63	65.63%	24	25.00%	4	4.17%	96	70.83%
27. Penampilan gedung baik	8	8.33%	63	65.63%	22	22.92%	3	3.13%	96	73.96%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	11	11.46%	80	83.33%	4	4.17%	1	1.04%	96	94.79%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	8	8.33%	61	63.54%	20	20.83%	7	7.29%	96	71.88%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ Wi- Fi mencukupi	4	4.17%	41	42.71%	40	41.67%	11	11.46%	96	46.88%

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)	(%)		
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	6	6.25%	76	79.17%	13	13.54%	1	1.04%	96	85.42%

### LAMPIRAN 3. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2019/2020 (FAKULTAS TEKNIK)

#### Program Sarjana Sistem Komputer

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 (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	6	23.08%	17	65.38%	3	11.54%	0	0.00%	26	88.46%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	6	23.08%	14	53.85%	6	23.08%	0	0.00%	26	76.92%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	3	11.54%	21	80.77%	2	7.69%	0	0.00%	26	92.31%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	10	38.46%	13	50.00%	3	11.54%	0	0.00%	26	88.46%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	6	23.08%	19	73.08%	1	3.85%	0	0.00%	26	96.15%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	10	38.46%	14	53.85%	2	7.69%	0	0.00%	26	92.31%



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)	(%)		
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	8	30.77%	18	69.23%	0	0.00%	0	0.00%	26	100.00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	12	46.15%	13	50.00%	1	3.85%	0	0.00%	26	96.15%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	10	38.46%	15	57.69%	1	3.85%	0	0.00%	26	96.15%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	12	46.15%	12	46.15%	1	3.85%	1	3.85%	26	92.31%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	10	38.46%	14	53.85%	2	7.69%	0	0.00%	26	92.31%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	6	23.08%	20	76.92%	0	0.00%	0	0.00%	26	100.00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	5	19.23%	19	73.08%	2	7.69%	0	0.00%	26	92.31%

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)	(%)		
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	6	23.08%	19	73.08%	1	3.85%	0	0.00%	26	96.15%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	5	19.23%	19	73.08%	2	7.69%	0	0.00%	26	92.31%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	12	46.15%	14	53.85%	0	0.00%	0	0.00%	26	100.00%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	12	46.15%	14	53.85%	0	0.00%	0	0.00%	26	100.00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	9	34.62%	16	61.54%	1	3.85%	0	0.00%	26	96.15%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	6	23.08%	15	57.69%	5	19.23%	0	0.00%	26	80.77%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	6	23.08%	18	69.23%	2	7.69%	0	0.00%	26	92.31%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	8	30.77%	17	65.38%	1	3.85%	0	0.00%	26	96.15%

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)	(%)		
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	11	42.31%	13	50.00%	2	7.69%	0	0.00%	26	92.31%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	7	26.92%	17	65.38%	2	7.69%	0	0.00%	26	92.31%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	6	23.08%	16	61.54%	4	15.38%	0	0.00%	26	84.62%
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	5	19.23%	18	69.23%	3	11.54%	0	0.00%	26	88.46%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	6	23.08%	17	65.38%	3	11.54%	0	0.00%	26	88.46%
27. Penampilan gedung baik	5	19.23%	20	76.92%	1	3.85%	0	0.00%	26	96.15%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	6	23.08%	20	76.92%	0	0.00%	0	0.00%	26	100.00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	4	15.38%	21	80.77%	1	3.85%	0	0.00%	26	96.15%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi-Fi</i> mencukupi	2	7.69%	10	38.46%	11	42.31%	3	11.54%	26	46.15%

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)	(%)		
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	6	23.08%	18	69.23%	2	7.69%	0	0.00%	26	92.31%

**Program Sarjana Teknik Elektro**

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 (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	3	7.32%	26	63.41%	11	26.83%	1	2.44%	41	70.73%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	6	14.63%	32	78.05%	2	4.88%	1	2.44%	41	92.68%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	3	7.32%	33	80.49%	4	9.76%	1	2.44%	41	87.80%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	6	14.63%	27	65.85%	7	17.07%	1	2.44%	41	80.49%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	7	17.07%	30	73.17%	3	7.32%	1	2.44%	41	90.24%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	9	21.95%	28	68.29%	3	7.32%	1	2.44%	41	90.24%

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)	(%)		
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	12	29.27%	26	63.41%	2	4.88%	1	2.44%	41	92.68%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	8	19.51%	26	63.41%	6	14.63%	1	2.44%	41	82.93%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	9	21.95%	24	58.54%	7	17.07%	1	2.44%	41	80.49%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	10	24.39%	25	60.98%	4	9.76%	2	4.88%	41	85.37%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	7	17.07%	28	68.29%	3	7.32%	3	7.32%	41	85.37%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	10	24.39%	27	65.85%	3	7.32%	1	2.44%	41	90.24%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	10	24.39%	26	63.41%	5	12.20%	0	0.00%	41	87.80%

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)	(%)		
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	7	17.07%	31	75.61%	2	4.88%	1	2.44%	41	92.68%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	5	12.20%	32	78.05%	2	4.88%	2	4.88%	41	90.24%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	8	19.51%	27	65.85%	5	12.20%	1	2.44%	41	85.37%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	7	17.07%	30	73.17%	2	4.88%	2	4.88%	41	90.24%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	8	19.51%	27	65.85%	5	12.20%	1	2.44%	41	85.37%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	5	12.20%	25	60.98%	8	19.51%	3	7.32%	41	73.17%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	5	12.20%	30	73.17%	5	12.20%	1	2.44%	41	85.37%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	8	19.51%	27	65.85%	5	12.20%	1	2.44%	41	85.37%

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)	(%)		
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	7	17.07%	27	65.85%	5	12.20%	2	4.88%	41	82.93%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	9	21.95%	25	60.98%	5	12.20%	2	4.88%	41	82.93%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	6	14.63%	26	63.41%	7	17.07%	2	4.88%	41	78.05%
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	3	7.32%	31	75.61%	6	14.63%	1	2.44%	41	82.93%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	4	9.76%	30	73.17%	6	14.63%	1	2.44%	41	82.93%
27. Penampilan gedung baik	3	7.32%	28	68.29%	8	19.51%	2	4.88%	41	75.61%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	5	12.20%	33	80.49%	2	4.88%	1	2.44%	41	92.68%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	8	19.51%	31	75.61%	1	2.44%	1	2.44%	41	95.12%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	3	7.32%	27	65.85%	8	19.51%	3	7.32%	41	73.17%



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)	(%)		
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	7	17.07%	32	78.05%	1	2.44%	1	2.44%	41	95.12%

### Program Sarjana Teknik Industri

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 (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	6	10.17%	52	88.14%	1	1.69%	0	0.00%	59	98.31%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	17	28.81%	38	64.41%	3	5.08%	1	1.69%	59	93.22%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	9	15.25%	45	76.27%	5	8.47%	0	0.00%	59	91.53%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	9	15.25%	44	74.58%	6	10.17%	0	0.00%	59	89.83%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	14	23.73%	44	74.58%	1	1.69%	0	0.00%	59	98.31%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	21	35.59%	37	62.71%	1	1.69%	0	0.00%	59	98.31%

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)	(%)		
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	16	27.12%	40	67.80%	3	5.08%	0	0.00%	59	94.92%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	12	20.34%	42	71.19%	5	8.47%	0	0.00%	59	91.53%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	13	22.03%	41	69.49%	5	8.47%	0	0.00%	59	91.53%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	12	20.34%	43	72.88%	4	6.78%	0	0.00%	59	93.22%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	16	27.12%	35	59.32%	7	11.86%	1	1.69%	59	86.44%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	21	35.59%	38	64.41%	0	0.00%	0	0.00%	59	100.00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	24	40.68%	35	59.32%	0	0.00%	0	0.00%	59	100.00%

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)	(%)		
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	19	32.20%	40	67.80%	0	0.00%	0	0.00%	59	100.00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	19	32.20%	35	59.32%	5	8.47%	0	0.00%	59	91.53%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	17	28.81%	38	64.41%	3	5.08%	1	1.69%	59	93.22%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	13	22.03%	43	72.88%	3	5.08%	0	0.00%	59	94.92%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	14	23.73%	41	69.49%	3	5.08%	1	1.69%	59	93.22%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	12	20.34%	42	71.19%	4	6.78%	1	1.69%	59	91.53%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	18	30.51%	38	64.41%	3	5.08%	0	0.00%	59	94.92%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	18	30.51%	37	62.71%	4	6.78%	0	0.00%	59	93.22%

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)	(%)		
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	15	25.42%	39	66.10%	5	8.47%	0	0.00%	59	91.53%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	13	22.03%	39	66.10%	7	11.86%	0	0.00%	59	88.14%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	11	18.64%	38	64.41%	10	16.95%	0	0.00%	59	83.05%
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	4	6.78%	43	72.88%	10	16.95%	2	3.39%	59	79.66%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	7	11.86%	37	62.71%	14	23.73%	1	1.69%	59	74.58%
27. Penampilan gedung baik	5	8.47%	45	76.27%	9	15.25%	0	0.00%	59	84.75%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	8	13.56%	46	77.97%	5	8.47%	0	0.00%	59	91.53%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	12	20.34%	44	74.58%	3	5.08%	0	0.00%	59	94.92%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	5	8.47%	27	45.76%	22	37.29%	5	8.47%	59	54.24%

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)	(%)		
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	9	15.25%	46	77.97%	3	5.08%	1	1.69%	59	93.22%

### Program Sarjana Teknik Sipil

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 (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	1	5.00%	16	80.00%	3	15.00%	0	0.00%	20	85.00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	3	15.00%	15	75.00%	2	10.00%	0	0.00%	20	90.00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	2	10.00%	16	80.00%	2	10.00%	0	0.00%	20	90.00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	4	20.00%	13	65.00%	3	15.00%	0	0.00%	20	85.00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	2	10.00%	17	85.00%	1	5.00%	0	0.00%	20	95.00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	5	25.00%	15	75.00%	0	0.00%	0	0.00%	20	100.00%

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)	(%)		
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	4	20.00%	16	80.00%	0	0.00%	0	0.00%	20	100.00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	5	25.00%	14	70.00%	1	5.00%	0	0.00%	20	95.00%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	4	20.00%	15	75.00%	1	5.00%	0	0.00%	20	95.00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	4	20.00%	16	80.00%	0	0.00%	0	0.00%	20	100.00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	4	20.00%	14	70.00%	2	10.00%	0	0.00%	20	90.00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	3	15.00%	17	85.00%	0	0.00%	0	0.00%	20	100.00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	3	15.00%	17	85.00%	0	0.00%	0	0.00%	20	100.00%



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)	(%)		
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	4	20.00%	15	75.00%	1	5.00%	0	0.00%	20	95.00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	3	15.00%	15	75.00%	2	10.00%	0	0.00%	20	90.00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	2	10.00%	17	85.00%	1	5.00%	0	0.00%	20	95.00%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	1	5.00%	18	90.00%	1	5.00%	0	0.00%	20	95.00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	3	15.00%	17	85.00%	0	0.00%	0	0.00%	20	100.00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	1	5.00%	19	95.00%	0	0.00%	0	0.00%	20	100.00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	3	15.00%	15	75.00%	2	10.00%	0	0.00%	20	90.00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	4	20.00%	15	75.00%	1	5.00%	0	0.00%	20	95.00%

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)	(%)		
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	3	15.00%	15	75.00%	2	10.00%	0	0.00%	20	90.00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	4	20.00%	16	80.00%	0	0.00%	0	0.00%	20	100.00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	3	15.00%	16	80.00%	1	5.00%	0	0.00%	20	95.00%
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	2	10.00%	12	60.00%	6	30.00%	0	0.00%	20	70.00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	2	10.00%	16	80.00%	2	10.00%	0	0.00%	20	90.00%
27. Penampilan gedung baik	2	10.00%	18	90.00%	0	0.00%	0	0.00%	20	100.00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	4	20.00%	15	75.00%	1	5.00%	0	0.00%	20	95.00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	4	20.00%	14	70.00%	2	10.00%	0	0.00%	20	90.00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	1	5.00%	12	60.00%	6	30.00%	1	5.00%	20	65.00%

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)	(%)		
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	3	15.00%	16	80.00%	1	5.00%	0	0.00%	20	95.00%

**LAMPIRAN 4. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2019/2020 (FAKULTAS PSIKOLOGI)**

**Program Sarjana Psikologi**

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 (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	36	13.19%	215	78.75%	22	8.06%	0	0.00%	273	91.94%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	74	27.11%	189	69.23%	9	3.30%	1	0.37%	273	96.34%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	47	17.22%	210	76.92%	15	5.49%	1	0.37%	273	94.14%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	43	15.75%	216	79.12%	13	4.76%	1	0.37%	273	94.87%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	60	21.98%	208	76.19%	5	1.83%	0	0.00%	273	98.17%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	74	27.11%	189	69.23%	10	3.66%	0	0.00%	273	96.34%

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)	(%)		
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	58	21.25%	206	75.46%	9	3.30%	0	0.00%	273	96.70%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	57	20.88%	210	76.92%	6	2.20%	0	0.00%	273	97.80%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	52	19.05%	212	77.66%	8	2.93%	1	0.37%	273	96.70%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	62	22.71%	200	73.26%	9	3.30%	2	0.73%	273	95.97%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	63	23.08%	188	68.86%	20	7.33%	2	0.73%	273	91.94%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	71	26.01%	190	69.60%	11	4.03%	1	0.37%	273	95.60%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	92	33.70%	176	64.47%	5	1.83%	0	0.00%	273	98.17%

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)	(%)		
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	80	29.30%	190	69.60%	3	1.10%	0	0.00%	273	98.90%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	54	19.78%	193	70.70%	24	8.79%	2	0.73%	273	90.48%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	69	25.27%	194	71.06%	10	3.66%	0	0.00%	273	96.34%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	76	27.84%	192	70.33%	4	1.47%	1	0.37%	273	98.17%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	66	24.18%	200	73.26%	6	2.20%	1	0.37%	273	97.44%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	56	20.51%	206	75.46%	10	3.66%	1	0.37%	273	95.97%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	68	24.91%	190	69.60%	15	5.49%	0	0.00%	273	94.51%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	82	30.04%	180	65.93%	11	4.03%	0	0.00%	273	95.97%

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)	(%)		
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	54	19.78%	208	76.19%	10	3.66%	1	0.37%	273	95.97%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	54	19.78%	202	73.99%	16	5.86%	1	0.37%	273	93.77%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	52	19.05%	202	73.99%	18	6.59%	1	0.37%	273	93.04%
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	41	15.02%	186	68.13%	42	15.38%	4	1.47%	273	83.15%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	46	16.85%	204	74.73%	22	8.06%	1	0.37%	273	91.58%
27. Penampilan gedung baik	55	20.15%	192	70.33%	25	9.16%	1	0.37%	273	90.48%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	67	24.54%	188	68.86%	16	5.86%	2	0.73%	273	93.41%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	54	19.78%	184	67.40%	31	11.36%	4	1.47%	273	87.18%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	22	8.06%	123	45.05%	97	35.53%	31	11.36%	273	53.11%

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)	(%)		
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	63	23.08%	195	71.43%	12	4.40%	3	1.10%	273	94.51%



### Program Magister Psikologi Profesi

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 (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	3	12.50%	17	70.83%	3	12.50%	1	4.17%	24	83.33%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	1	4.17%	17	70.83%	6	25.00%	0	0.00%	24	75.00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	2	8.33%	19	79.17%	3	12.50%	0	0.00%	24	87.50%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	3	12.50%	18	75.00%	2	8.33%	1	4.17%	24	87.50%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	3	12.50%	18	75.00%	3	12.50%	0	0.00%	24	87.50%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	4	16.67%	18	75.00%	1	4.17%	1	4.17%	24	91.67%

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)	(%)		
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	4	16.67%	15	62.50%	4	16.67%	1	4.17%	24	79.17%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	3	12.50%	20	83.33%	0	0.00%	1	4.17%	24	95.83%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	3	12.50%	19	79.17%	1	4.17%	1	4.17%	24	91.67%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	3	12.50%	19	79.17%	1	4.17%	1	4.17%	24	91.67%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	3	12.50%	17	70.83%	3	12.50%	1	4.17%	24	83.33%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	3	12.50%	20	83.33%	1	4.17%	0	0.00%	24	95.83%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	4	16.67%	19	79.17%	1	4.17%	0	0.00%	24	95.83%

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)	(%)		
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	2	8.33%	18	75.00%	4	16.67%	0	0.00%	24	83.33%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	2	8.33%	18	75.00%	3	12.50%	1	4.17%	24	83.33%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	2	8.33%	20	83.33%	1	4.17%	1	4.17%	24	91.67%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	3	12.50%	19	79.17%	1	4.17%	1	4.17%	24	91.67%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	3	12.50%	20	83.33%	0	0.00%	1	4.17%	24	95.83%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	0	0.00%	17	70.83%	6	25.00%	1	4.17%	24	70.83%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	4	16.67%	15	62.50%	4	16.67%	1	4.17%	24	79.17%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	2	8.33%	20	83.33%	1	4.17%	1	4.17%	24	91.67%

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)	(%)		
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	2	8.33%	20	83.33%	1	4.17%	1	4.17%	24	91.67%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	2	8.33%	19	79.17%	3	12.50%	0	0.00%	24	87.50%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	2	8.33%	17	70.83%	4	16.67%	1	4.17%	24	79.17%
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	2	8.33%	18	75.00%	3	12.50%	1	4.17%	24	83.33%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	2	8.33%	18	75.00%	3	12.50%	1	4.17%	24	83.33%
27. Penampilan gedung baik	2	8.33%	21	87.50%	1	4.17%	0	0.00%	24	95.83%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	2	8.33%	21	87.50%	0	0.00%	1	4.17%	24	95.83%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	1	4.17%	17	70.83%	6	25.00%	0	0.00%	24	75.00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	1	4.17%	14	58.33%	8	33.33%	1	4.17%	24	62.50%

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)	(%)		
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	2	8.33%	21	87.50%	0	0.00%	1	4.17%	24	95.83%

**Program Magister Psikologi Sains**

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 (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	2	40.00%	3	60.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	2	40.00%	3	60.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	2	40.00%	3	60.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	2	40.00%	3	60.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	2	40.00%	3	60.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	4	80.00%	1	20.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%

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)	(%)		
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	3	60.00%	2	40.00%	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%
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	2	40.00%	3	60.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	2	40.00%	3	60.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	3	60.00%	2	40.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%

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)	(%)		
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	2	40.00%	3	60.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	3	60.00%	2	40.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	2	40.00%	3	60.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	3	60.00%	1	20.00%	1	20.00%	0	0.00%	5	80.00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	3	60.00%	2	40.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	3	60.00%	2	40.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	3	60.00%	2	40.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	3	60.00%	2	40.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%



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)	(%)		
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	3	60.00%	2	40.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	3	60.00%	2	40.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	3	60.00%	2	40.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	2	40.00%	2	40.00%	1	20.00%	0	0.00%	5	80.00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	2	40.00%	3	60.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
27. Penampilan gedung baik	2	40.00%	3	60.00%	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	2	40.00%	3	60.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	2	40.00%	3	60.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%

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)	(%)		
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	3	60.00%	2	40.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%

**LAMPIRAN 5. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2019/2020 (FAKULTAS BAHASA DAN BUDAYA)**

**Program Diploma III Bahasa Mandarin**

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 (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	1	10.00%	9	90.00%	0	0.00%	0	0.00%	10	100.00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	2	20.00%	8	80.00%	0	0.00%	0	0.00%	10	100.00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	2	20.00%	6	60.00%	2	20.00%	0	0.00%	10	80.00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	1	10.00%	9	90.00%	0	0.00%	0	0.00%	10	100.00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	3	30.00%	7	70.00%	0	0.00%	0	0.00%	10	100.00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	3	30.00%	6	60.00%	1	10.00%	0	0.00%	10	90.00%

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)	(%)		
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	1	10.00%	8	80.00%	1	10.00%	0	0.00%	10	90.00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	3	30.00%	6	60.00%	1	10.00%	0	0.00%	10	90.00%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	1	10.00%	8	80.00%	1	10.00%	0	0.00%	10	90.00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	1	10.00%	9	90.00%	0	0.00%	0	0.00%	10	100.00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	2	20.00%	8	80.00%	0	0.00%	0	0.00%	10	100.00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	3	30.00%	7	70.00%	0	0.00%	0	0.00%	10	100.00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	5	50.00%	5	50.00%	0	0.00%	0	0.00%	10	100.00%

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)	(%)		
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	3	30.00%	7	70.00%	0	0.00%	0	0.00%	10	100.00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	3	30.00%	6	60.00%	1	10.00%	0	0.00%	10	90.00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	3	30.00%	7	70.00%	0	0.00%	0	0.00%	10	100.00%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	3	30.00%	7	70.00%	0	0.00%	0	0.00%	10	100.00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	3	30.00%	7	70.00%	0	0.00%	0	0.00%	10	100.00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	3	30.00%	7	70.00%	0	0.00%	0	0.00%	10	100.00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	5	50.00%	4	40.00%	1	10.00%	0	0.00%	10	90.00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	3	30.00%	7	70.00%	0	0.00%	0	0.00%	10	100.00%

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)	(%)		
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	3	30.00%	7	70.00%	0	0.00%	0	0.00%	10	100.00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	2	20.00%	8	80.00%	0	0.00%	0	0.00%	10	100.00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	3	30.00%	7	70.00%	0	0.00%	0	0.00%	10	100.00%
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	2	20.00%	7	70.00%	1	10.00%	0	0.00%	10	90.00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	0	0.00%	10	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	10	100.00%
27. Penampilan gedung baik	3	30.00%	6	60.00%	1	10.00%	0	0.00%	10	90.00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	2	20.00%	7	70.00%	1	10.00%	0	0.00%	10	90.00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	3	30.00%	6	60.00%	1	10.00%	0	0.00%	10	90.00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	1	10.00%	7	70.00%	1	10.00%	1	10.00%	10	80.00%

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)	(%)		
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	3	30.00%	6	60.00%	1	10.00%	0	0.00%	10	90.00%

**Program Sarjana Sastra China**

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 (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	8	17.39%	32	69.57%	6	13.04%	0	0.00%	46	86.96%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	12	26.09%	33	71.74%	1	2.17%	0	0.00%	46	97.83%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	10	21.74%	29	63.04%	7	15.22%	0	0.00%	46	84.78%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	6	13.04%	39	84.78%	1	2.17%	0	0.00%	46	97.83%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	7	15.22%	39	84.78%	0	0.00%	0	0.00%	46	100.00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	13	28.26%	29	63.04%	4	8.70%	0	0.00%	46	91.30%



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)	(%)		
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	13	28.26%	32	69.57%	1	2.17%	0	0.00%	46	97.83%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	9	19.57%	34	73.91%	3	6.52%	0	0.00%	46	93.48%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	11	23.91%	32	69.57%	3	6.52%	0	0.00%	46	93.48%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	10	21.74%	34	73.91%	2	4.35%	0	0.00%	46	95.65%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	9	19.57%	31	67.39%	6	13.04%	0	0.00%	46	86.96%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	14	30.43%	29	63.04%	3	6.52%	0	0.00%	46	93.48%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	17	36.96%	28	60.87%	1	2.17%	0	0.00%	46	97.83%

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)	(%)		
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	17	36.96%	26	56.52%	3	6.52%	0	0.00%	46	93.48%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	11	23.91%	29	63.04%	4	8.70%	2	4.35%	46	86.96%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	14	30.43%	32	69.57%	0	0.00%	0	0.00%	46	100.00%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	12	26.09%	33	71.74%	1	2.17%	0	0.00%	46	97.83%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	13	28.26%	31	67.39%	2	4.35%	0	0.00%	46	95.65%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	10	21.74%	33	71.74%	3	6.52%	0	0.00%	46	93.48%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	10	21.74%	33	71.74%	3	6.52%	0	0.00%	46	93.48%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	14	30.43%	32	69.57%	0	0.00%	0	0.00%	46	100.00%

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)	(%)		
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	8	17.39%	35	76.09%	3	6.52%	0	0.00%	46	93.48%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	13	28.26%	31	67.39%	2	4.35%	0	0.00%	46	95.65%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	9	19.57%	31	67.39%	6	13.04%	0	0.00%	46	86.96%
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	11	23.91%	33	71.74%	2	4.35%	0	0.00%	46	95.65%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	11	23.91%	29	63.04%	6	13.04%	0	0.00%	46	86.96%
27. Penampilan gedung baik	9	19.57%	36	78.26%	1	2.17%	0	0.00%	46	97.83%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	9	19.57%	36	78.26%	1	2.17%	0	0.00%	46	97.83%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	8	17.39%	38	82.61%	0	0.00%	0	0.00%	46	100.00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi-Fi</i> mencukupi	4	8.70%	26	56.52%	16	34.78%	0	0.00%	46	65.22%

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)	(%)		
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	15	32.61%	30	65.22%	1	2.17%	0	0.00%	46	97.83%

### Program Sarjana Sastra Inggris

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 (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	11	12.09%	76	83.52%	3	3.30%	1	1.10%	91	95.60%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	19	20.88%	71	78.02%	1	1.10%	0	0.00%	91	98.90%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	16	17.58%	73	80.22%	1	1.10%	1	1.10%	91	97.80%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	19	20.88%	69	75.82%	1	1.10%	2	2.20%	91	96.70%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	21	23.08%	68	74.73%	2	2.20%	0	0.00%	91	97.80%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	33	36.26%	57	62.64%	0	0.00%	1	1.10%	91	98.90%

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)	(%)		
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	32	35.16%	57	62.64%	1	1.10%	1	1.10%	91	97.80%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	35	38.46%	53	58.24%	2	2.20%	1	1.10%	91	96.70%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	33	36.26%	55	60.44%	2	2.20%	1	1.10%	91	96.70%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	33	36.26%	57	62.64%	1	1.10%	0	0.00%	91	98.90%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	27	29.67%	61	67.03%	2	2.20%	1	1.10%	91	96.70%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	27	29.67%	63	69.23%	0	0.00%	1	1.10%	91	98.90%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	30	32.97%	59	64.84%	1	1.10%	1	1.10%	91	97.80%

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)	(%)		
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	31	34.07%	56	61.54%	3	3.30%	1	1.10%	91	95.60%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	26	28.57%	61	67.03%	3	3.30%	1	1.10%	91	95.60%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	34	37.36%	54	59.34%	3	3.30%	0	0.00%	91	96.70%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	35	38.46%	54	59.34%	2	2.20%	0	0.00%	91	97.80%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	29	31.87%	57	62.64%	4	4.40%	1	1.10%	91	94.51%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	26	28.57%	63	69.23%	2	2.20%	0	0.00%	91	97.80%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	32	35.16%	57	62.64%	1	1.10%	1	1.10%	91	97.80%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	32	35.16%	58	63.74%	0	0.00%	1	1.10%	91	98.90%

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)	(%)		
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	28	30.77%	60	65.93%	2	2.20%	1	1.10%	91	96.70%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	27	29.67%	59	64.84%	4	4.40%	1	1.10%	91	94.51%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	26	28.57%	61	67.03%	2	2.20%	2	2.20%	91	95.60%
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	16	17.58%	71	78.02%	2	2.20%	2	2.20%	91	95.60%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	19	20.88%	66	72.53%	5	5.49%	1	1.10%	91	93.41%
27. Penampilan gedung baik	20	21.98%	65	71.43%	5	5.49%	1	1.10%	91	93.41%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	29	31.87%	58	63.74%	3	3.30%	1	1.10%	91	95.60%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	25	27.47%	59	64.84%	4	4.40%	3	3.30%	91	92.31%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi-Fi</i> mencukupi	17	18.68%	49	53.85%	21	23.08%	4	4.40%	91	72.53%



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)	(%)		
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	27	29.67%	60	65.93%	3	3.30%	1	1.10%	91	95.60%

**Program Sarjana Sastra Jepang**

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 (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	3	7.32%	28	68.29%	10	24.39%	0	0.00%	41	75.61%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	7	17.07%	31	75.61%	3	7.32%	0	0.00%	41	92.68%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	4	9.76%	27	65.85%	9	21.95%	1	2.44%	41	75.61%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	4	9.76%	22	53.66%	13	31.71%	2	4.88%	41	63.41%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	4	9.76%	32	78.05%	3	7.32%	2	4.88%	41	87.80%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	11	26.83%	27	65.85%	3	7.32%	0	0.00%	41	92.68%

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)	(%)		
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	8	19.51%	27	65.85%	6	14.63%	0	0.00%	41	85.37%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	9	21.95%	25	60.98%	7	17.07%	0	0.00%	41	82.93%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	8	19.51%	23	56.10%	9	21.95%	1	2.44%	41	75.61%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	9	21.95%	24	58.54%	7	17.07%	1	2.44%	41	80.49%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	8	19.51%	20	48.78%	10	24.39%	3	7.32%	41	68.29%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	7	17.07%	33	80.49%	1	2.44%	0	0.00%	41	97.56%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	8	19.51%	30	73.17%	3	7.32%	0	0.00%	41	92.68%

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)	(%)		
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	9	21.95%	27	65.85%	5	12.20%	0	0.00%	41	87.80%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	4	9.76%	25	60.98%	11	26.83%	1	2.44%	41	70.73%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	8	19.51%	22	53.66%	11	26.83%	0	0.00%	41	73.17%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	8	19.51%	26	63.41%	6	14.63%	1	2.44%	41	82.93%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	9	21.95%	26	63.41%	5	12.20%	1	2.44%	41	85.37%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	4	9.76%	26	63.41%	8	19.51%	3	7.32%	41	73.17%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	8	19.51%	29	70.73%	4	9.76%	0	0.00%	41	90.24%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	10	24.39%	27	65.85%	3	7.32%	1	2.44%	41	90.24%

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)	(%)		
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	7	17.07%	23	56.10%	10	24.39%	1	2.44%	41	73.17%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	6	14.63%	23	56.10%	10	24.39%	2	4.88%	41	70.73%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	8	19.51%	18	43.90%	12	29.27%	3	7.32%	41	63.41%
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	6	14.63%	27	65.85%	7	17.07%	1	2.44%	41	80.49%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	8	19.51%	27	65.85%	6	14.63%	0	0.00%	41	85.37%
27. Penampilan gedung baik	5	12.20%	27	65.85%	6	14.63%	3	7.32%	41	78.05%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	7	17.07%	31	75.61%	3	7.32%	0	0.00%	41	92.68%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	5	12.20%	32	78.05%	3	7.32%	1	2.44%	41	90.24%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ Wi- Fi mencukupi	4	9.76%	16	39.02%	15	36.59%	6	14.63%	41	48.78%

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)	(%)		
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	8	19.51%	29	70.73%	3	7.32%	1	2.44%	41	90.24%

## LAMIRAN 6. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2019/2020 (FAKULTAS EKONOMI)

### Program Sarjana Akuntansi

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 (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	36	18.37%	139	70.92%	18	9.18%	3	1.53%	196	89.29%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	46	23.47%	136	69.39%	13	6.63%	1	0.51%	196	92.86%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	39	19.90%	145	73.98%	11	5.61%	1	0.51%	196	93.88%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	40	20.41%	142	72.45%	13	6.63%	1	0.51%	196	92.86%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	52	26.53%	137	69.90%	6	3.06%	1	0.51%	196	96.43%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	50	25.51%	138	70.41%	7	3.57%	1	0.51%	196	95.92%

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)	(%)		
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	45	22.96%	140	71.43%	10	5.10%	1	0.51%	196	94.39%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	44	22.45%	147	75.00%	4	2.04%	1	0.51%	196	97.45%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	39	19.90%	149	76.02%	7	3.57%	1	0.51%	196	95.92%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	46	23.47%	144	73.47%	5	2.55%	1	0.51%	196	96.94%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	47	23.98%	138	70.41%	10	5.10%	1	0.51%	196	94.39%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	40	20.41%	152	77.55%	2	1.02%	2	1.02%	196	97.96%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	54	27.55%	134	68.37%	7	3.57%	1	0.51%	196	95.92%



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)	(%)		
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	61	31.12%	126	64.29%	8	4.08%	1	0.51%	196	95.41%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	45	22.96%	129	65.82%	18	9.18%	4	2.04%	196	88.78%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	51	26.02%	131	66.84%	11	5.61%	3	1.53%	196	92.86%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	47	23.98%	146	74.49%	2	1.02%	1	0.51%	196	98.47%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	45	22.96%	144	73.47%	5	2.55%	2	1.02%	196	96.43%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	45	22.96%	137	69.90%	12	6.12%	2	1.02%	196	92.86%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	52	26.53%	125	63.78%	18	9.18%	1	0.51%	196	90.31%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	59	30.10%	126	64.29%	10	5.10%	1	0.51%	196	94.39%

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)	(%)		
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	43	21.94%	141	71.94%	10	5.10%	2	1.02%	196	93.88%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	43	21.94%	143	72.96%	8	4.08%	2	1.02%	196	94.90%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	38	19.39%	145	73.98%	9	4.59%	4	2.04%	196	93.37%
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	41	20.92%	134	68.37%	20	10.20%	1	0.51%	196	89.29%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	40	20.41%	145	73.98%	10	5.10%	1	0.51%	196	94.39%
27. Penampilan gedung baik	48	24.49%	135	68.88%	12	6.12%	1	0.51%	196	93.37%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	62	31.63%	129	65.82%	4	2.04%	1	0.51%	196	97.45%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	54	27.55%	127	64.80%	13	6.63%	2	1.02%	196	92.35%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	34	17.35%	115	58.67%	41	20.92%	6	3.06%	196	76.02%

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)	(%)		
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	63	32.14%	123	62.76%	9	4.59%	1	0.51%	196	94.90%

### Program Sarjana Manajemen

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 (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	86	18.82%	333	72.87%	35	7.66%	3	0.66%	457	91.68%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	109	23.85%	310	67.83%	36	7.88%	2	0.44%	457	91.68%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	115	25.16%	307	67.18%	32	7.00%	3	0.66%	457	92.34%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	78	17.07%	317	69.37%	55	12.04%	7	1.53%	457	86.43%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	121	26.48%	304	66.52%	29	6.35%	3	0.66%	457	93.00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	128	28.01%	307	67.18%	20	4.38%	2	0.44%	457	95.19%

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)	(%)		
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	122	26.70%	303	66.30%	30	6.56%	2	0.44%	457	93.00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	90	19.69%	331	72.43%	33	7.22%	3	0.66%	457	92.12%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	83	18.16%	329	71.99%	43	9.41%	2	0.44%	457	90.15%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	99	21.66%	327	71.55%	27	5.91%	4	0.88%	457	93.22%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	118	25.82%	292	63.89%	44	9.63%	3	0.66%	457	89.72%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	116	25.38%	326	71.33%	13	2.84%	2	0.44%	457	96.72%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	135	29.54%	308	67.40%	13	2.84%	1	0.22%	457	96.94%

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)	(%)		
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	145	31.73%	291	63.68%	20	4.38%	1	0.22%	457	95.40%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	114	24.95%	300	65.65%	40	8.75%	3	0.66%	457	90.59%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	95	20.79%	321	70.24%	36	7.88%	5	1.09%	457	91.03%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	103	22.54%	333	72.87%	19	4.16%	2	0.44%	457	95.40%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	109	23.85%	319	69.80%	24	5.25%	5	1.09%	457	93.65%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	109	23.85%	314	68.71%	27	5.91%	7	1.53%	457	92.56%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	122	26.70%	302	66.08%	31	6.78%	2	0.44%	457	92.78%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	131	28.67%	300	65.65%	24	5.25%	2	0.44%	457	94.31%

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)	(%)		
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	102	22.32%	309	67.61%	43	9.41%	3	0.66%	457	89.93%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	102	22.32%	316	69.15%	31	6.78%	8	1.75%	457	91.47%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	107	23.41%	300	65.65%	42	9.19%	8	1.75%	457	89.06%
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	90	19.69%	309	67.61%	51	11.16%	7	1.53%	457	87.31%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	109	23.85%	312	68.27%	30	6.56%	6	1.31%	457	92.12%
27. Penampilan gedung baik	126	27.57%	289	63.24%	35	7.66%	7	1.53%	457	90.81%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	153	33.48%	278	60.83%	21	4.60%	5	1.09%	457	94.31%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	114	24.95%	272	59.52%	55	12.04%	16	3.50%	457	84.46%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ Wi- Fi mencukupi	78	17.07%	240	52.52%	108	23.63%	31	6.78%	457	69.58%

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)	(%)		
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	171	37.42%	256	56.02%	25	5.47%	5	1.09%	457	93.44%



### Program Magister Akuntansi

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 (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	12	23.53%	37	72.55%	2	3.92%	0	0.00%	51	96.08%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	16	31.37%	35	68.63%	0	0.00%	0	0.00%	51	100.00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	13	25.49%	34	66.67%	4	7.84%	0	0.00%	51	92.16%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	10	19.61%	33	64.71%	7	13.73%	1	1.96%	51	84.31%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	10	19.61%	34	66.67%	7	13.73%	0	0.00%	51	86.27%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	20	39.22%	30	58.82%	1	1.96%	0	0.00%	51	98.04%

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)	(%)		
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	21	41.18%	29	56.86%	1	1.96%	0	0.00%	51	98.04%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	12	23.53%	37	72.55%	2	3.92%	0	0.00%	51	96.08%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	14	27.45%	34	66.67%	3	5.88%	0	0.00%	51	94.12%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	17	33.33%	32	62.75%	2	3.92%	0	0.00%	51	96.08%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	17	33.33%	31	60.78%	3	5.88%	0	0.00%	51	94.12%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	20	39.22%	31	60.78%	0	0.00%	0	0.00%	51	100.00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	23	45.10%	28	54.90%	0	0.00%	0	0.00%	51	100.00%

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)	(%)		
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	19	37.25%	32	62.75%	0	0.00%	0	0.00%	51	100.00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	15	29.41%	34	66.67%	2	3.92%	0	0.00%	51	96.08%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	13	25.49%	38	74.51%	0	0.00%	0	0.00%	51	100.00%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	12	23.53%	33	64.71%	6	11.76%	0	0.00%	51	88.24%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	14	27.45%	34	66.67%	3	5.88%	0	0.00%	51	94.12%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	14	27.45%	30	58.82%	7	13.73%	0	0.00%	51	86.27%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	17	33.33%	31	60.78%	3	5.88%	0	0.00%	51	94.12%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	22	43.14%	27	52.94%	2	3.92%	0	0.00%	51	96.08%

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)	(%)		
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	11	21.57%	34	66.67%	5	9.80%	1	1.96%	51	88.24%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	16	31.37%	30	58.82%	5	9.80%	0	0.00%	51	90.20%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	16	31.37%	32	62.75%	3	5.88%	0	0.00%	51	94.12%
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	14	27.45%	37	72.55%	0	0.00%	0	0.00%	51	100.00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	17	33.33%	33	64.71%	1	1.96%	0	0.00%	51	98.04%
27. Penampilan gedung baik	15	29.41%	36	70.59%	0	0.00%	0	0.00%	51	100.00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	28	54.90%	23	45.10%	0	0.00%	0	0.00%	51	100.00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	26	50.98%	24	47.06%	1	1.96%	0	0.00%	51	98.04%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	18	35.29%	28	54.90%	3	5.88%	2	3.92%	51	90.20%

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)	(%)		
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	21	41.18%	28	54.90%	2	3.92%	0	0.00%	51	96.08%

### Program Magister Manajemen

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 (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	10	24.39%	27	65.85%	4	9.76%	0	0.00%	41	90.24%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	11	26.83%	26	63.41%	4	9.76%	0	0.00%	41	90.24%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	15	36.59%	19	46.34%	7	17.07%	0	0.00%	41	82.93%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	8	19.51%	27	65.85%	5	12.20%	1	2.44%	41	85.37%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	9	21.95%	24	58.54%	8	19.51%	0	0.00%	41	80.49%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	14	34.15%	27	65.85%	0	0.00%	0	0.00%	41	100.00%

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)	(%)		
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	13	31.71%	28	68.29%	0	0.00%	0	0.00%	41	100.00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	19	46.34%	19	46.34%	3	7.32%	0	0.00%	41	92.68%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	16	39.02%	21	51.22%	4	9.76%	0	0.00%	41	90.24%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	13	31.71%	25	60.98%	3	7.32%	0	0.00%	41	92.68%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	13	31.71%	22	53.66%	3	7.32%	3	7.32%	41	85.37%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	20	48.78%	21	51.22%	0	0.00%	0	0.00%	41	100.00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	22	53.66%	19	46.34%	0	0.00%	0	0.00%	41	100.00%

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)	(%)		
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	16	39.02%	25	60.98%	0	0.00%	0	0.00%	41	100.00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	15	36.59%	25	60.98%	1	2.44%	0	0.00%	41	97.56%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	17	41.46%	23	56.10%	1	2.44%	0	0.00%	41	97.56%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	15	36.59%	21	51.22%	3	7.32%	2	4.88%	41	87.80%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	14	34.15%	26	63.41%	1	2.44%	0	0.00%	41	97.56%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	9	21.95%	26	63.41%	5	12.20%	1	2.44%	41	85.37%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	11	26.83%	29	70.73%	1	2.44%	0	0.00%	41	97.56%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	16	39.02%	22	53.66%	3	7.32%	0	0.00%	41	92.68%



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)	(%)		
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	14	34.15%	19	46.34%	7	17.07%	1	2.44%	41	80.49%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	12	29.27%	22	53.66%	6	14.63%	1	2.44%	41	82.93%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	12	29.27%	22	53.66%	6	14.63%	1	2.44%	41	82.93%
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	12	29.27%	24	58.54%	5	12.20%	0	0.00%	41	87.80%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	15	36.59%	22	53.66%	4	9.76%	0	0.00%	41	90.24%
27. Penampilan gedung baik	14	34.15%	27	65.85%	0	0.00%	0	0.00%	41	100.00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	17	41.46%	24	58.54%	0	0.00%	0	0.00%	41	100.00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	17	41.46%	24	58.54%	0	0.00%	0	0.00%	41	100.00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ Wi- Fi mencukupi	7	17.07%	16	39.02%	14	34.15%	4	9.76%	41	56.10%

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)	(%)		
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	12	29.27%	28	68.29%	1	2.44%	0	0.00%	41	97.56%

## LAMPIRAN 7. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2019/2020 (FAKULTAS SENI RUPA DAN DESAIN)

### Program Diploma III Seni Rupa dan Desain

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 (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	6	8.11%	62	83.78%	5	6.76%	1	1.35%	74	91.89%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	11	14.86%	61	82.43%	2	2.70%	0	0.00%	74	97.30%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	11	14.86%	56	75.68%	7	9.46%	0	0.00%	74	90.54%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	21	28.38%	51	68.92%	2	2.70%	0	0.00%	74	97.30%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	15	20.27%	58	78.38%	1	1.35%	0	0.00%	74	98.65%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	12	16.22%	60	81.08%	1	1.35%	1	1.35%	74	97.30%

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)	(%)		
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	14	18.92%	55	74.32%	4	5.41%	1	1.35%	74	93.24%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	17	22.97%	56	75.68%	1	1.35%	0	0.00%	74	98.65%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	16	21.62%	56	75.68%	2	2.70%	0	0.00%	74	97.30%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	18	24.32%	55	74.32%	1	1.35%	0	0.00%	74	98.65%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	12	16.22%	60	81.08%	2	2.70%	0	0.00%	74	97.30%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	19	25.68%	54	72.97%	0	0.00%	1	1.35%	74	98.65%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	11	14.86%	59	79.73%	4	5.41%	0	0.00%	74	94.59%

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)	(%)		
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	12	16.22%	59	79.73%	3	4.05%	0	0.00%	74	95.95%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	12	16.22%	58	78.38%	3	4.05%	1	1.35%	74	94.59%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	19	25.68%	55	74.32%	0	0.00%	0	0.00%	74	100.00%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	21	28.38%	53	71.62%	0	0.00%	0	0.00%	74	100.00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	15	20.27%	55	74.32%	3	4.05%	1	1.35%	74	94.59%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	13	17.57%	55	74.32%	6	8.11%	0	0.00%	74	91.89%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	15	20.27%	54	72.97%	5	6.76%	0	0.00%	74	93.24%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	16	21.62%	56	75.68%	2	2.70%	0	0.00%	74	97.30%

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)	(%)		
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	19	25.68%	53	71.62%	2	2.70%	0	0.00%	74	97.30%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	15	20.27%	53	71.62%	5	6.76%	1	1.35%	74	91.89%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	15	20.27%	52	70.27%	6	8.11%	1	1.35%	74	90.54%
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	15	20.27%	59	79.73%	0	0.00%	0	0.00%	74	100.00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	18	24.32%	56	75.68%	0	0.00%	0	0.00%	74	100.00%
27. Penampilan gedung baik	16	21.62%	58	78.38%	0	0.00%	0	0.00%	74	100.00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	21	28.38%	53	71.62%	0	0.00%	0	0.00%	74	100.00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	11	14.86%	54	72.97%	9	12.16%	0	0.00%	74	87.84%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi-Fi</i> mencukupi	14	18.92%	50	67.57%	10	13.51%	0	0.00%	74	86.49%

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)	(%)		
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	15	20.27%	57	77.03%	2	2.70%	0	0.00%	74	97.30%

### Program Sarjana Desain Interior

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 (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	12	15.19%	62	78.48%	5	6.33%	0	0.00%	79	93.67%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	11	13.92%	63	79.75%	5	6.33%	0	0.00%	79	93.67%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	11	13.92%	65	82.28%	3	3.80%	0	0.00%	79	96.20%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	13	16.46%	63	79.75%	3	3.80%	0	0.00%	79	96.20%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	11	13.92%	67	84.81%	1	1.27%	0	0.00%	79	98.73%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	10	12.66%	67	84.81%	2	2.53%	0	0.00%	79	97.47%



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)	(%)		
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	11	13.92%	61	77.22%	7	8.86%	0	0.00%	79	91.14%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	19	24.05%	57	72.15%	3	3.80%	0	0.00%	79	96.20%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	14	17.72%	63	79.75%	2	2.53%	0	0.00%	79	97.47%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	15	18.99%	63	79.75%	1	1.27%	0	0.00%	79	98.73%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	13	16.46%	64	81.01%	2	2.53%	0	0.00%	79	97.47%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	14	17.72%	59	74.68%	5	6.33%	1	1.27%	79	92.41%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	16	20.25%	62	78.48%	1	1.27%	0	0.00%	79	98.73%

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)	(%)		
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	12	15.19%	65	82.28%	2	2.53%	0	0.00%	79	97.47%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	13	16.46%	59	74.68%	7	8.86%	0	0.00%	79	91.14%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	21	26.58%	57	72.15%	1	1.27%	0	0.00%	79	98.73%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	18	22.78%	60	75.95%	1	1.27%	0	0.00%	79	98.73%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	15	18.99%	64	81.01%	0	0.00%	0	0.00%	79	100.00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	13	16.46%	63	79.75%	3	3.80%	0	0.00%	79	96.20%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	12	15.19%	64	81.01%	2	2.53%	1	1.27%	79	96.20%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	14	17.72%	61	77.22%	3	3.80%	1	1.27%	79	94.94%

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)	(%)		
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	14	17.72%	64	81.01%	1	1.27%	0	0.00%	79	98.73%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	13	16.46%	64	81.01%	2	2.53%	0	0.00%	79	97.47%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	10	12.66%	64	81.01%	5	6.33%	0	0.00%	79	93.67%
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	18	22.78%	60	75.95%	1	1.27%	0	0.00%	79	98.73%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	21	26.58%	55	69.62%	3	3.80%	0	0.00%	79	96.20%
27. Penampilan gedung baik	26	32.91%	52	65.82%	1	1.27%	0	0.00%	79	98.73%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	22	27.85%	55	69.62%	2	2.53%	0	0.00%	79	97.47%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	14	17.72%	62	78.48%	3	3.80%	0	0.00%	79	96.20%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	11	13.92%	56	70.89%	12	15.19%	0	0.00%	79	84.81%

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)	(%)		
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	13	16.46%	64	81.01%	2	2.53%	0	0.00%	79	97.47%

**Program Sarjana Desain Komunikasi Visual**

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 (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	29	16.11%	137	76.11%	13	7.22%	1	0.56%	180	92.22%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	37	20.56%	127	70.56%	15	8.33%	1	0.56%	180	91.11%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	32	17.78%	133	73.89%	15	8.33%	0	0.00%	180	91.67%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	60	33.33%	111	61.67%	9	5.00%	0	0.00%	180	95.00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	48	26.67%	125	69.44%	7	3.89%	0	0.00%	180	96.11%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	44	24.44%	131	72.78%	5	2.78%	0	0.00%	180	97.22%

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)	(%)		
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	39	21.67%	130	72.22%	11	6.11%	0	0.00%	180	93.89%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	69	38.33%	107	59.44%	4	2.22%	0	0.00%	180	97.78%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	63	35.00%	113	62.78%	4	2.22%	0	0.00%	180	97.78%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	65	36.11%	111	61.67%	4	2.22%	0	0.00%	180	97.78%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	42	23.33%	123	68.33%	15	8.33%	0	0.00%	180	91.67%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	45	25.00%	130	72.22%	5	2.78%	0	0.00%	180	97.22%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	46	25.56%	128	71.11%	6	3.33%	0	0.00%	180	96.67%

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)	(%)		
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	36	20.00%	132	73.33%	12	6.67%	0	0.00%	180	93.33%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	30	16.67%	127	70.56%	21	11.67%	2	1.11%	180	87.22%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	71	39.44%	108	60.00%	1	0.56%	0	0.00%	180	99.44%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	62	34.44%	115	63.89%	3	1.67%	0	0.00%	180	98.33%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	51	28.33%	124	68.89%	5	2.78%	0	0.00%	180	97.22%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	39	21.67%	126	70.00%	15	8.33%	0	0.00%	180	91.67%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	38	21.11%	128	71.11%	13	7.22%	1	0.56%	180	92.22%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	39	21.67%	136	75.56%	5	2.78%	0	0.00%	180	97.22%

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)	(%)		
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	52	28.89%	125	69.44%	3	1.67%	0	0.00%	180	98.33%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	38	21.11%	126	70.00%	16	8.89%	0	0.00%	180	91.11%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	37	20.56%	124	68.89%	18	10.00%	1	0.56%	180	89.44%
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	52	28.89%	120	66.67%	8	4.44%	0	0.00%	180	95.56%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	48	26.67%	126	70.00%	5	2.78%	1	0.56%	180	96.67%
27. Penampilan gedung baik	63	35.00%	113	62.78%	4	2.22%	0	0.00%	180	97.78%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	61	33.89%	112	62.22%	7	3.89%	0	0.00%	180	96.11%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	56	31.11%	107	59.44%	13	7.22%	4	2.22%	180	90.56%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	30	16.67%	119	66.11%	26	14.44%	5	2.78%	180	82.78%



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)	(%)		
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	43	23.89%	126	70.00%	11	6.11%	0	0.00%	180	93.89%

**Program Sarjana Seni Rupa Murni**

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 (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	2	16.67%	10	83.33%	0	0.00%	0	0.00%	12	100.00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	2	16.67%	10	83.33%	0	0.00%	0	0.00%	12	100.00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	3	25.00%	9	75.00%	0	0.00%	0	0.00%	12	100.00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	3	25.00%	9	75.00%	0	0.00%	0	0.00%	12	100.00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	3	25.00%	9	75.00%	0	0.00%	0	0.00%	12	100.00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	7	58.33%	5	41.67%	0	0.00%	0	0.00%	12	100.00%

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)	(%)		
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	5	41.67%	7	58.33%	0	0.00%	0	0.00%	12	100.00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	5	41.67%	7	58.33%	0	0.00%	0	0.00%	12	100.00%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	5	41.67%	7	58.33%	0	0.00%	0	0.00%	12	100.00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	5	41.67%	7	58.33%	0	0.00%	0	0.00%	12	100.00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	5	41.67%	7	58.33%	0	0.00%	0	0.00%	12	100.00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	6	50.00%	6	50.00%	0	0.00%	0	0.00%	12	100.00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	7	58.33%	5	41.67%	0	0.00%	0	0.00%	12	100.00%

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)	(%)		
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	7	58.33%	5	41.67%	0	0.00%	0	0.00%	12	100.00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	7	58.33%	5	41.67%	0	0.00%	0	0.00%	12	100.00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	6	50.00%	6	50.00%	0	0.00%	0	0.00%	12	100.00%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	6	50.00%	6	50.00%	0	0.00%	0	0.00%	12	100.00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	6	50.00%	6	50.00%	0	0.00%	0	0.00%	12	100.00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	6	50.00%	6	50.00%	0	0.00%	0	0.00%	12	100.00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	7	58.33%	5	41.67%	0	0.00%	0	0.00%	12	100.00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	6	50.00%	6	50.00%	0	0.00%	0	0.00%	12	100.00%

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)	(%)		
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	6	50.00%	6	50.00%	0	0.00%	0	0.00%	12	100.00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	6	50.00%	6	50.00%	0	0.00%	0	0.00%	12	100.00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	5	41.67%	7	58.33%	0	0.00%	0	0.00%	12	100.00%
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	4	33.33%	8	66.67%	0	0.00%	0	0.00%	12	100.00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	4	33.33%	8	66.67%	0	0.00%	0	0.00%	12	100.00%
27. Penampilan gedung baik	4	33.33%	8	66.67%	0	0.00%	0	0.00%	12	100.00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	5	41.67%	7	58.33%	0	0.00%	0	0.00%	12	100.00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	5	41.67%	7	58.33%	0	0.00%	0	0.00%	12	100.00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi-Fi</i> mencukupi	5	41.67%	5	41.67%	2	16.67%	0	0.00%	12	83.33%

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)	(%)		
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	6	50.00%	6	50.00%	0	0.00%	0	0.00%	12	100.00%

**Program Sarjana Arsitektur**

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 (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	3	50.00%	3	50.00%	0	0.00%	0	0.00%	6	100.00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	1	16.67%	5	83.33%	0	0.00%	0	0.00%	6	100.00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	3	50.00%	3	50.00%	0	0.00%	0	0.00%	6	100.00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	3	50.00%	3	50.00%	0	0.00%	0	0.00%	6	100.00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	3	50.00%	3	50.00%	0	0.00%	0	0.00%	6	100.00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	1	16.67%	5	83.33%	0	0.00%	0	0.00%	6	100.00%

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)	(%)		
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	1	16.67%	5	83.33%	0	0.00%	0	0.00%	6	100.00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	1	16.67%	5	83.33%	0	0.00%	0	0.00%	6	100.00%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	2	33.33%	4	66.67%	0	0.00%	0	0.00%	6	100.00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	1	16.67%	5	83.33%	0	0.00%	0	0.00%	6	100.00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	1	16.67%	5	83.33%	0	0.00%	0	0.00%	6	100.00%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	1	16.67%	5	83.33%	0	0.00%	0	0.00%	6	100.00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	1	16.67%	5	83.33%	0	0.00%	0	0.00%	6	100.00%



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)	(%)		
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	1	16.67%	5	83.33%	0	0.00%	0	0.00%	6	100.00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	1	16.67%	5	83.33%	0	0.00%	0	0.00%	6	100.00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	1	16.67%	5	83.33%	0	0.00%	0	0.00%	6	100.00%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	1	16.67%	5	83.33%	0	0.00%	0	0.00%	6	100.00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	1	16.67%	5	83.33%	0	0.00%	0	0.00%	6	100.00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	1	16.67%	5	83.33%	0	0.00%	0	0.00%	6	100.00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	1	16.67%	5	83.33%	0	0.00%	0	0.00%	6	100.00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	1	16.67%	5	83.33%	0	0.00%	0	0.00%	6	100.00%

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)	(%)		
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	1	16.67%	5	83.33%	0	0.00%	0	0.00%	6	100.00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	1	16.67%	5	83.33%	0	0.00%	0	0.00%	6	100.00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	1	16.67%	5	83.33%	0	0.00%	0	0.00%	6	100.00%
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	1	16.67%	5	83.33%	0	0.00%	0	0.00%	6	100.00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	1	16.67%	5	83.33%	0	0.00%	0	0.00%	6	100.00%
27. Penampilan gedung baik	1	16.67%	5	83.33%	0	0.00%	0	0.00%	6	100.00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	1	16.67%	5	83.33%	0	0.00%	0	0.00%	6	100.00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	1	16.67%	5	83.33%	0	0.00%	0	0.00%	6	100.00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi-Fi</i> mencukupi	1	16.67%	5	83.33%	0	0.00%	0	0.00%	6	100.00%

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)	(%)		
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	1	16.67%	5	83.33%	0	0.00%	0	0.00%	6	100.00%

## LAMPIRAN 8. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2019/2020 (FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI)

### Program Sarjana Sistem Informasi

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 (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	11	18.64%	44	74.58%	4	6.78%	0	0.00%	59	93.22%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	18	30.51%	36	61.02%	5	8.47%	0	0.00%	59	91.53%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	12	20.34%	42	71.19%	5	8.47%	0	0.00%	59	91.53%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	10	16.95%	44	74.58%	4	6.78%	1	1.69%	59	91.53%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	18	30.51%	39	66.10%	2	3.39%	0	0.00%	59	96.61%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	17	28.81%	42	71.19%	0	0.00%	0	0.00%	59	100.00%

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)	(%)		
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	18	30.51%	41	69.49%	0	0.00%	0	0.00%	59	100.00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	14	23.73%	43	72.88%	2	3.39%	0	0.00%	59	96.61%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	14	23.73%	42	71.19%	3	5.08%	0	0.00%	59	94.92%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	13	22.03%	46	77.97%	0	0.00%	0	0.00%	59	100.00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	12	20.34%	45	76.27%	2	3.39%	0	0.00%	59	96.61%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	19	32.20%	38	64.41%	2	3.39%	0	0.00%	59	96.61%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	22	37.29%	36	61.02%	1	1.69%	0	0.00%	59	98.31%

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)	(%)		
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	21	35.59%	37	62.71%	1	1.69%	0	0.00%	59	98.31%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	21	35.59%	35	59.32%	2	3.39%	1	1.69%	59	94.92%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	14	23.73%	45	76.27%	0	0.00%	0	0.00%	59	100.00%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	18	30.51%	40	67.80%	0	0.00%	1	1.69%	59	98.31%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	18	30.51%	38	64.41%	3	5.08%	0	0.00%	59	94.92%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	16	27.12%	40	67.80%	2	3.39%	1	1.69%	59	94.92%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	17	28.81%	40	67.80%	2	3.39%	0	0.00%	59	96.61%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	21	35.59%	36	61.02%	2	3.39%	0	0.00%	59	96.61%

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)	(%)		
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	11	18.64%	43	72.88%	5	8.47%	0	0.00%	59	91.53%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	13	22.03%	44	74.58%	2	3.39%	0	0.00%	59	96.61%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	12	20.34%	41	69.49%	6	10.17%	0	0.00%	59	89.83%
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	19	32.20%	38	64.41%	2	3.39%	0	0.00%	59	96.61%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	22	37.29%	36	61.02%	1	1.69%	0	0.00%	59	98.31%
27. Penampilan gedung baik	17	28.81%	40	67.80%	2	3.39%	0	0.00%	59	96.61%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	18	30.51%	40	67.80%	0	0.00%	1	1.69%	59	98.31%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	17	28.81%	39	66.10%	3	5.08%	0	0.00%	59	94.92%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ Wi- Fi mencukupi	16	27.12%	31	52.54%	10	16.95%	2	3.39%	59	79.66%

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)	(%)		
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	18	30.51%	39	66.10%	2	3.39%	0	0.00%	59	96.61%



**Program Sarjana Teknik Informatika**

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 (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	19	19.39%	70	71.43%	8	8.16%	1	1.02%	98	90.82%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	25	25.51%	71	72.45%	1	1.02%	1	1.02%	98	97.96%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	21	21.43%	72	73.47%	4	4.08%	1	1.02%	98	94.90%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	21	21.43%	73	74.49%	2	2.04%	2	2.04%	98	95.92%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	21	21.43%	73	74.49%	3	3.06%	1	1.02%	98	95.92%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	28	28.57%	67	68.37%	3	3.06%	0	0.00%	98	96.94%

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)	(%)		
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	29	29.59%	68	69.39%	1	1.02%	0	0.00%	98	98.98%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	25	25.51%	70	71.43%	3	3.06%	0	0.00%	98	96.94%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	24	24.49%	71	72.45%	2	2.04%	1	1.02%	98	96.94%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	25	25.51%	71	72.45%	2	2.04%	0	0.00%	98	97.96%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	24	24.49%	72	73.47%	2	2.04%	0	0.00%	98	97.96%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	35	35.71%	62	63.27%	0	0.00%	1	1.02%	98	98.98%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	35	35.71%	62	63.27%	0	0.00%	1	1.02%	98	98.98%

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)	(%)		
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	29	29.59%	66	67.35%	2	2.04%	1	1.02%	98	96.94%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	29	29.59%	66	67.35%	2	2.04%	1	1.02%	98	96.94%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	27	27.55%	70	71.43%	0	0.00%	1	1.02%	98	98.98%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	27	27.55%	68	69.39%	2	2.04%	1	1.02%	98	96.94%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	28	28.57%	67	68.37%	2	2.04%	1	1.02%	98	96.94%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	26	26.53%	69	70.41%	2	2.04%	1	1.02%	98	96.94%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	30	30.61%	64	65.31%	3	3.06%	1	1.02%	98	95.92%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	28	28.57%	67	68.37%	3	3.06%	0	0.00%	98	96.94%

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)	(%)		
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	26	26.53%	70	71.43%	2	2.04%	0	0.00%	98	97.96%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	28	28.57%	67	68.37%	2	2.04%	1	1.02%	98	96.94%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	26	26.53%	68	69.39%	4	4.08%	0	0.00%	98	95.92%
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	29	29.59%	67	68.37%	2	2.04%	0	0.00%	98	97.96%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	29	29.59%	68	69.39%	1	1.02%	0	0.00%	98	98.98%
27. Penampilan gedung baik	28	28.57%	66	67.35%	4	4.08%	0	0.00%	98	95.92%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	31	31.63%	66	67.35%	1	1.02%	0	0.00%	98	98.98%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	28	28.57%	67	68.37%	3	3.06%	0	0.00%	98	96.94%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	24	24.49%	60	61.22%	14	14.29%	0	0.00%	98	85.71%

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)	(%)		
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	30	30.61%	64	65.31%	4	4.08%	0	0.00%	98	95.92%

### Program Magister Ilmu Komputer

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 (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	3	42.86%	2	28.57%	2	28.57%	0	0.00%	7	71.43%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	3	42.86%	4	57.14%	0	0.00%	0	0.00%	7	100.00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	3	42.86%	2	28.57%	2	28.57%	0	0.00%	7	71.43%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	3	42.86%	3	42.86%	1	14.29%	0	0.00%	7	85.71%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	3	42.86%	4	57.14%	0	0.00%	0	0.00%	7	100.00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	5	71.43%	1	14.29%	1	14.29%	0	0.00%	7	85.71%

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)	(%)		
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	4	57.14%	2	28.57%	1	14.29%	0	0.00%	7	85.71%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	4	57.14%	3	42.86%	0	0.00%	0	0.00%	7	100.00%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	4	57.14%	2	28.57%	1	14.29%	0	0.00%	7	85.71%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	4	57.14%	2	28.57%	1	14.29%	0	0.00%	7	85.71%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	4	57.14%	2	28.57%	0	0.00%	1	14.29%	7	85.71%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	6	85.71%	1	14.29%	0	0.00%	0	0.00%	7	100.00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	5	71.43%	2	28.57%	0	0.00%	0	0.00%	7	100.00%

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)	(%)		
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	4	57.14%	3	42.86%	0	0.00%	0	0.00%	7	100.00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	4	57.14%	3	42.86%	0	0.00%	0	0.00%	7	100.00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	4	57.14%	3	42.86%	0	0.00%	0	0.00%	7	100.00%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	3	42.86%	3	42.86%	0	0.00%	1	14.29%	7	85.71%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	5	71.43%	2	28.57%	0	0.00%	0	0.00%	7	100.00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	4	57.14%	2	28.57%	1	14.29%	0	0.00%	7	85.71%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	5	71.43%	1	14.29%	0	0.00%	1	14.29%	7	85.71%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	6	85.71%	0	0.00%	0	0.00%	1	14.29%	7	85.71%



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)	(%)		
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	3	42.86%	3	42.86%	1	14.29%	0	0.00%	7	85.71%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	4	57.14%	2	28.57%	1	14.29%	0	0.00%	7	85.71%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	4	57.14%	2	28.57%	1	14.29%	0	0.00%	7	85.71%
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	4	57.14%	3	42.86%	0	0.00%	0	0.00%	7	100.00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	4	57.14%	3	42.86%	0	0.00%	0	0.00%	7	100.00%
27. Penampilan gedung baik	5	71.43%	2	28.57%	0	0.00%	0	0.00%	7	100.00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	5	71.43%	2	28.57%	0	0.00%	0	0.00%	7	100.00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	6	85.71%	1	14.29%	0	0.00%	0	0.00%	7	100.00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	5	71.43%	2	28.57%	0	0.00%	0	0.00%	7	100.00%

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)	(%)		
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	6	85.71%	1	14.29%	0	0.00%	0	0.00%	7	100.00%

## LAMPIRAN 9. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2019/2020 (FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI)

### Program Sarjana Kedokteran Gigi

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 (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	43	33.59%	81	63.28%	4	3.13%	0	0.00%	128	96.88%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	41	32.03%	80	62.50%	7	5.47%	0	0.00%	128	94.53%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	54	42.19%	69	53.91%	5	3.91%	0	0.00%	128	96.09%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	43	33.59%	79	61.72%	6	4.69%	0	0.00%	128	95.31%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	52	40.63%	73	57.03%	3	2.34%	0	0.00%	128	97.66%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	50	39.06%	76	59.38%	2	1.56%	0	0.00%	128	98.44%

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)	(%)		
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	51	39.84%	74	57.81%	3	2.34%	0	0.00%	128	97.66%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	46	35.94%	79	61.72%	3	2.34%	0	0.00%	128	97.66%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	45	35.16%	80	62.50%	3	2.34%	0	0.00%	128	97.66%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	48	37.50%	78	60.94%	2	1.56%	0	0.00%	128	98.44%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	46	35.94%	68	53.13%	14	10.94%	0	0.00%	128	89.06%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	50	39.06%	77	60.16%	1	0.78%	0	0.00%	128	99.22%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	63	49.22%	65	50.78%	0	0.00%	0	0.00%	128	100.00%

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)	(%)		
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	59	46.09%	69	53.91%	0	0.00%	0	0.00%	128	100.00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	50	39.06%	67	52.34%	9	7.03%	2	1.56%	128	91.41%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	49	38.28%	70	54.69%	9	7.03%	0	0.00%	128	92.97%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	48	37.50%	78	60.94%	2	1.56%	0	0.00%	128	98.44%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	53	41.41%	70	54.69%	5	3.91%	0	0.00%	128	96.09%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	51	39.84%	75	58.59%	2	1.56%	0	0.00%	128	98.44%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	52	40.63%	72	56.25%	3	2.34%	1	0.78%	128	96.88%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	56	43.75%	66	51.56%	6	4.69%	0	0.00%	128	95.31%

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)	(%)		
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	48	37.50%	72	56.25%	8	6.25%	0	0.00%	128	93.75%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	47	36.72%	75	58.59%	6	4.69%	0	0.00%	128	95.31%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	47	36.72%	72	56.25%	8	6.25%	1	0.78%	128	92.97%
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	48	37.50%	73	57.03%	6	4.69%	1	0.78%	128	94.53%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	50	39.06%	66	51.56%	11	8.59%	1	0.78%	128	90.63%
27. Penampilan gedung baik	54	42.19%	64	50.00%	10	7.81%	0	0.00%	128	92.19%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	63	49.22%	65	50.78%	0	0.00%	0	0.00%	128	100.00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	47	36.72%	69	53.91%	9	7.03%	3	2.34%	128	90.63%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi-Fi</i> mencukupi	44	34.38%	62	48.44%	14	10.94%	8	6.25%	128	82.81%

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)	(%)		
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	53	41.41%	68	53.13%	5	3.91%	2	1.56%	128	94.53%

### Program Profesi Dokter Gigi

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 (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	7	6.48%	99	91.67%	2	1.85%	0	0.00%	108	98.15%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	8	7.41%	89	82.41%	11	10.19%	0	0.00%	108	89.81%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	3	2.78%	103	95.37%	2	1.85%	0	0.00%	108	98.15%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	7	6.48%	94	87.04%	7	6.48%	0	0.00%	108	93.52%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	8	7.41%	93	86.11%	7	6.48%	0	0.00%	108	93.52%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	15	13.89%	91	84.26%	2	1.85%	0	0.00%	108	98.15%



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)	(%)		
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	8	7.41%	98	90.74%	2	1.85%	0	0.00%	108	98.15%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	10	9.26%	94	87.04%	4	3.70%	0	0.00%	108	96.30%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	6	5.56%	91	84.26%	11	10.19%	0	0.00%	108	89.81%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	11	10.19%	91	84.26%	6	5.56%	0	0.00%	108	94.44%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	5	4.63%	87	80.56%	15	13.89%	1	0.93%	108	85.19%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	15	13.89%	91	84.26%	2	1.85%	0	0.00%	108	98.15%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	18	16.67%	88	81.48%	2	1.85%	0	0.00%	108	98.15%

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)	(%)		
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	20	18.52%	86	79.63%	2	1.85%	0	0.00%	108	98.15%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	7	6.48%	93	86.11%	8	7.41%	0	0.00%	108	92.59%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	8	7.41%	95	87.96%	4	3.70%	1	0.93%	108	95.37%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	7	6.48%	95	87.96%	4	3.70%	2	1.85%	108	94.44%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	7	6.48%	86	79.63%	15	13.89%	0	0.00%	108	86.11%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	10	9.26%	91	84.26%	7	6.48%	0	0.00%	108	93.52%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	6	5.56%	94	87.04%	8	7.41%	0	0.00%	108	92.59%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	13	12.04%	92	85.19%	3	2.78%	0	0.00%	108	97.22%

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)	(%)		
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	3	2.78%	98	90.74%	6	5.56%	1	0.93%	108	93.52%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	4	3.70%	92	85.19%	10	9.26%	2	1.85%	108	88.89%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	4	3.70%	89	82.41%	14	12.96%	1	0.93%	108	86.11%
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	18	16.67%	87	80.56%	3	2.78%	0	0.00%	108	97.22%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	20	18.52%	86	79.63%	2	1.85%	0	0.00%	108	98.15%
27. Penampilan gedung baik	17	15.74%	91	84.26%	0	0.00%	0	0.00%	108	100.00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	21	19.44%	86	79.63%	1	0.93%	0	0.00%	108	99.07%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	14	12.96%	84	77.78%	9	8.33%	1	0.93%	108	90.74%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ Wi- Fi mencukupi	12	11.11%	72	66.67%	18	16.67%	6	5.56%	108	77.78%

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)	(%)		
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	17	15.74%	88	81.48%	3	2.78%	0	0.00%	108	97.22%

## LAMPIRAN 10. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2019/2020 (FAKULTAS HUKUM)

### Program Sarjana Ilmu Hukum

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 (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	20	17.39%	91	79.13%	4	3.48%	0	0.00%	115	96.52%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	21	18.26%	82	71.30%	12	10.43%	0	0.00%	115	89.57%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	28	24.35%	80	69.57%	7	6.09%	0	0.00%	115	93.91%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	25	21.74%	83	72.17%	6	5.22%	1	0.87%	115	93.91%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	28	24.35%	83	72.17%	3	2.61%	1	0.87%	115	96.52%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	35	30.43%	76	66.09%	4	3.48%	0	0.00%	115	96.52%

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)	(%)		
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	30	26.09%	80	69.57%	4	3.48%	1	0.87%	115	95.65%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	28	24.35%	80	69.57%	7	6.09%	0	0.00%	115	93.91%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	31	26.96%	77	66.96%	6	5.22%	1	0.87%	115	93.91%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	30	26.09%	78	67.83%	6	5.22%	1	0.87%	115	93.91%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	28	24.35%	78	67.83%	8	6.96%	1	0.87%	115	92.17%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	30	26.09%	83	72.17%	2	1.74%	0	0.00%	115	98.26%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	31	26.96%	80	69.57%	4	3.48%	0	0.00%	115	96.52%

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)	(%)		
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	35	30.43%	79	68.70%	1	0.87%	0	0.00%	115	99.13%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	26	22.61%	78	67.83%	8	6.96%	3	2.61%	115	90.43%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	27	23.48%	80	69.57%	7	6.09%	1	0.87%	115	93.04%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	29	25.22%	81	70.43%	4	3.48%	1	0.87%	115	95.65%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	29	25.22%	79	68.70%	6	5.22%	1	0.87%	115	93.91%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	27	23.48%	81	70.43%	6	5.22%	1	0.87%	115	93.91%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	33	28.70%	79	68.70%	2	1.74%	1	0.87%	115	97.39%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	28	24.35%	84	73.04%	2	1.74%	1	0.87%	115	97.39%

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)	(%)		
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	26	22.61%	80	69.57%	8	6.96%	1	0.87%	115	92.17%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	27	23.48%	83	72.17%	4	3.48%	1	0.87%	115	95.65%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	30	26.09%	75	65.22%	9	7.83%	1	0.87%	115	91.30%
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	29	25.22%	75	65.22%	11	9.57%	0	0.00%	115	90.43%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	31	26.96%	74	64.35%	9	7.83%	1	0.87%	115	91.30%
27. Penampilan gedung baik	27	23.48%	81	70.43%	7	6.09%	0	0.00%	115	93.91%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	36	31.30%	74	64.35%	5	4.35%	0	0.00%	115	95.65%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	27	23.48%	76	66.09%	12	10.43%	0	0.00%	115	89.57%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	22	19.13%	64	55.65%	24	20.87%	5	4.35%	115	74.78%



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)	(%)		
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	36	31.30%	72	62.61%	6	5.22%	1	0.87%	115	93.91%