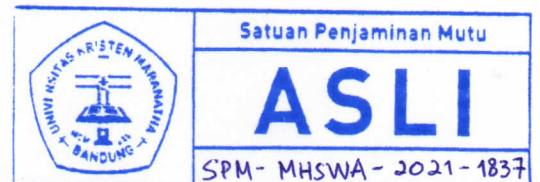


Laporan Survei

SATUAN PENJAMINAN MUTU



UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA

BANDUNG



Survei Kepuasan Mahasiswa

Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021 (Tahap I)

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

DAFTAR ISI

PENDAHULUAN	3
PERANCANGAN INSTRUMEN	3
METODE PENYEBARAN KUESIONER.....	4
PROFIL RESPONDEN	4
DESKRIPSI RESPON KEPUASAN	6
KESIMPULAN	18
LAMPIRAN 1. KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA	19
LAMPIRAN 2. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2020/2021 TAHAP 1 (FAKULTAS KEDOKTERAN)	22
LAMPIRAN 3. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2020/2021 TAHAP 1 (FAKULTAS TEKNIK)	30
LAMPIRAN 4. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2020/2021 TAHAP 1 (FAKULTAS PSIKOLOGI)	46
LAMPIRAN 5. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2020/2021 TAHAP 1 (FAKULTAS BAHASA DAN BUDAYA)	58
LAMPIRAN 6. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2020/2021 TAHAP 1 (FAKULTAS BISNIS).....	74
LAMPIRAN 7. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2020/2021 TAHAP 1 (FAKULTAS SENI RUPA DAN DESAIN)	90
LAMPIRAN 8. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2020/2021 TAHAP 1 (FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI).....	110
LAMPIRAN 9. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2020/2021 TAHAP 1 (FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI).....	122
LAMPIRAN 10. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2020/2021 TAHAP 1 (FAKULTAS HUKUM)	130

PENDAHULUAN

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

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

PERANCANGAN INSTRUMEN

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

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

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

METODE PENYEBARAN KUESIONER

Kuesioner kepuasan mahasiswa telah disebarakan melalui dua metode yaitu:

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

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

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

PROFIL RESPONDEN

Penyebaran survei kepuasan mahasiswa telah mendapatkan respon sebanyak 2233 orang mahasiswa dari total mahasiswa aktif UK. Maranatha Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021 sebanyak 5940 orang. Dengan demikian, *response rate* survei ini sebesar 37.59%. Tabel 1 menunjukkan asal fakultas dari responden yang berpartisipasi dalam survei ini. Responden tersebar pada berbagai fakultas seperti ditampilkan pada Tabel 1.

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

Asal Fakultas	Frekuensi (n)	Persen (%)
Fakultas Bisnis	462	20.69%
Fakultas Kedokteran	462	20.69%
Fakultas Psikologi	366	16.39%
Fakultas Seni Rupa dan Desain	251	11.24%
Fakultas Bahasa dan Budaya	250	11.20%
Fakultas Hukum	143	6.40%
Fakultas Teknik	107	4.79%

Asal Fakultas	Frekuensi (n)	Persen (%)
Fakultas Teknologi Informasi	107	4.79%
Fakultas Kedokteran Gigi	85	3.81%
Total	2233	100.00%

Pada tabel tersebut, terlihat responden dengan tingkat partisipasi tertinggi berasal dari Fakultas Bisnis dan Fakultas Kedokteran (masing-masing sebesar 20.69%), dan paling rendah berasal dari Fakultas Kedokteran Gigi (3.81%).

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

Program Studi	Total Responden	Total Mahasiswa	Response Rate
Sarjana Sastra Jepang	82	100	82.00%
Sarjana Seni Rupa Murni	17	24	70.83%
Sarjana Sastra Inggris	121	183	66.12%
Diploma III Bahasa Mandarin	20	33	60.61%
Sarjana Psikologi	358	599	59.77%
Sarjana Desain Interior	115	233	49.36%
Sarjana Arsitektur	5	11	45.45%
Sarjana Sistem Informasi	44	104	43.27%
Magister Ilmu Komputer	3	7	42.86%
Magister Manajemen	46	108	42.59%
Sarjana Kedokteran	304	750	40.53%
Sarjana Ilmu Hukum	143	368	38.86%
Sarjana Desain Komunikasi Visual	88	234	37.61%
Profesi Dokter Gigi	48	130	36.92%
Magister Akuntansi	24	70	34.29%
Sarjana Sastra China	27	79	34.18%
Profesi Dokter	158	468	33.76%
Sarjana Akuntansi	139	417	33.33%
Diploma III Seni Rupa dan Desain	26	83	31.33%
Sarjana Teknik Informatika	60	192	31.25%
Sarjana Manajemen	253	813	31.12%
Sarjana Teknik Sipil	45	154	29.22%
Sarjana Teknik Elektro	24	88	27.27%
Sarjana Sistem Komputer	9	49	18.37%
Sarjana Kedokteran Gigi	37	302	12.25%
Sarjana Teknik Industri	29	250	11.60%
Magister Psikologi Sains	3	29	10.34%

Program Studi	Total Responden	Total Mahasiswa	Response Rate
Magister Psikologi Profesi	5	59	8.47%

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 Sastra Jepang dengan *response rate* sebesar 82.00%, dan paling rendah berasal dari Program Magister Psikologi Profesi dengan *response rate* sebesar 8.47%.

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

Angkatan	Frekuensi (n)	Persen (%)
2020	685	30.68%
2019	546	24.45%
2018	505	22.62%
2017	222	9.94%
2016	139	6.22%
2015	95	4.25%
2014	15	0.67%
2021	11	0.49%
Lainnya	8	0.36%
2010	3	0.13%
2013	3	0.13%
2012	1	0.04%
Total	2233	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 2020 (30.68%), dan paling rendah berasal dari Tahun Angkatan 2012 (0.04%).

DESKRIPSI RESPON KEPUASAN

Hasil pengukuran tingkat kepuasan terhadap mahasiswa di Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021 Tahap I ditampilkan di Tabel 4. Hasil survei ini menampilkan peningkatan kepuasan mahasiswa yaitu dengan nilai rata-rata 84.12% terhadap 31 butir pernyataan yang dinilai.

Adapun deskripsi respon kesetujuan¹ atas item pernyataan yang didapatkan adalah sebagai berikut:

1. 83.03% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami.
2. 83.88% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah.
3. 85.85% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif.
4. 84.19% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa.
5. 88.18% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat.
6. 88.22% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa.
7. 87.06% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan.
8. 87.06% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa.
9. 85.98.78% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul.
10. 86.83% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa.
11. 82.85% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi.
12. 88.27% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa.
13. 91.94% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya.
14. 91.00% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik.
15. 84.64% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian.
16. 86.39% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa.
17. 88.04% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur.
18. 88.36% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa.

¹ Dalam survei ini, respon kesetujuan dapat diidentikkan dengan respon kepuasan.

19. 86.30% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini.
20. 85.45% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa.
21. 87.91% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik.
22. 83.97% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa.
23. 83.43% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa.
24. 81.91% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa.
25. 75.19% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Tata ruang kelas baik dan nyaman.
26. 76.89% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Pencahayaan di ruang kelas baik.
27. 77.83% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Penampilan gedung baik.
28. 81.46% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik.
29. 78.15% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Ketersediaan tempat parkir mencukupi.
30. 67.98% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ Wi- Fi mencukupi.
31. 79.36% 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 20/21 Tahap 1										
Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Keandalan (Reliability)										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	722	32.33%	1132	50.69%	335	15.00%	44	1.97%	2233	83.03%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	741	33.18%	1132	50.69%	307	13.75%	53	2.37%	2233	83.88%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	762	34.12%	1155	51.72%	284	12.72%	32	1.43%	2233	85.85%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	738	33.05%	1142	51.14%	304	13.61%	49	2.19%	2233	84.19%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	810	36.27%	1159	51.90%	234	10.48%	30	1.34%	2233	88.18%
Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	924	41.38%	1046	46.84%	239	10.70%	24	1.07%	2233	88.22%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	875	39.18%	1069	47.87%	260	11.64%	29	1.30%	2233	87.06%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	826	36.99%	1118	50.07%	254	11.37%	35	1.57%	2233	87.06%

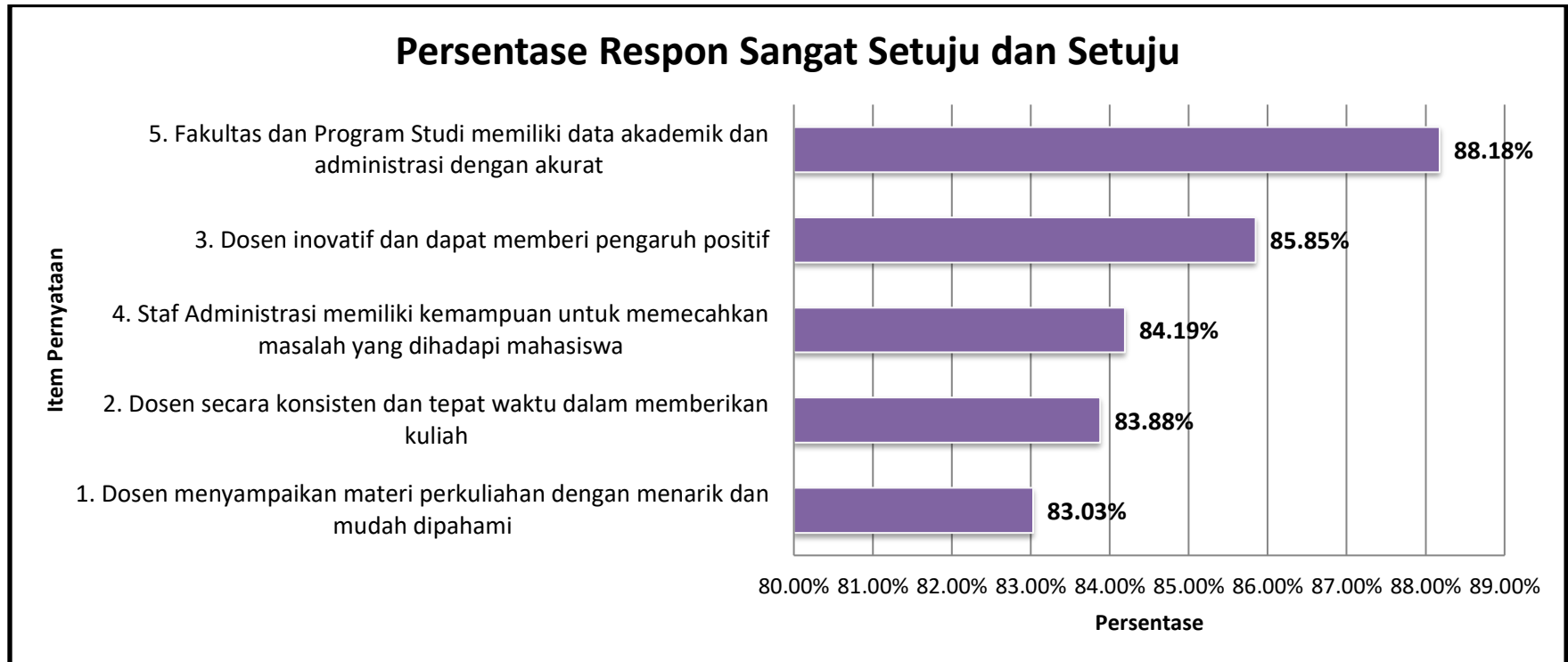
Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei Genap 20/21 Tahap 1										
Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	800	35.83%	1120	50.16%	270	12.09%	43	1.93%	2233	85.98%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	833	37.30%	1106	49.53%	254	11.37%	40	1.79%	2233	86.83%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	755	33.81%	1095	49.04%	318	14.24%	65	2.91%	2233	82.85%
Aspek Kepastian (Assurance)										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	895	40.08%	1076	48.19%	241	10.79%	21	0.94%	2233	88.27%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	1032	46.22%	1021	45.72%	162	7.25%	18	0.81%	2233	91.94%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	971	43.48%	1061	47.51%	180	8.06%	21	0.94%	2233	91.00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	846	37.89%	1044	46.75%	298	13.35%	45	2.02%	2233	84.64%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	856	38.33%	1073	48.05%	264	11.82%	40	1.79%	2233	86.39%

Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei Genap 20/21 Tahap 1										
Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	873	39.10%	1093	48.95%	239	10.70%	28	1.25%	2233	88.04%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	872	39.05%	1101	49.31%	233	10.43%	27	1.21%	2233	88.36%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	804	36.01%	1123	50.29%	261	11.69%	45	2.02%	2233	86.30%
Aspek Empati (Empathy)										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	846	37.89%	1062	47.56%	280	12.54%	45	2.02%	2233	85.45%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	920	41.20%	1043	46.71%	236	10.57%	34	1.52%	2233	87.91%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	793	35.51%	1082	48.45%	309	13.84%	49	2.19%	2233	83.97%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	772	34.57%	1091	48.86%	312	13.97%	58	2.60%	2233	83.43%

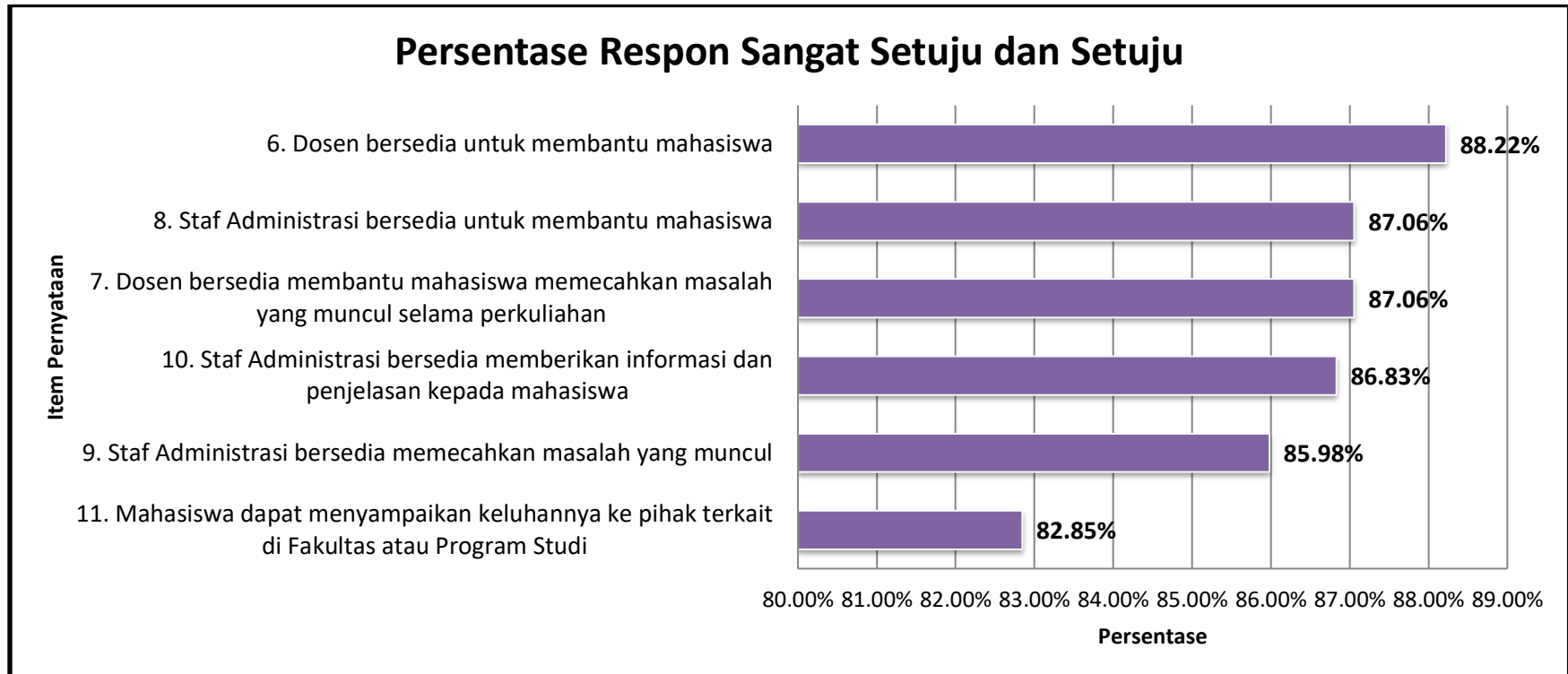
Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan Yang Berpartisipasi Dalam Survei Genap 20/21 Tahap 1										
Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	733	32.83%	1096	49.08%	339	15.18%	65	2.91%	2233	81.91%
Aspek Bukti Fisik (Tangible)										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	620	27.77%	1059	47.42%	446	19.97%	108	4.84%	2233	75.19%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	646	28.93%	1071	47.96%	423	18.94%	93	4.16%	2233	76.89%
27. Penampilan gedung baik	676	30.27%	1062	47.56%	401	17.96%	94	4.21%	2233	77.83%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	745	33.36%	1074	48.10%	339	15.18%	75	3.36%	2233	81.46%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	694	31.08%	1051	47.07%	391	17.51%	97	4.34%	2233	78.15%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	576	25.79%	942	42.19%	496	22.21%	219	9.81%	2233	67.98%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	720	32.24%	1052	47.11%	377	16.88%	84	3.76%	2233	79.36%

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

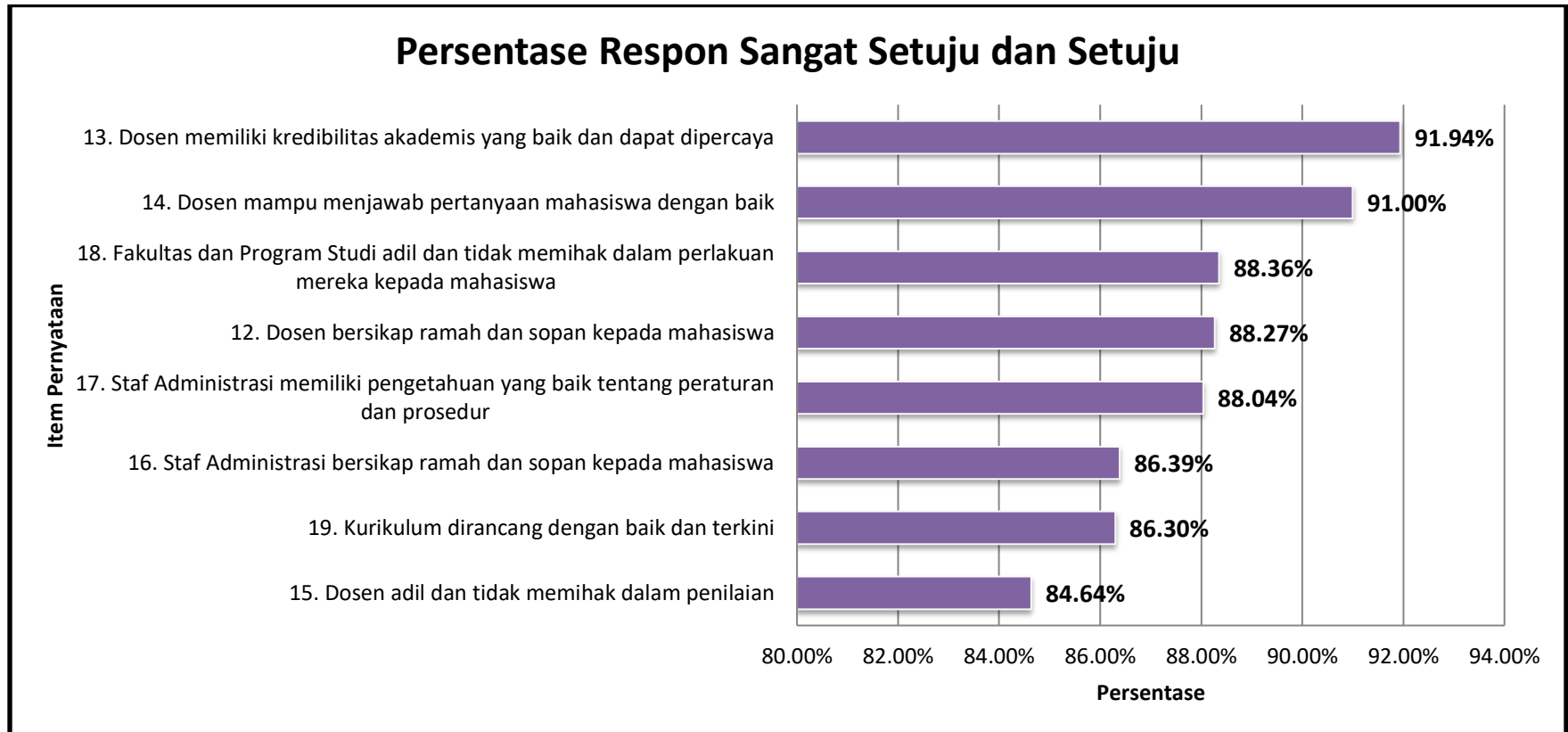
Gambar 1.
Persentase Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju berdasarkan Aspek Keandalan (*Reliability*)



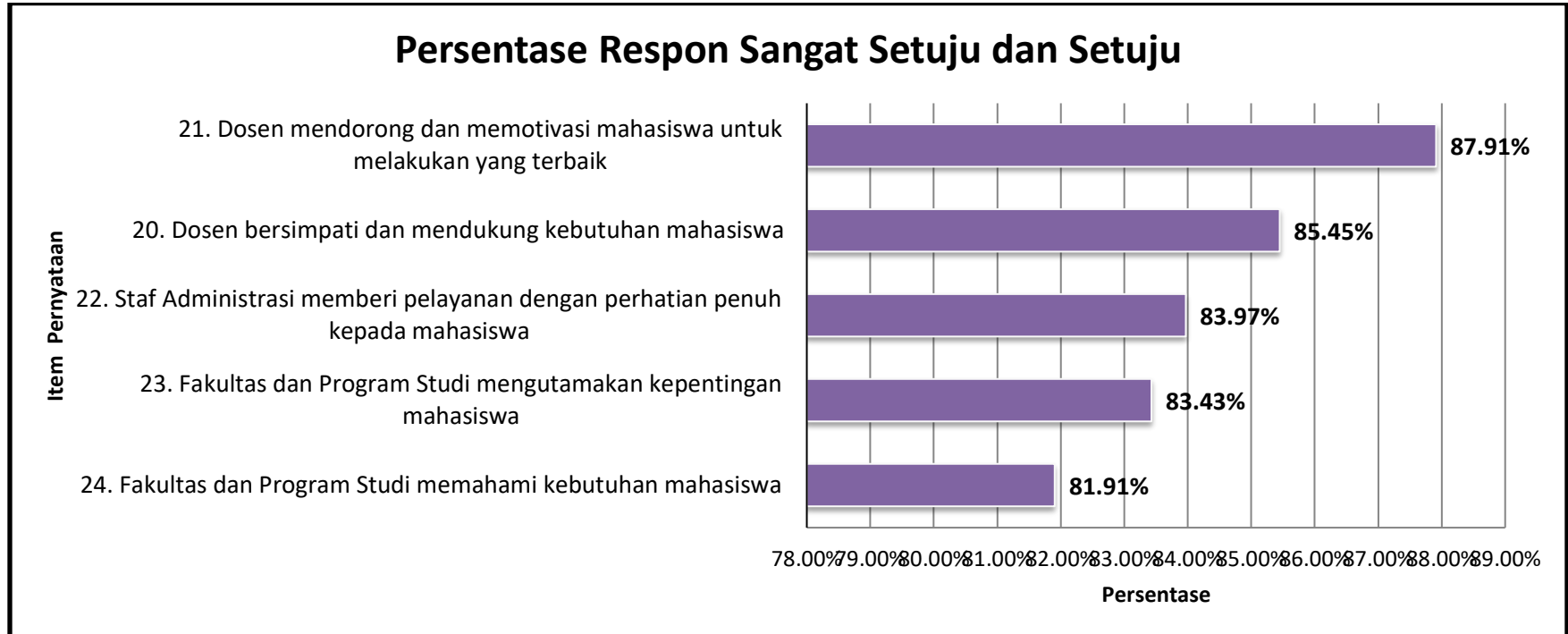
Gambar 2.
Persentase Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju berdasarkan Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)



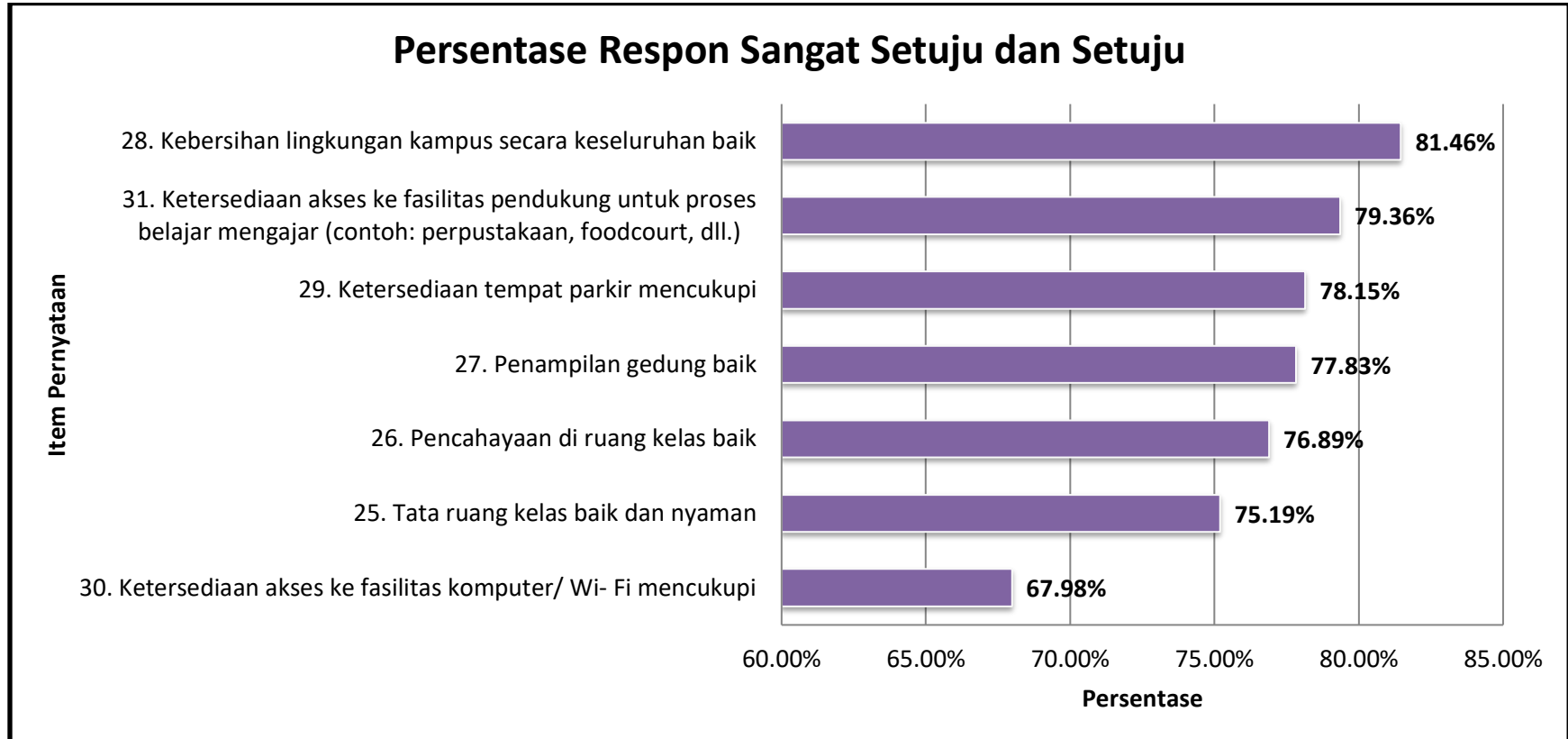
Gambar 3.
Persentase Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju Berdasarkan Aspek Kepastian (*Assurance*)



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



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



KESIMPULAN

Mengingat respon kepuasan atas item pernyataan tidak ada yang kurang dari 60%, maka saran ditujukan pada item pernyataan dengan tingkat respon kepuasan terendah. Tingkat kepuasan terendah responden sebesar 67.98% 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 12 Juni 2021. Terima kasih atas waktu yang diberikan. Tuhan Memberkati.

Hormat kami,
Satuan Penjaminan Mutu
Universitas Kristen Maranatha
Email : spm@maranatha.edu

Profil Responden

1. Program Studi*	:	
2. Angkatan*	:	

Kuesioner

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

4	3	2	1
Sangat Setuju	Setuju	Cukup	Kurang

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

No	Pernyataan	K	C	S	SS
5	Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	1	2	3	4
Aspek Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
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
Aspek Kepastian (<i>Assurance</i>)					
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
Aspek Empati (<i>Empathy</i>)					
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
Aspek Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)					
25	Tata ruang kelas baik dan nyaman	1	2	3	4
26	Pencahayaan di ruang kelas baik	1	2	3	4
27	Penampilan gedung baik	1	2	3	4
28	Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	1	2	3	4
29	Ketersediaan tempat parkir mencukupi	1	2	3	4
30	Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	1	2	3	4

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

**LAMPIRAN 2. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2020/2021 TAHAP 1
(FAKULTAS KEDOKTERAN)**

Program Sarjana Kedokteran

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Keandalan (Reliability)										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	74	24.34%	173	56.91%	51	16.78%	6	1.97%	304	81.25%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	80	26.32%	170	55.92%	46	15.13%	8	2.63%	304	82.24%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	88	28.95%	176	57.89%	37	12.17%	3	0.99%	304	86.84%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	90	29.61%	164	53.95%	45	14.80%	5	1.64%	304	83.55%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	109	35.86%	163	53.62%	29	9.54%	3	0.99%	304	89.47%
Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	124	40.79%	149	49.01%	30	9.87%	1	0.33%	304	89.80%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	112	36.84%	157	51.64%	33	10.86%	2	0.66%	304	88.49%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	111	36.51%	156	51.32%	35	11.51%	2	0.66%	304	87.83%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	110	36.18%	148	48.68%	41	13.49%	5	1.64%	304	84.87%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	114	37.50%	150	49.34%	35	11.51%	5	1.64%	304	86.84%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	105	34.54%	149	49.01%	43	14.14%	7	2.30%	304	83.55%
Aspek Kepastian (Assurance)										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	100	32.89%	156	51.32%	47	15.46%	1	0.33%	304	84.21%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	140	46.05%	144	47.37%	20	6.58%	0	0.00%	304	93.42%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	137	45.07%	144	47.37%	22	7.24%	1	0.33%	304	92.43%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	104	34.21%	150	49.34%	44	14.47%	6	1.97%	304	83.55%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	120	39.47%	144	47.37%	36	11.84%	4	1.32%	304	86.84%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	122	40.13%	147	48.36%	34	11.18%	1	0.33%	304	88.49%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	114	37.50%	151	49.67%	38	12.50%	1	0.33%	304	87.17%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	110	36.18%	154	50.66%	34	11.18%	6	1.97%	304	86.84%
Aspek Empati (Empathy)										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	109	35.86%	149	49.01%	40	13.16%	6	1.97%	304	84.87%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	125	41.12%	147	48.36%	29	9.54%	3	0.99%	304	89.47%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	107	35.20%	146	48.03%	47	15.46%	4	1.32%	304	83.22%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	108	35.53%	144	47.37%	39	12.83%	13	4.28%	304	82.89%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	107	35.20%	139	45.72%	44	14.47%	14	4.61%	304	80.92%
Aspek Bukti Fisik (Tangible)										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	77	25.33%	136	44.74%	71	23.36%	20	6.58%	304	70.07%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	76	25.00%	142	46.71%	72	23.68%	14	4.61%	304	71.71%
27. Penampilan gedung baik	81	26.64%	134	44.08%	70	23.03%	19	6.25%	304	70.72%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	91	29.93%	148	48.68%	55	18.09%	10	3.29%	304	78.62%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	83	27.30%	147	48.36%	64	21.05%	10	3.29%	304	75.66%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi-Fi</i> mencukupi	72	23.68%	123	40.46%	76	25.00%	33	10.86%	304	64.14%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	89	29.28%	145	47.70%	57	18.75%	13	4.28%	304	76.97%

Program Profesi Dokter

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Keandalan (Reliability)										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	28	17.72%	91	57.59%	36	22.78%	3	1.90%	158	75.32%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	22	13.92%	90	56.96%	40	25.32%	6	3.80%	158	70.89%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	26	16.46%	91	57.59%	37	23.42%	4	2.53%	158	74.05%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	18	11.39%	81	51.27%	45	28.48%	14	8.86%	158	62.66%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	24	15.19%	87	55.06%	41	25.95%	6	3.80%	158	70.25%
Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	30	18.99%	94	59.49%	29	18.35%	5	3.16%	158	78.48%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	24	15.19%	95	60.13%	34	21.52%	5	3.16%	158	75.32%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	21	13.29%	88	55.70%	38	24.05%	11	6.96%	158	68.99%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	20	12.66%	87	55.06%	40	25.32%	11	6.96%	158	67.72%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	21	13.29%	90	56.96%	37	23.42%	10	6.33%	158	70.25%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	19	12.03%	74	46.84%	49	31.01%	16	10.13%	158	58.86%
Aspek Kepastian (Assurance)										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	22	13.92%	92	58.23%	39	24.68%	5	3.16%	158	72.15%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	46	29.11%	87	55.06%	21	13.29%	4	2.53%	158	84.18%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	39	24.68%	96	60.76%	20	12.66%	3	1.90%	158	85.44%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	25	15.82%	85	53.80%	38	24.05%	10	6.33%	158	69.62%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	22	13.92%	89	56.33%	36	22.78%	11	6.96%	158	70.25%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	23	14.56%	96	60.76%	31	19.62%	8	5.06%	158	75.32%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	24	15.19%	92	58.23%	32	20.25%	10	6.33%	158	73.42%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	23	14.56%	90	56.96%	35	22.15%	10	6.33%	158	71.52%
Aspek Empati (Empathy)										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	27	17.09%	92	58.23%	29	18.35%	10	6.33%	158	75.32%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	31	19.62%	95	60.13%	26	16.46%	6	3.80%	158	79.75%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	26	16.46%	84	53.16%	34	21.52%	14	8.86%	158	69.62%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	23	14.56%	78	49.37%	39	24.68%	18	11.39%	158	63.92%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	21	13.29%	77	48.73%	45	28.48%	15	9.49%	158	62.03%
Aspek Bukti Fisik (Tangible)										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	14	8.86%	71	44.94%	54	34.18%	19	12.03%	158	53.80%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	20	12.66%	71	44.94%	53	33.54%	14	8.86%	158	57.59%
27. Penampilan gedung baik	14	8.86%	72	45.57%	51	32.28%	21	13.29%	158	54.43%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	20	12.66%	86	54.43%	41	25.95%	11	6.96%	158	67.09%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	20	12.66%	75	47.47%	40	25.32%	23	14.56%	158	60.13%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ Wi-Fi mencukupi	14	8.86%	58	36.71%	36	22.78%	50	31.65%	158	45.57%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	23	14.56%	82	51.90%	42	26.58%	11	6.96%	158	66.46%

**LAMPIRAN 3. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2020/2021 TAHAP 1
(FAKULTAS TEKNIK)**

Program Sarjana Sistem Komputer

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Keandalan (Reliability)										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	2	22.00%	5	55.00%	2	22.00%	0	0.00%	9	77.00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	4	44.00%	4	44.00%	1	11.00%	0	0.00%	9	88.00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	2	22.00%	5	55.00%	2	22.00%	0	0.00%	9	77.00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	4	44.00%	5	55.00%	0	0.00%	0	0.00%	9	100.00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	6	66.00%	2	22.00%	1	11.00%	0	0.00%	9	88.00%
Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	5	55.00%	4	44.00%	0	0.00%	0	0.00%	9	100.00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	5	55.00%	4	44.00%	0	0.00%	0	0.00%	9	100.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	5	55.00%	4	44.00%	0	0.00%	0	0.00%	9	100.00%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	3	33.00%	6	66.00%	0	0.00%	0	0.00%	9	100.00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	5	55.00%	4	44.00%	0	0.00%	0	0.00%	9	100.00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	3	33.00%	4	44.00%	1	11.00%	1	11.00%	9	77.00%
Aspek Kepastian (Assurance)										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	6	66.00%	3	33.00%	0	0.00%	0	0.00%	9	100.00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	3	33.00%	4	44.00%	2	22.00%	0	0.00%	9	77.00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	2	22.00%	7	77.00%	0	0.00%	0	0.00%	9	100.00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	5	55.00%	4	44.00%	0	0.00%	0	0.00%	9	100.00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	7	77.00%	1	11.00%	1	11.00%	0	0.00%	9	88.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	6	66.00%	3	33.00%	0	0.00%	0	0.00%	9	100.00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	5	55.00%	4	44.00%	0	0.00%	0	0.00%	9	100.00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	5	55.00%	1	11.00%	3	33.00%	0	0.00%	9	66.00%
Aspek Empati (Empathy)										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	4	44.00%	5	55.00%	0	0.00%	0	0.00%	9	100.00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	4	44.00%	4	44.00%	1	11.00%	0	0.00%	9	88.00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	6	66.00%	3	33.00%	0	0.00%	0	0.00%	9	100.00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	3	33.00%	4	44.00%	2	22.00%	0	0.00%	9	77.00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	3	33.00%	3	33.00%	3	33.00%	0	0.00%	9	66.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Bukti Fisik (Tangible)										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	4	44.00%	2	22.00%	3	33.00%	0	0.00%	9	66.00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	3	33.00%	3	33.00%	3	33.00%	0	0.00%	9	66.00%
27. Penampilan gedung baik	2	22.00%	5	55.00%	2	22.00%	0	0.00%	9	77.00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	5	55.00%	4	44.00%	0	0.00%	0	0.00%	9	100.00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	3	33.00%	5	55.00%	1	11.00%	0	0.00%	9	88.00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	2	22.00%	5	55.00%	0	0.00%	2	22.00%	9	77.00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	4	44.00%	3	33.00%	1	11.00%	1	11.00%	9	77.00%

Program Sarjana Teknik Elektro

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Keandalan (Reliability)										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	7	29.00%	10	41.00%	5	20.00%	2	8.00%	24	70.00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	6	25.00%	11	45.00%	5	20.00%	2	8.00%	24	70.00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	6	25.00%	12	50.00%	5	20.00%	1	4.00%	24	75.00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	6	25.00%	13	54.00%	4	16.00%	1	4.00%	24	79.00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	6	25.00%	14	58.00%	3	12.00%	1	4.00%	24	83.00%
Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	9	37.00%	8	33.00%	7	29.00%	0	0.00%	24	70.00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	7	29.00%	10	41.00%	7	29.00%	0	0.00%	24	70.00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	6	25.00%	14	58.00%	4	16.00%	0	0.00%	24	83.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	7	29.00%	11	45.00%	6	25.00%	0	0.00%	24	75.00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	6	25.00%	13	54.00%	5	20.00%	0	0.00%	24	79.00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	7	29.00%	11	45.00%	6	25.00%	0	0.00%	24	75.00%
Aspek Kepastian (Assurance)										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	7	29.00%	12	50.00%	5	20.00%	0	0.00%	24	79.00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	7	29.00%	12	50.00%	5	20.00%	0	0.00%	24	79.00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	7	29.00%	11	45.00%	6	25.00%	0	0.00%	24	75.00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	7	29.00%	10	41.00%	7	29.00%	0	0.00%	24	70.00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	6	25.00%	14	58.00%	4	16.00%	0	0.00%	24	83.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	7	29.00%	13	54.00%	4	16.00%	0	0.00%	24	83.00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	7	29.00%	11	45.00%	6	25.00%	0	0.00%	24	75.00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	6	25.00%	12	50.00%	5	20.00%	1	4.00%	24	75.00%
Aspek Empati (Empathy)										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	6	25.00%	13	54.00%	4	16.00%	1	4.00%	24	79.00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	7	29.00%	12	50.00%	4	16.00%	1	4.00%	24	79.00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	8	33.00%	10	41.00%	5	20.00%	1	4.00%	24	75.00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	6	25.00%	12	50.00%	5	20.00%	1	4.00%	24	75.00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	6	25.00%	13	54.00%	3	12.00%	2	8.00%	24	79.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Bukti Fisik (Tangible)										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	6	25.00%	8	33.00%	8	33.00%	2	8.00%	24	58.00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	6	25.00%	8	33.00%	8	33.00%	2	8.00%	24	58.00%
27. Penampilan gedung baik	6	25.00%	8	33.00%	9	37.00%	1	4.00%	24	58.00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	6	25.00%	9	37.00%	8	33.00%	1	4.00%	24	62.00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	6	25.00%	9	37.00%	8	33.00%	1	4.00%	24	62.00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	6	25.00%	8	33.00%	8	33.00%	2	8.00%	24	58.00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	6	25.00%	11	45.00%	5	20.00%	2	8.00%	24	70.00%

Program Sarjana Teknik Industri

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Keandalan (Reliability)										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	9	31.00%	14	48.00%	6	20.00%	0	0.00%	29	79.00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	13	44.00%	15	51.00%	1	3.00%	0	0.00%	29	96.00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	11	37.00%	15	51.00%	3	10.00%	0	0.00%	29	89.00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	11	37.00%	18	62.00%	0	0.00%	0	0.00%	29	100.00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	14	48.00%	14	48.00%	1	3.00%	0	0.00%	29	96.00%
Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	13	44.00%	14	48.00%	2	6.00%	0	0.00%	29	93.00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	13	44.00%	15	51.00%	1	3.00%	0	0.00%	29	96.00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	14	48.00%	15	51.00%	0	0.00%	0	0.00%	29	100.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	14	48.00%	15	51.00%	0	0.00%	0	0.00%	29	100.00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	14	48.00%	14	48.00%	1	3.00%	0	0.00%	29	96.00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	12	41.00%	16	55.00%	1	3.00%	0	0.00%	29	96.00%
Aspek Kepastian (Assurance)										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	12	41.00%	17	58.00%	0	0.00%	0	0.00%	29	100.00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	14	48.00%	14	48.00%	1	3.00%	0	0.00%	29	96.00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	15	51.00%	12	41.00%	2	6.00%	0	0.00%	29	93.00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	14	48.00%	14	48.00%	1	3.00%	0	0.00%	29	96.00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	16	55.00%	13	44.00%	0	0.00%	0	0.00%	29	100.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	14	48.00%	15	51.00%	0	0.00%	0	0.00%	29	100.00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	15	51.00%	14	48.00%	0	0.00%	0	0.00%	29	100.00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	12	41.00%	15	51.00%	2	6.00%	0	0.00%	29	93.00%
Aspek Empati (Empathy)										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	11	37.00%	14	48.00%	3	10.00%	1	3.00%	29	86.00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	13	44.00%	12	41.00%	3	10.00%	1	3.00%	29	86.00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	12	41.00%	17	58.00%	0	0.00%	0	0.00%	29	100.00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	13	44.00%	15	51.00%	1	3.00%	0	0.00%	29	96.00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	13	44.00%	12	41.00%	4	13.00%	0	0.00%	29	86.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Bukti Fisik (Tangible)										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	7	24.00%	14	48.00%	7	24.00%	1	3.00%	29	72.00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	10	34.00%	11	37.00%	7	24.00%	1	3.00%	29	72.00%
27. Penampilan gedung baik	8	27.00%	12	41.00%	8	27.00%	1	3.00%	29	68.00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	8	27.00%	15	51.00%	5	17.00%	1	3.00%	29	79.00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	9	31.00%	11	37.00%	8	27.00%	1	3.00%	29	68.00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	7	24.00%	11	37.00%	9	31.00%	2	6.00%	29	62.00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	10	34.00%	12	41.00%	6	20.00%	1	3.00%	29	75.00%

Program Sarjana Teknik Sipil

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Keandalan (Reliability)										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	14	31.00%	25	55.00%	6	13.00%	0	0.00%	45	86.00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	14	31.00%	23	51.00%	8	17.00%	0	0.00%	45	82.00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	16	35.00%	28	62.00%	1	2.00%	0	0.00%	45	97.00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	19	42.00%	23	51.00%	3	6.00%	0	0.00%	45	93.00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	22	48.00%	20	44.00%	3	6.00%	0	0.00%	45	93.00%
Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	19	42.00%	22	48.00%	4	8.00%	0	0.00%	45	91.00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	19	42.00%	20	44.00%	6	13.00%	0	0.00%	45	86.00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	22	48.00%	20	44.00%	3	6.00%	0	0.00%	45	93.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	22	48.00%	19	42.00%	4	8.00%	0	0.00%	45	91.00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	22	48.00%	19	42.00%	4	8.00%	0	0.00%	45	91.00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	18	40.00%	23	51.00%	4	8.00%	0	0.00%	45	91.00%
Aspek Kepastian (Assurance)										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	19	42.00%	20	44.00%	6	13.00%	0	0.00%	45	86.00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	18	40.00%	25	55.00%	2	4.00%	0	0.00%	45	95.00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	19	42.00%	23	51.00%	3	6.00%	0	0.00%	45	93.00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	18	40.00%	20	44.00%	7	15.00%	0	0.00%	45	84.00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	19	42.00%	22	48.00%	4	8.00%	0	0.00%	45	91.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	21	46.00%	22	48.00%	2	4.00%	0	0.00%	45	95.00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	23	51.00%	20	44.00%	2	4.00%	0	0.00%	45	95.00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	19	42.00%	20	44.00%	5	11.00%	1	2.00%	45	86.00%
Aspek Empati (Empathy)										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	16	35.00%	23	51.00%	6	13.00%	0	0.00%	45	86.00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	18	40.00%	21	46.00%	5	11.00%	1	2.00%	45	86.00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	20	44.00%	20	44.00%	5	11.00%	0	0.00%	45	88.00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	18	40.00%	21	46.00%	6	13.00%	0	0.00%	45	86.00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	16	35.00%	24	53.00%	5	11.00%	0	0.00%	45	88.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Bukti Fisik (Tangible)										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	17	37.00%	23	51.00%	3	6.00%	2	4.00%	45	88.00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	18	40.00%	20	44.00%	5	11.00%	2	4.00%	45	84.00%
27. Penampilan gedung baik	19	42.00%	21	46.00%	3	6.00%	2	4.00%	45	88.00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	19	42.00%	22	48.00%	2	4.00%	2	4.00%	45	91.00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	19	42.00%	21	46.00%	3	6.00%	2	4.00%	45	88.00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	15	33.00%	22	48.00%	6	13.00%	2	4.00%	45	82.00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	18	40.00%	23	51.00%	2	4.00%	2	4.00%	45	91.00%

**LAMPIRAN 4. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2020/2021 TAHAP 1
(FAKULTAS PSIKOLOGI)**

Program Sarjana Psikologi

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Keandalan (Reliability)										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	114	31.00%	194	54.00%	47	13.00%	3	0.00%	358	86.00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	121	33.00%	183	51.00%	40	11.00%	14	3.00%	358	84.00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	124	34.00%	183	51.00%	43	12.00%	8	2.00%	358	85.00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	106	29.00%	204	56.00%	43	12.00%	5	1.00%	358	86.00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	115	32.00%	208	58.00%	32	8.00%	3	0.00%	358	90.00%
Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	143	39.00%	178	49.00%	32	8.00%	5	1.00%	358	89.00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	141	39.00%	172	48.00%	38	10.00%	7	1.00%	358	87.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	115	32.00%	200	55.00%	40	11.00%	3	0.00%	358	87.00%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	110	30.00%	199	55.00%	44	12.00%	5	1.00%	358	86.00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	114	31.00%	200	55.00%	40	11.00%	4	1.00%	358	87.00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	96	26.00%	201	56.00%	51	14.00%	10	2.00%	358	82.00%
Aspek Kepastian (Assurance)										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	156	43.00%	170	47.00%	29	8.00%	3	0.00%	358	91.00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	193	53.00%	143	39.00%	19	5.00%	3	0.00%	358	93.00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	173	48.00%	156	43.00%	26	7.00%	3	0.00%	358	91.00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	147	41.00%	169	47.00%	36	10.00%	6	1.00%	358	88.00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	111	31.00%	204	56.00%	37	10.00%	6	1.00%	358	87.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	132	36.00%	190	53.00%	32	8.00%	4	1.00%	358	89.00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	132	36.00%	194	54.00%	28	7.00%	4	1.00%	358	91.00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	125	34.00%	188	52.00%	37	10.00%	8	2.00%	358	87.00%
Aspek Empati (Empathy)										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	145	40.00%	167	46.00%	40	11.00%	6	1.00%	358	87.00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	163	45.00%	161	44.00%	30	8.00%	4	1.00%	358	90.00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	104	29.00%	191	53.00%	58	16.00%	5	1.00%	358	82.00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	109	30.00%	196	54.00%	49	13.00%	4	1.00%	358	85.00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	98	27.00%	195	54.00%	55	15.00%	10	2.00%	358	81.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Bukti Fisik (Tangible)										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	71	19.00%	185	51.00%	87	24.00%	15	4.00%	358	71.00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	79	22.00%	188	52.00%	77	21.00%	14	3.00%	358	74.00%
27. Penampilan gedung baik	86	24.00%	184	51.00%	74	20.00%	14	3.00%	358	75.00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	94	26.00%	185	51.00%	64	17.00%	15	4.00%	358	77.00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	87	24.00%	179	50.00%	80	22.00%	12	3.00%	358	74.00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	65	18.00%	153	42.00%	101	28.00%	39	10.00%	358	60.00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	87	24.00%	182	50.00%	78	21.00%	11	3.00%	358	75.00%

Program Magister Psikologi Profesi

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Keandalan (Reliability)										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	1	20.00%	4	80.00%	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	1	20.00%	4	80.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	1	20.00%	4	80.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	1	20.00%	4	80.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	1	20.00%	4	80.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	2	40.00%	3	60.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	2	40.00%	3	60.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	1	20.00%	4	80.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	2	40.00%	3	60.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	1	20.00%	4	80.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
Aspek Kepastian (Assurance)										
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	2	40.00%	3	60.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
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	0	0.00%	5	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	2	40.00%	2	40.00%	1	20.00%	0	0.00%	5	80.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	1	20.00%	4	80.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	2	40.00%	3	60.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	1	20.00%	4	80.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
Aspek Empati (Empathy)										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	1	20.00%	3	60.00%	1	20.00%	0	0.00%	5	80.00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	1	20.00%	3	60.00%	1	20.00%	0	0.00%	5	80.00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	2	40.00%	3	60.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	2	40.00%	3	60.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	1	20.00%	4	80.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Bukti Fisik (Tangible)										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	0	0.00%	5	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	0	0.00%	5	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
27. Penampilan gedung baik	0	0.00%	5	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	1	20.00%	4	80.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	0	0.00%	5	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	0	0.00%	5	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	1	20.00%	4	80.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%

Program Magister Psikologi Sains

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Keandalan (Reliability)										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	1	33.00%	1	33.00%	1	33.00%	0	0.00%	3	66.00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	1	33.00%	1	33.00%	1	33.00%	0	0.00%	3	66.00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	1	33.00%	1	33.00%	1	33.00%	0	0.00%	3	66.00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	1	33.00%	2	66.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	1	33.00%	1	33.00%	1	33.00%	0	0.00%	3	66.00%
Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	1	33.00%	1	33.00%	1	33.00%	0	0.00%	3	66.00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	1	33.00%	1	33.00%	1	33.00%	0	0.00%	3	66.00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	1	33.00%	1	33.00%	1	33.00%	0	0.00%	3	66.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	1	33.00%	1	33.00%	1	33.00%	0	0.00%	3	66.00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	1	33.00%	1	33.00%	1	33.00%	0	0.00%	3	66.00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	1	33.00%	1	33.00%	1	33.00%	0	0.00%	3	66.00%
Aspek Kepastian (Assurance)										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	2	66.00%	1	33.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	2	66.00%	1	33.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	2	66.00%	1	33.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	1	33.00%	2	66.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	1	33.00%	2	66.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	2	66.00%	1	33.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	2	66.00%	1	33.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	1	33.00%	2	66.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
Aspek Empati (Empathy)										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	2	66.00%	1	33.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	1	33.00%	2	66.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	1	33.00%	2	66.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	2	66.00%	1	33.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	1	33.00%	2	66.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Bukti Fisik (Tangible)										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	1	33.00%	2	66.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	1	33.00%	2	66.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
27. Penampilan gedung baik	1	33.00%	2	66.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	1	33.00%	2	66.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	1	33.00%	2	66.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	0	0.00%	2	66.00%	0	0.00%	1	33.00%	3	66.00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	1	33.00%	2	66.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%

**LAMPIRAN 5. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2020/2021 TAHAP 1
(FAKULTAS BAHASA DAN BUDAYA)**

Program Diploma III Bahasa Mandarin

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Keandalan (Reliability)										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	5	25.00%	9	45.00%	6	30.00%	0	0.00%	20	70.00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	7	35.00%	10	50.00%	3	15.00%	0	0.00%	20	85.00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	6	30.00%	7	35.00%	7	35.00%	0	0.00%	20	65.00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	3	15.00%	12	60.00%	5	25.00%	0	0.00%	20	75.00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	3	15.00%	13	65.00%	4	20.00%	0	0.00%	20	80.00%
Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	9	45.00%	7	35.00%	4	20.00%	0	0.00%	20	80.00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	10	50.00%	7	35.00%	3	15.00%	0	0.00%	20	85.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	5	25.00%	10	50.00%	5	25.00%	0	0.00%	20	75.00%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	4	20.00%	11	55.00%	5	25.00%	0	0.00%	20	75.00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	6	30.00%	11	55.00%	3	15.00%	0	0.00%	20	85.00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	5	25.00%	11	55.00%	4	20.00%	0	0.00%	20	80.00%
Aspek Kepastian (Assurance)										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	5	25.00%	11	55.00%	4	20.00%	0	0.00%	20	80.00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	7	35.00%	10	50.00%	3	15.00%	0	0.00%	20	85.00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	5	25.00%	13	65.00%	2	10.00%	0	0.00%	20	90.00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	3	15.00%	11	55.00%	6	30.00%	0	0.00%	20	70.00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	6	30.00%	12	60.00%	2	10.00%	0	0.00%	20	90.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	6	30.00%	11	55.00%	3	15.00%	0	0.00%	20	85.00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	6	30.00%	11	55.00%	3	15.00%	0	0.00%	20	85.00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	7	35.00%	6	30.00%	7	35.00%	0	0.00%	20	65.00%
Aspek Empati (Empathy)										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	6	30.00%	10	50.00%	4	20.00%	0	0.00%	20	80.00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	8	40.00%	8	40.00%	4	20.00%	0	0.00%	20	80.00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	5	25.00%	10	50.00%	5	25.00%	0	0.00%	20	75.00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	4	20.00%	12	60.00%	4	20.00%	0	0.00%	20	80.00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	3	15.00%	12	60.00%	5	25.00%	0	0.00%	20	75.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Bukti Fisik (Tangible)										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	1	5.00%	14	70.00%	3	15.00%	2	10.00%	20	75.00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	1	5.00%	14	70.00%	3	15.00%	2	10.00%	20	75.00%
27. Penampilan gedung baik	3	15.00%	12	60.00%	3	15.00%	2	10.00%	20	75.00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	3	15.00%	12	60.00%	3	15.00%	2	10.00%	20	75.00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	2	10.00%	13	65.00%	3	15.00%	2	10.00%	20	75.00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	1	5.00%	13	65.00%	4	20.00%	2	10.00%	20	70.00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	3	15.00%	12	60.00%	3	15.00%	2	10.00%	20	75.00%

Program Sarjana Sastra China

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Keandalan (Reliability)										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	11	40.00%	14	51.00%	0	0.00%	2	7.00%	27	92.00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	12	44.00%	12	44.00%	3	11.00%	0	0.00%	27	88.00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	14	51.00%	11	40.00%	2	7.00%	0	0.00%	27	92.00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	13	48.00%	11	40.00%	3	11.00%	0	0.00%	27	88.00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	11	40.00%	14	51.00%	1	3.00%	1	3.00%	27	92.00%
Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	14	51.00%	10	37.00%	3	11.00%	0	0.00%	27	88.00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	13	48.00%	11	40.00%	3	11.00%	0	0.00%	27	88.00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	13	48.00%	11	40.00%	3	11.00%	0	0.00%	27	88.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	13	48.00%	11	40.00%	3	11.00%	0	0.00%	27	88.00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	13	48.00%	11	40.00%	3	11.00%	0	0.00%	27	88.00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	10	37.00%	12	44.00%	4	14.00%	1	3.00%	27	81.00%
Aspek Kepastian (Assurance)										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	8	29.00%	18	66.00%	1	3.00%	0	0.00%	27	96.00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	15	55.00%	10	37.00%	2	7.00%	0	0.00%	27	92.00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	14	51.00%	11	40.00%	2	7.00%	0	0.00%	27	92.00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	10	37.00%	12	44.00%	5	18.00%	0	0.00%	27	81.00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	14	51.00%	11	40.00%	2	7.00%	0	0.00%	27	92.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	14	51.00%	11	40.00%	2	7.00%	0	0.00%	27	92.00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	11	40.00%	10	37.00%	5	18.00%	1	3.00%	27	77.00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	12	44.00%	11	40.00%	3	11.00%	1	3.00%	27	85.00%
Aspek Empati (Empathy)										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	14	51.00%	11	40.00%	0	0.00%	2	7.00%	27	92.00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	15	55.00%	10	37.00%	0	0.00%	2	7.00%	27	92.00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	12	44.00%	13	48.00%	2	7.00%	0	0.00%	27	92.00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	9	33.00%	15	55.00%	2	7.00%	1	3.00%	27	88.00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	10	37.00%	13	48.00%	3	11.00%	1	3.00%	27	85.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Bukti Fisik (Tangible)										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	9	33.00%	15	55.00%	3	11.00%	0	0.00%	27	88.00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	10	37.00%	15	55.00%	2	7.00%	0	0.00%	27	92.00%
27. Penampilan gedung baik	6	22.00%	19	70.00%	2	7.00%	0	0.00%	27	92.00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	12	44.00%	13	48.00%	2	7.00%	0	0.00%	27	92.00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	9	33.00%	16	59.00%	2	7.00%	0	0.00%	27	92.00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	10	37.00%	13	48.00%	4	14.00%	0	0.00%	27	85.00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	13	48.00%	12	44.00%	2	7.00%	0	0.00%	27	92.00%

Program Sarjana Sastra Inggris

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Keandalan (Reliability)										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	48	39.00%	58	47.00%	15	12.00%	0	0.00%	121	87.00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	51	42.00%	54	44.00%	16	13.00%	0	0.00%	121	86.00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	51	42.00%	58	47.00%	12	9.00%	0	0.00%	121	90.00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	50	41.00%	57	47.00%	14	11.00%	0	0.00%	121	88.00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	55	45.00%	57	47.00%	9	7.00%	0	0.00%	121	92.00%
Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	61	50.00%	52	42.00%	8	6.00%	0	0.00%	121	93.00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	60	49.00%	52	42.00%	9	7.00%	0	0.00%	121	92.00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	56	46.00%	57	47.00%	8	6.00%	0	0.00%	121	93.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	55	45.00%	55	45.00%	11	9.00%	0	0.00%	121	90.00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	56	46.00%	56	46.00%	8	6.00%	1	0.00%	121	92.00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	51	42.00%	57	47.00%	13	10.00%	0	0.00%	121	89.00%
Aspek Kepastian (Assurance)										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	59	48.00%	52	42.00%	10	8.00%	0	0.00%	121	91.00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	66	54.00%	49	40.00%	6	4.00%	0	0.00%	121	95.00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	67	55.00%	49	40.00%	5	4.00%	0	0.00%	121	95.00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	58	47.00%	54	44.00%	9	7.00%	0	0.00%	121	92.00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	60	49.00%	50	41.00%	9	7.00%	2	1.00%	121	90.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	61	50.00%	53	43.00%	7	5.00%	0	0.00%	121	94.00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	55	45.00%	58	47.00%	8	6.00%	0	0.00%	121	93.00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	50	41.00%	61	50.00%	9	7.00%	1	0.00%	121	91.00%
Aspek Empati (Empathy)										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	57	47.00%	51	42.00%	12	9.00%	1	0.00%	121	89.00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	58	47.00%	51	42.00%	12	9.00%	0	0.00%	121	90.00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	48	39.00%	59	48.00%	12	9.00%	2	1.00%	121	88.00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	49	40.00%	55	45.00%	17	14.00%	0	0.00%	121	85.00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	46	38.00%	59	48.00%	16	13.00%	0	0.00%	121	86.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Bukti Fisik (Tangible)										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	38	31.00%	58	47.00%	18	14.00%	7	5.00%	121	79.00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	38	31.00%	62	51.00%	14	11.00%	7	5.00%	121	82.00%
27. Penampilan gedung baik	44	36.00%	59	48.00%	13	10.00%	5	4.00%	121	85.00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	50	41.00%	55	45.00%	10	8.00%	6	4.00%	121	86.00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	45	37.00%	55	45.00%	14	11.00%	7	5.00%	121	82.00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	37	30.00%	53	43.00%	19	15.00%	12	9.00%	121	74.00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	45	37.00%	56	46.00%	15	12.00%	5	4.00%	121	83.00%

Program Sarjana Sastra Jepang

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Keandalan (Reliability)										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	38	46.00%	38	46.00%	6	7.00%	0	0.00%	82	92.00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	46	56.00%	29	35.00%	7	8.00%	0	0.00%	82	91.00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	36	43.00%	41	50.00%	5	6.00%	0	0.00%	82	93.00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	29	35.00%	37	45.00%	13	15.00%	3	3.00%	82	80.00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	39	47.00%	35	42.00%	6	7.00%	2	2.00%	82	90.00%
Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	50	60.00%	31	37.00%	1	1.00%	0	0.00%	82	98.00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	44	53.00%	35	42.00%	3	3.00%	0	0.00%	82	96.00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	33	40.00%	34	41.00%	12	14.00%	3	3.00%	82	81.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	30	36.00%	36	43.00%	13	15.00%	3	3.00%	82	80.00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	33	40.00%	34	41.00%	13	15.00%	2	2.00%	82	81.00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	39	47.00%	33	40.00%	9	10.00%	1	1.00%	82	87.00%
Aspek Kepastian (Assurance)										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	48	58.00%	30	36.00%	3	3.00%	1	1.00%	82	95.00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	51	62.00%	29	35.00%	1	1.00%	1	1.00%	82	97.00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	48	58.00%	32	39.00%	1	1.00%	1	1.00%	82	97.00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	42	51.00%	28	34.00%	11	13.00%	1	1.00%	82	85.00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	32	39.00%	28	34.00%	18	21.00%	4	4.00%	82	73.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	29	35.00%	35	42.00%	14	17.00%	4	4.00%	82	78.00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	42	51.00%	34	41.00%	6	7.00%	0	0.00%	82	92.00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	34	41.00%	40	48.00%	7	8.00%	1	1.00%	82	90.00%
Aspek Empati (Empathy)										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	43	52.00%	33	40.00%	5	6.00%	1	1.00%	82	92.00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	44	53.00%	36	43.00%	2	2.00%	0	0.00%	82	97.00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	30	36.00%	35	42.00%	14	17.00%	3	3.00%	82	79.00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	36	43.00%	35	42.00%	10	12.00%	1	1.00%	82	86.00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	38	46.00%	34	41.00%	10	12.00%	0	0.00%	82	87.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Bukti Fisik (Tangible)										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	46	56.00%	30	36.00%	5	6.00%	1	1.00%	82	92.00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	46	56.00%	30	36.00%	6	7.00%	0	0.00%	82	92.00%
27. Penampilan gedung baik	45	54.00%	33	40.00%	3	3.00%	1	1.00%	82	95.00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	50	60.00%	27	32.00%	5	6.00%	0	0.00%	82	93.00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	49	59.00%	23	28.00%	7	8.00%	3	3.00%	82	87.00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	32	39.00%	29	35.00%	16	19.00%	5	6.00%	82	74.00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	50	60.00%	27	32.00%	4	4.00%	1	1.00%	82	93.00%

**LAMIRAN 6. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2020/2021 TAHAP 1
(FAKULTAS BISNIS)**

Program Sarjana Akuntansi

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Keandalan (Reliability)										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	41	29.00%	74	53.00%	19	13.00%	5	3.00%	139	82.00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	38	27.00%	80	57.00%	14	10.00%	7	5.00%	139	84.00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	45	32.00%	75	53.00%	16	11.00%	3	2.00%	139	86.00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	52	37.00%	74	53.00%	11	7.00%	2	1.00%	139	90.00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	58	41.00%	74	53.00%	5	3.00%	2	1.00%	139	94.00%
Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	54	38.00%	71	51.00%	12	8.00%	2	1.00%	139	89.00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	52	37.00%	71	51.00%	13	9.00%	3	2.00%	139	88.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	58	41.00%	70	50.00%	10	7.00%	1	0.00%	139	92.00%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	52	37.00%	78	56.00%	7	5.00%	2	1.00%	139	93.00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	56	40.00%	71	51.00%	11	7.00%	1	0.00%	139	91.00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	52	37.00%	66	47.00%	17	12.00%	4	2.00%	139	84.00%
Aspek Kepastian (Assurance)										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	59	42.00%	70	50.00%	8	5.00%	2	1.00%	139	92.00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	65	46.00%	67	48.00%	6	4.00%	1	0.00%	139	94.00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	66	47.00%	65	46.00%	6	4.00%	2	1.00%	139	94.00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	53	38.00%	65	46.00%	17	12.00%	4	2.00%	139	84.00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	62	44.00%	61	43.00%	13	9.00%	3	2.00%	139	88.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	60	43.00%	69	49.00%	9	6.00%	1	0.00%	139	92.00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	62	44.00%	69	49.00%	6	4.00%	2	1.00%	139	94.00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	53	38.00%	73	52.00%	11	7.00%	2	1.00%	139	90.00%
Aspek Empati (Empathy)										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	50	35.00%	77	55.00%	8	5.00%	4	2.00%	139	91.00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	53	38.00%	69	49.00%	14	10.00%	3	2.00%	139	87.00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	50	35.00%	75	53.00%	12	8.00%	2	1.00%	139	89.00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	49	35.00%	78	56.00%	11	7.00%	1	0.00%	139	91.00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	47	33.00%	73	52.00%	17	12.00%	2	1.00%	139	86.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Bukti Fisik (Tangible)										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	37	26.00%	78	56.00%	18	12.00%	6	4.00%	139	82.00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	40	28.00%	77	55.00%	17	12.00%	5	3.00%	139	84.00%
27. Penampilan gedung baik	40	28.00%	76	54.00%	19	13.00%	4	2.00%	139	83.00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	45	32.00%	74	53.00%	17	12.00%	3	2.00%	139	85.00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	42	30.00%	78	56.00%	14	10.00%	5	3.00%	139	86.00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	35	25.00%	71	51.00%	23	16.00%	10	7.00%	139	76.00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	46	33.00%	76	54.00%	14	10.00%	3	2.00%	139	87.00%

Program Sarjana Manajemen

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Keandalan (Reliability)										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	108	42.00%	107	42.00%	32	12.00%	6	2.00%	253	84.00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	100	39.00%	119	47.00%	28	11.00%	6	2.00%	253	86.00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	109	43.00%	112	44.00%	28	11.00%	4	1.00%	253	87.00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	99	39.00%	119	47.00%	30	11.00%	5	1.00%	253	86.00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	99	39.00%	124	49.00%	26	10.00%	4	1.00%	253	88.00%
Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	125	49.00%	97	38.00%	27	10.00%	4	1.00%	253	87.00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	115	45.00%	108	42.00%	26	10.00%	4	1.00%	253	88.00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	104	41.00%	116	45.00%	28	11.00%	5	1.00%	253	86.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	102	40.00%	118	46.00%	26	10.00%	7	2.00%	253	86.00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	113	44.00%	106	41.00%	28	11.00%	6	2.00%	253	86.00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	98	38.00%	113	44.00%	34	13.00%	8	3.00%	253	83.00%
Aspek Kepastian (Assurance)										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	125	49.00%	103	40.00%	22	8.00%	3	1.00%	253	90.00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	123	48.00%	111	43.00%	14	5.00%	5	1.00%	253	92.00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	120	47.00%	106	41.00%	22	8.00%	5	1.00%	253	89.00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	111	43.00%	106	41.00%	31	12.00%	5	1.00%	253	85.00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	103	40.00%	113	44.00%	32	12.00%	5	1.00%	253	85.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	109	43.00%	108	42.00%	31	12.00%	5	1.00%	253	85.00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	115	45.00%	108	42.00%	26	10.00%	4	1.00%	253	88.00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	110	43.00%	111	43.00%	27	10.00%	5	1.00%	253	87.00%
Aspek Empati (Empathy)										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	115	45.00%	103	40.00%	30	11.00%	5	1.00%	253	86.00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	117	46.00%	108	42.00%	22	8.00%	6	2.00%	253	88.00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	98	38.00%	114	45.00%	35	13.00%	6	2.00%	253	83.00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	97	38.00%	112	44.00%	35	13.00%	9	3.00%	253	82.00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	96	37.00%	113	44.00%	33	13.00%	11	4.00%	253	82.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Bukti Fisik (Tangible)										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	93	36.00%	100	39.00%	51	20.00%	9	3.00%	253	76.00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	95	37.00%	102	40.00%	49	19.00%	7	2.00%	253	77.00%
27. Penampilan gedung baik	108	42.00%	93	36.00%	44	17.00%	8	3.00%	253	79.00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	108	42.00%	99	39.00%	40	15.00%	6	2.00%	253	81.00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	99	39.00%	97	38.00%	47	18.00%	10	3.00%	253	77.00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	86	33.00%	92	36.00%	58	22.00%	17	6.00%	253	70.00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	101	39.00%	101	39.00%	42	16.00%	9	3.00%	253	79.00%

Program Magister Akuntansi

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Keandalan (Reliability)										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	13	54.00%	9	37.00%	2	8.00%	0	0.00%	24	91.00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	10	41.00%	13	54.00%	1	4.00%	0	0.00%	24	95.00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	14	58.00%	9	37.00%	1	4.00%	0	0.00%	24	95.00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	13	54.00%	11	45.00%	0	0.00%	0	0.00%	24	100.00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	12	50.00%	12	50.00%	0	0.00%	0	0.00%	24	100.00%
Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	16	66.00%	7	29.00%	1	4.00%	0	0.00%	24	95.00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	17	70.00%	6	25.00%	1	4.00%	0	0.00%	24	95.00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	14	58.00%	9	37.00%	1	4.00%	0	0.00%	24	95.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	13	54.00%	10	41.00%	1	4.00%	0	0.00%	24	95.00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	14	58.00%	9	37.00%	1	4.00%	0	0.00%	24	95.00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	14	58.00%	10	41.00%	0	0.00%	0	0.00%	24	100.00%
Aspek Kepastian (Assurance)										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	13	54.00%	11	45.00%	0	0.00%	0	0.00%	24	100.00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	16	66.00%	8	33.00%	0	0.00%	0	0.00%	24	100.00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	12	50.00%	11	45.00%	1	4.00%	0	0.00%	24	95.00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	13	54.00%	11	45.00%	0	0.00%	0	0.00%	24	100.00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	14	58.00%	10	41.00%	0	0.00%	0	0.00%	24	100.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	12	50.00%	11	45.00%	1	4.00%	0	0.00%	24	95.00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	14	58.00%	10	41.00%	0	0.00%	0	0.00%	24	100.00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	13	54.00%	10	41.00%	1	4.00%	0	0.00%	24	95.00%
Aspek Empati (Empathy)										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	16	66.00%	6	25.00%	2	8.00%	0	0.00%	24	91.00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	17	70.00%	5	20.00%	2	8.00%	0	0.00%	24	91.00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	14	58.00%	8	33.00%	2	8.00%	0	0.00%	24	91.00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	14	58.00%	8	33.00%	2	8.00%	0	0.00%	24	91.00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	15	62.00%	7	29.00%	2	8.00%	0	0.00%	24	91.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Bukti Fisik (Tangible)										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	12	50.00%	10	41.00%	2	8.00%	0	0.00%	24	91.00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	11	45.00%	11	45.00%	2	8.00%	0	0.00%	24	91.00%
27. Penampilan gedung baik	12	50.00%	11	45.00%	1	4.00%	0	0.00%	24	95.00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	13	54.00%	10	41.00%	1	4.00%	0	0.00%	24	95.00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	13	54.00%	10	41.00%	1	4.00%	0	0.00%	24	95.00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	10	41.00%	11	45.00%	3	12.00%	0	0.00%	24	87.00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	13	54.00%	11	45.00%	0	0.00%	0	0.00%	24	100.00%

Program Magister Manajemen

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Keandalan (Reliability)										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	15	32.00%	24	52.00%	6	13.00%	1	2.00%	46	84.00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	19	41.00%	18	39.00%	8	17.00%	1	2.00%	46	80.00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	19	41.00%	20	43.00%	5	10.00%	2	4.00%	46	84.00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	16	34.00%	19	41.00%	10	21.00%	1	2.00%	46	76.00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	17	36.00%	21	45.00%	7	15.00%	1	2.00%	46	82.00%
Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	21	45.00%	20	43.00%	5	10.00%	0	0.00%	46	89.00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	20	43.00%	21	45.00%	5	10.00%	0	0.00%	46	89.00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	21	45.00%	19	41.00%	5	10.00%	1	2.00%	46	86.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	19	41.00%	22	47.00%	4	8.00%	1	2.00%	46	89.00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	17	36.00%	21	45.00%	7	15.00%	1	2.00%	46	82.00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	17	36.00%	23	50.00%	5	10.00%	1	2.00%	46	86.00%
Aspek Kepastian (Assurance)										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	27	58.00%	16	34.00%	2	4.00%	1	2.00%	46	93.00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	24	52.00%	19	41.00%	3	6.00%	0	0.00%	46	93.00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	22	47.00%	21	45.00%	3	6.00%	0	0.00%	46	93.00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	23	50.00%	20	43.00%	3	6.00%	0	0.00%	46	93.00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	22	47.00%	18	39.00%	6	13.00%	0	0.00%	46	86.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	19	41.00%	21	45.00%	5	10.00%	1	2.00%	46	86.00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	22	47.00%	20	43.00%	3	6.00%	1	2.00%	46	91.00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	16	34.00%	26	56.00%	3	6.00%	1	2.00%	46	91.00%
Aspek Empati (Empathy)										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	20	43.00%	21	45.00%	4	8.00%	1	2.00%	46	89.00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	23	50.00%	18	39.00%	4	8.00%	1	2.00%	46	89.00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	19	41.00%	20	43.00%	6	13.00%	1	2.00%	46	84.00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	17	36.00%	22	47.00%	6	13.00%	1	2.00%	46	84.00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	19	41.00%	19	41.00%	7	15.00%	1	2.00%	46	82.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Bukti Fisik (Tangible)										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	12	26.00%	25	54.00%	6	13.00%	3	6.00%	46	80.00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	14	30.00%	23	50.00%	6	13.00%	3	6.00%	46	80.00%
27. Penampilan gedung baik	22	47.00%	18	39.00%	5	10.00%	1	2.00%	46	86.00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	21	45.00%	21	45.00%	4	8.00%	0	0.00%	46	91.00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	20	43.00%	21	45.00%	5	10.00%	0	0.00%	46	89.00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	15	32.00%	20	43.00%	8	17.00%	3	6.00%	46	76.00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	15	32.00%	24	52.00%	7	15.00%	0	0.00%	46	84.00%

**LAMPIRAN 7. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2020/2021 TAHAP 1
(FAKULTAS SENI RUPA DAN DESAIN)**

Program Diploma III Seni Rupa dan Desain

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Keandalan (Reliability)										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	9	34.00%	12	46.00%	5	19.00%	0	0.00%	26	80.00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	11	42.00%	10	38.00%	4	15.00%	1	3.00%	26	80.00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	9	34.00%	13	50.00%	4	15.00%	0	0.00%	26	84.00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	8	30.00%	15	57.00%	3	11.00%	0	0.00%	26	88.00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	8	30.00%	17	65.00%	1	3.00%	0	0.00%	26	96.00%
Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	13	50.00%	9	34.00%	4	15.00%	0	0.00%	26	84.00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	10	38.00%	12	46.00%	4	15.00%	0	0.00%	26	84.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	12	46.00%	13	50.00%	1	3.00%	0	0.00%	26	96.00%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	10	38.00%	15	57.00%	1	3.00%	0	0.00%	26	96.00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	11	42.00%	14	53.00%	1	3.00%	0	0.00%	26	96.00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	7	26.00%	17	65.00%	1	3.00%	1	3.00%	26	92.00%
Aspek Kepastian (Assurance)										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	11	42.00%	14	53.00%	1	3.00%	0	0.00%	26	96.00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	10	38.00%	13	50.00%	3	11.00%	0	0.00%	26	88.00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	8	30.00%	15	57.00%	3	11.00%	0	0.00%	26	88.00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	8	30.00%	15	57.00%	3	11.00%	0	0.00%	26	88.00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	10	38.00%	15	57.00%	1	3.00%	0	0.00%	26	96.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	10	38.00%	15	57.00%	1	3.00%	0	0.00%	26	96.00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	8	30.00%	15	57.00%	2	7.00%	1	3.00%	26	88.00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	8	30.00%	16	61.00%	2	7.00%	0	0.00%	26	92.00%
Aspek Empati (Empathy)										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	10	38.00%	13	50.00%	3	11.00%	0	0.00%	26	88.00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	10	38.00%	14	53.00%	2	7.00%	0	0.00%	26	92.00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	10	38.00%	14	53.00%	2	7.00%	0	0.00%	26	92.00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	7	26.00%	15	57.00%	3	11.00%	1	3.00%	26	84.00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	5	19.00%	19	73.00%	1	3.00%	1	3.00%	26	92.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Bukti Fisik (Tangible)										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	8	30.00%	15	57.00%	3	11.00%	0	0.00%	26	88.00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	8	30.00%	15	57.00%	3	11.00%	0	0.00%	26	88.00%
27. Penampilan gedung baik	8	30.00%	15	57.00%	3	11.00%	0	0.00%	26	88.00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	10	38.00%	13	50.00%	3	11.00%	0	0.00%	26	88.00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	6	23.00%	15	57.00%	5	19.00%	0	0.00%	26	80.00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	8	30.00%	14	53.00%	3	11.00%	1	3.00%	26	84.00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	9	34.00%	13	50.00%	4	15.00%	0	0.00%	26	84.00%

Program Sarjana Desain Interior

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Keandalan (Reliability)										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	22	19.00%	67	58.00%	19	16.00%	7	6.00%	115	77.00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	26	22.00%	67	58.00%	19	16.00%	3	2.00%	115	80.00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	26	22.00%	71	61.00%	16	13.00%	2	1.00%	115	84.00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	34	29.00%	67	58.00%	12	10.00%	2	1.00%	115	87.00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	37	32.00%	66	57.00%	12	10.00%	0	0.00%	115	89.00%
Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	30	26.00%	65	56.00%	16	13.00%	4	3.00%	115	82.00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	30	26.00%	66	57.00%	15	13.00%	4	3.00%	115	83.00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	40	34.00%	63	54.00%	10	8.00%	2	1.00%	115	89.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	38	33.00%	66	57.00%	9	7.00%	2	1.00%	115	90.00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	38	33.00%	66	57.00%	10	8.00%	1	0.00%	115	90.00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	31	26.00%	65	56.00%	16	13.00%	3	2.00%	115	83.00%
Aspek Kepastian (Assurance)										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	27	23.00%	73	63.00%	14	12.00%	1	0.00%	115	86.00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	34	29.00%	70	60.00%	10	8.00%	1	0.00%	115	90.00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	31	26.00%	72	62.00%	9	7.00%	3	2.00%	115	89.00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	30	26.00%	60	52.00%	20	17.00%	5	4.00%	115	78.00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	37	32.00%	67	58.00%	11	9.00%	0	0.00%	115	90.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	38	33.00%	63	54.00%	14	12.00%	0	0.00%	115	87.00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	33	28.00%	70	60.00%	11	9.00%	1	0.00%	115	89.00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	27	23.00%	77	66.00%	10	8.00%	1	0.00%	115	90.00%
Aspek Empati (Empathy)										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	24	20.00%	72	62.00%	18	15.00%	1	0.00%	115	83.00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	30	26.00%	67	58.00%	15	13.00%	3	2.00%	115	84.00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	41	35.00%	57	49.00%	16	13.00%	1	0.00%	115	85.00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	32	27.00%	69	60.00%	12	10.00%	2	1.00%	115	87.00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	29	25.00%	70	60.00%	15	13.00%	1	0.00%	115	86.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Bukti Fisik (Tangible)										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	30	26.00%	61	53.00%	20	17.00%	4	3.00%	115	79.00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	31	26.00%	61	53.00%	19	16.00%	4	3.00%	115	80.00%
27. Penampilan gedung baik	31	26.00%	64	55.00%	17	14.00%	3	2.00%	115	82.00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	35	30.00%	57	49.00%	18	15.00%	5	4.00%	115	80.00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	33	28.00%	62	53.00%	17	14.00%	3	2.00%	115	82.00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	26	22.00%	62	53.00%	19	16.00%	8	6.00%	115	76.00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	36	31.00%	58	50.00%	16	13.00%	5	4.00%	115	81.00%

Program Sarjana Desain Komunikasi Visual

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Keandalan (Reliability)										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	26	29.00%	42	47.00%	16	18.00%	4	4.00%	88	77.00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	30	34.00%	45	51.00%	11	12.00%	2	2.00%	88	85.00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	25	28.00%	45	51.00%	17	19.00%	1	1.00%	88	79.00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	35	39.00%	42	47.00%	10	11.00%	1	1.00%	88	87.00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	35	39.00%	42	47.00%	10	11.00%	1	1.00%	88	87.00%
Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	36	40.00%	38	43.00%	13	14.00%	1	1.00%	88	84.00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	35	39.00%	37	42.00%	15	17.00%	1	1.00%	88	81.00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	41	46.00%	39	44.00%	8	9.00%	0	0.00%	88	90.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	40	45.00%	38	43.00%	10	11.00%	0	0.00%	88	88.00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	40	45.00%	40	45.00%	8	9.00%	0	0.00%	88	90.00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	33	37.00%	41	46.00%	12	13.00%	2	2.00%	88	84.00%
Aspek Kepastian (Assurance)										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	34	38.00%	41	46.00%	12	13.00%	1	1.00%	88	85.00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	40	45.00%	35	39.00%	12	13.00%	1	1.00%	88	85.00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	31	35.00%	43	48.00%	14	15.00%	0	0.00%	88	84.00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	32	36.00%	38	43.00%	14	15.00%	4	4.00%	88	79.00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	48	54.00%	32	36.00%	8	9.00%	0	0.00%	88	90.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	44	50.00%	38	43.00%	6	6.00%	0	0.00%	88	93.00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	37	42.00%	40	45.00%	11	12.00%	0	0.00%	88	87.00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	32	36.00%	41	46.00%	12	13.00%	3	3.00%	88	82.00%
Aspek Empati (Empathy)										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	33	37.00%	36	40.00%	16	18.00%	3	3.00%	88	78.00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	35	39.00%	38	43.00%	14	15.00%	1	1.00%	88	82.00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	43	48.00%	38	43.00%	7	7.00%	0	0.00%	88	92.00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	35	39.00%	37	42.00%	16	18.00%	0	0.00%	88	81.00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	29	32.00%	43	48.00%	15	17.00%	1	1.00%	88	81.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Bukti Fisik (Tangible)										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	34	38.00%	39	44.00%	12	13.00%	3	3.00%	88	82.00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	33	37.00%	41	46.00%	12	13.00%	2	2.00%	88	84.00%
27. Penampilan gedung baik	33	37.00%	39	44.00%	14	15.00%	2	2.00%	88	81.00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	36	40.00%	39	44.00%	11	12.00%	2	2.00%	88	85.00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	33	37.00%	39	44.00%	12	13.00%	4	4.00%	88	81.00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	31	35.00%	34	38.00%	20	22.00%	3	3.00%	88	73.00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	35	39.00%	38	43.00%	14	15.00%	1	1.00%	88	82.00%

Program Sarjana Seni Rupa Murni

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Keandalan (Reliability)										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	8	47.00%	7	41.00%	2	11.00%	0	0.00%	17	88.00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	7	41.00%	9	52.00%	1	5.00%	0	0.00%	17	94.00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	7	41.00%	8	47.00%	2	11.00%	0	0.00%	17	88.00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	8	47.00%	7	41.00%	2	11.00%	0	0.00%	17	88.00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	8	47.00%	7	41.00%	2	11.00%	0	0.00%	17	88.00%
Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	8	47.00%	8	47.00%	1	5.00%	0	0.00%	17	94.00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	8	47.00%	7	41.00%	2	11.00%	0	0.00%	17	88.00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	8	47.00%	7	41.00%	2	11.00%	0	0.00%	17	88.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	8	47.00%	7	41.00%	2	11.00%	0	0.00%	17	88.00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	9	52.00%	7	41.00%	1	5.00%	0	0.00%	17	94.00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	7	41.00%	7	41.00%	3	17.00%	0	0.00%	17	82.00%
Aspek Kepastian (Assurance)										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	8	47.00%	8	47.00%	1	5.00%	0	0.00%	17	94.00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	7	41.00%	9	52.00%	1	5.00%	0	0.00%	17	94.00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	8	47.00%	7	41.00%	2	11.00%	0	0.00%	17	88.00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	7	41.00%	8	47.00%	2	11.00%	0	0.00%	17	88.00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	8	47.00%	8	47.00%	1	5.00%	0	0.00%	17	94.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	7	41.00%	9	52.00%	1	5.00%	0	0.00%	17	94.00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	7	41.00%	8	47.00%	2	11.00%	0	0.00%	17	88.00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	7	41.00%	8	47.00%	2	11.00%	0	0.00%	17	88.00%
Aspek Empati (Empathy)										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	8	47.00%	7	41.00%	2	11.00%	0	0.00%	17	88.00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	9	52.00%	6	35.00%	2	11.00%	0	0.00%	17	88.00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	8	47.00%	8	47.00%	1	5.00%	0	0.00%	17	94.00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	8	47.00%	8	47.00%	1	5.00%	0	0.00%	17	94.00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	8	47.00%	7	41.00%	2	11.00%	0	0.00%	17	88.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Bukti Fisik (Tangible)										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	4	23.00%	11	64.00%	2	11.00%	0	0.00%	17	88.00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	5	29.00%	10	58.00%	2	11.00%	0	0.00%	17	88.00%
27. Penampilan gedung baik	5	29.00%	11	64.00%	1	5.00%	0	0.00%	17	94.00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	5	29.00%	11	64.00%	1	5.00%	0	0.00%	17	94.00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	5	29.00%	9	52.00%	3	17.00%	0	0.00%	17	82.00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	6	35.00%	7	41.00%	4	23.00%	0	0.00%	17	76.00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	6	35.00%	8	47.00%	3	17.00%	0	0.00%	17	82.00%

Program Sarjana Arsitektur

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Keandalan (Reliability)										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	4	80.00%	1	20.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	4	80.00%	1	20.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	4	80.00%	1	20.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	4	80.00%	1	20.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	4	80.00%	1	20.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	5	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	4	80.00%	1	20.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	5	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	5	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	4	80.00%	1	20.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	4	80.00%	1	20.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
Aspek Kepastian (Assurance)										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	5	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	5	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	4	80.00%	1	20.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	4	80.00%	1	20.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	5	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	5	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	4	80.00%	1	20.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	5	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
Aspek Empati (Empathy)										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	3	60.00%	1	20.00%	1	20.00%	0	0.00%	5	80.00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	4	80.00%	1	20.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	4	80.00%	1	20.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	3	60.00%	2	40.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	4	80.00%	1	20.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Bukti Fisik (Tangible)										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	3	60.00%	2	40.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	3	60.00%	2	40.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
27. Penampilan gedung baik	3	60.00%	2	40.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	3	60.00%	2	40.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	3	60.00%	2	40.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	3	60.00%	2	40.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	3	60.00%	2	40.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	100.00%

**LAMPIRAN 8. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2020/2021 TAHAP 1
(FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI)**

Program Sarjana Sistem Informasi

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Keandalan (Reliability)										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	21	47.00%	14	31.00%	7	15.00%	2	4.00%	44	79.00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	20	45.00%	16	36.00%	7	15.00%	1	2.00%	44	81.00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	22	50.00%	14	31.00%	5	11.00%	3	6.00%	44	81.00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	21	47.00%	15	34.00%	7	15.00%	1	2.00%	44	81.00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	21	47.00%	18	40.00%	4	9.00%	1	2.00%	44	88.00%
Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	21	47.00%	16	36.00%	7	15.00%	0	0.00%	44	84.00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	21	47.00%	15	34.00%	7	15.00%	1	2.00%	44	81.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	19	43.00%	18	40.00%	6	13.00%	1	2.00%	44	84.00%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	20	45.00%	18	40.00%	4	9.00%	2	4.00%	44	86.00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	19	43.00%	18	40.00%	6	13.00%	1	2.00%	44	84.00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	20	45.00%	14	31.00%	7	15.00%	3	6.00%	44	77.00%
Aspek Kepastian (Assurance)										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	21	47.00%	16	36.00%	7	15.00%	0	0.00%	44	84.00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	21	47.00%	18	40.00%	4	9.00%	1	2.00%	44	88.00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	21	47.00%	19	43.00%	2	4.00%	2	4.00%	44	90.00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	19	43.00%	15	34.00%	8	18.00%	2	4.00%	44	77.00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	24	54.00%	13	29.00%	7	15.00%	0	0.00%	44	84.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	22	50.00%	15	34.00%	7	15.00%	0	0.00%	44	84.00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	22	50.00%	15	34.00%	7	15.00%	0	0.00%	44	84.00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	19	43.00%	18	40.00%	6	13.00%	1	2.00%	44	84.00%
Aspek Empati (Empathy)										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	24	54.00%	10	22.00%	9	20.00%	1	2.00%	44	77.00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	24	54.00%	13	29.00%	7	15.00%	0	0.00%	44	84.00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	24	54.00%	14	31.00%	5	11.00%	1	2.00%	44	86.00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	21	47.00%	17	38.00%	4	9.00%	2	4.00%	44	86.00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	21	47.00%	17	38.00%	5	11.00%	1	2.00%	44	86.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Bukti Fisik (Tangible)										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	17	38.00%	14	31.00%	10	22.00%	3	6.00%	44	70.00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	16	36.00%	15	34.00%	8	18.00%	5	11.00%	44	70.00%
27. Penampilan gedung baik	16	36.00%	17	38.00%	9	20.00%	2	4.00%	44	75.00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	17	38.00%	17	38.00%	8	18.00%	2	4.00%	44	77.00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	16	36.00%	17	38.00%	9	20.00%	2	4.00%	44	75.00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	17	38.00%	14	31.00%	10	22.00%	3	6.00%	44	70.00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	17	38.00%	15	34.00%	8	18.00%	4	9.00%	44	72.00%

Program Sarjana Teknik Informatika

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Keandalan (Reliability)										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	25	41.00%	26	43.00%	7	11.00%	2	3.00%	60	85.00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	25	41.00%	31	51.00%	4	6.00%	0	0.00%	60	93.00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	23	38.00%	32	53.00%	5	8.00%	0	0.00%	60	91.00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	23	38.00%	30	50.00%	6	10.00%	1	1.00%	60	88.00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	25	41.00%	29	48.00%	6	10.00%	0	0.00%	60	90.00%
Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	30	50.00%	29	48.00%	1	1.00%	0	0.00%	60	98.00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	29	48.00%	28	46.00%	3	5.00%	0	0.00%	60	95.00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	25	41.00%	31	51.00%	4	6.00%	0	0.00%	60	93.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	24	40.00%	32	53.00%	4	6.00%	0	0.00%	60	93.00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	23	38.00%	32	53.00%	4	6.00%	1	1.00%	60	91.00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	26	43.00%	31	51.00%	3	5.00%	0	0.00%	60	95.00%
Aspek Kepastian (Assurance)										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	30	50.00%	26	43.00%	4	6.00%	0	0.00%	60	93.00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	28	46.00%	29	48.00%	3	5.00%	0	0.00%	60	95.00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	25	41.00%	31	51.00%	4	6.00%	0	0.00%	60	93.00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	27	45.00%	28	46.00%	5	8.00%	0	0.00%	60	91.00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	24	40.00%	32	53.00%	4	6.00%	0	0.00%	60	93.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	25	41.00%	30	50.00%	5	8.00%	0	0.00%	60	91.00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	25	41.00%	31	51.00%	4	6.00%	0	0.00%	60	93.00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	23	38.00%	30	50.00%	5	8.00%	2	3.00%	60	88.00%
Aspek Empati (Empathy)										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	21	35.00%	34	56.00%	5	8.00%	0	0.00%	60	91.00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	23	38.00%	30	50.00%	7	11.00%	0	0.00%	60	88.00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	24	40.00%	28	46.00%	8	13.00%	0	0.00%	60	86.00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	26	43.00%	28	46.00%	6	10.00%	0	0.00%	60	90.00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	22	36.00%	31	51.00%	7	11.00%	0	0.00%	60	88.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Bukti Fisik (Tangible)										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	20	33.00%	28	46.00%	9	15.00%	3	5.00%	60	80.00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	20	33.00%	29	48.00%	8	13.00%	3	5.00%	60	81.00%
27. Penampilan gedung baik	20	33.00%	30	50.00%	8	13.00%	2	3.00%	60	83.00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	24	40.00%	26	43.00%	8	13.00%	2	3.00%	60	83.00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	20	33.00%	29	48.00%	9	15.00%	2	3.00%	60	81.00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	22	36.00%	24	40.00%	10	16.00%	4	6.00%	60	76.00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	22	36.00%	23	38.00%	11	18.00%	4	6.00%	60	75.00%

Program Magister Ilmu Komputer

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Keandalan (Reliability)										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	1	33.00%	1	33.00%	1	33.00%	0	0.00%	3	66.00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	1	33.00%	1	33.00%	1	33.00%	0	0.00%	3	66.00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	1	33.00%	2	66.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
Aspek Kepastian (Assurance)										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	2	66.00%	0	0.00%	1	33.00%	0	0.00%	3	66.00%
Aspek Empati (Empathy)										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	2	66.00%	1	33.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	2	66.00%	1	33.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Bukti Fisik (Tangible)										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	1	33.00%	2	66.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	1	33.00%	2	66.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
27. Penampilan gedung baik	1	33.00%	2	66.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	1	33.00%	2	66.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	1	33.00%	2	66.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	1	33.00%	2	66.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	1	33.00%	2	66.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	100.00%

**LAMPIRAN 9. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2020/2021 TAHAP 1
(FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI)**

Program Sarjana Kedokteran Gigi

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Keandalan (Reliability)										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	12	32.43%	22	59.46%	3	8.11%	0	0.00%	37	91.89%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	9	24.32%	21	56.76%	7	18.92%	0	0.00%	37	81.08%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	12	32.43%	22	59.46%	3	8.11%	0	0.00%	37	91.89%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	7	18.92%	18	48.65%	9	24.32%	3	8.11%	37	67.57%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	8	21.62%	26	70.27%	3	8.11%	0	0.00%	37	91.89%
Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	12	32.43%	22	59.46%	3	8.11%	0	0.00%	37	91.89%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	12	32.43%	20	54.05%	5	13.51%	0	0.00%	37	86.49%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	9	24.32%	19	51.35%	7	18.92%	2	5.41%	37	75.68%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	10	27.03%	16	43.24%	9	24.32%	2	5.41%	37	70.27%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	9	24.32%	19	51.35%	7	18.92%	2	5.41%	37	75.68%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	8	21.62%	21	56.76%	6	16.22%	2	5.41%	37	78.38%
Aspek Kepastian (Assurance)										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	11	29.73%	22	59.46%	3	8.11%	1	2.70%	37	89.19%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	11	29.73%	24	64.86%	2	5.41%	0	0.00%	37	94.59%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	13	35.14%	21	56.76%	3	8.11%	0	0.00%	37	91.89%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	11	29.73%	24	64.86%	2	5.41%	0	0.00%	37	94.59%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	10	27.03%	19	51.35%	7	18.92%	1	2.70%	37	78.38%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	10	27.03%	18	48.65%	7	18.92%	2	5.41%	37	75.68%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	12	32.43%	19	51.35%	6	16.22%	0	0.00%	37	83.78%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	11	29.73%	23	62.16%	3	8.11%	0	0.00%	37	91.89%
Aspek Empati (Empathy)										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	12	32.43%	22	59.46%	3	8.11%	0	0.00%	37	91.89%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	13	35.14%	20	54.05%	3	8.11%	1	2.70%	37	89.19%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	9	24.32%	18	48.65%	6	16.22%	4	10.81%	37	72.97%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	10	27.03%	20	54.05%	5	13.51%	2	5.41%	37	81.08%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	10	27.03%	19	51.35%	5	13.51%	3	8.11%	37	78.38%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Bukti Fisik (Tangible)										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	7	18.92%	19	51.35%	10	27.03%	1	2.70%	37	70.27%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	7	18.92%	19	51.35%	9	24.32%	2	5.41%	37	70.27%
27. Penampilan gedung baik	7	18.92%	20	54.05%	9	24.32%	1	2.70%	37	72.97%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	8	21.62%	21	56.76%	7	18.92%	1	2.70%	37	78.38%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	8	21.62%	21	56.76%	7	18.92%	1	2.70%	37	78.38%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi-Fi</i> mencukupi	5	13.51%	20	54.05%	10	27.03%	2	5.41%	37	67.57%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	8	21.62%	19	51.35%	8	21.62%	2	5.41%	37	72.97%

Program Profesi Dokter Gigi

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Keandalan (Reliability)										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	5	10.42%	28	58.33%	15	31.25%	0	0.00%	48	68.75%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	3	6.25%	31	64.58%	13	27.08%	1	2.08%	48	70.83%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	4	8.33%	33	68.75%	11	22.92%	0	0.00%	48	77.08%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	4	8.33%	26	54.17%	16	33.33%	2	4.17%	48	62.50%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	5	10.42%	28	58.33%	12	25.00%	3	6.25%	48	68.75%
Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	6	12.50%	32	66.67%	10	20.83%	0	0.00%	48	79.17%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	5	10.42%	34	70.83%	9	18.75%	0	0.00%	48	81.25%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	2	4.17%	35	72.92%	9	18.75%	2	4.17%	48	77.08%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	3	6.25%	35	72.92%	10	20.83%	0	0.00%	48	79.17%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	6	12.50%	33	68.75%	7	14.58%	2	4.17%	48	81.25%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	4	8.33%	30	62.50%	12	25.00%	2	4.17%	48	70.83%
Aspek Kepastian (Assurance)										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	6	12.50%	32	66.67%	10	20.83%	0	0.00%	48	79.17%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	9	18.75%	32	66.67%	7	14.58%	0	0.00%	48	85.42%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	6	12.50%	31	64.58%	11	22.92%	0	0.00%	48	77.08%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	7	14.58%	28	58.33%	13	27.08%	0	0.00%	48	72.92%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	8	16.67%	29	60.42%	9	18.75%	2	4.17%	48	77.08%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	6	12.50%	31	64.58%	11	22.92%	0	0.00%	48	77.08%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	6	12.50%	30	62.50%	12	25.00%	0	0.00%	48	75.00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	10	20.83%	22	45.83%	16	33.33%	0	0.00%	48	66.67%
Aspek Empati (Empathy)										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	8	16.67%	25	52.08%	15	31.25%	0	0.00%	48	68.75%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	7	14.58%	31	64.58%	10	20.83%	0	0.00%	48	79.17%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	6	12.50%	27	56.25%	12	25.00%	3	6.25%	48	68.75%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	6	12.50%	22	45.83%	20	41.67%	0	0.00%	48	58.33%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	4	8.33%	25	52.08%	18	37.50%	1	2.08%	48	60.42%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Bukti Fisik (Tangible)										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	2	4.17%	26	54.17%	19	39.58%	1	2.08%	48	58.33%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	6	12.50%	26	54.17%	15	31.25%	1	2.08%	48	66.67%
27. Penampilan gedung baik	3	6.25%	30	62.50%	15	31.25%	0	0.00%	48	68.75%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	6	12.50%	32	66.67%	9	18.75%	1	2.08%	48	79.17%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	9	18.75%	23	47.92%	14	29.17%	2	4.17%	48	66.67%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	1	2.08%	15	31.25%	25	52.08%	7	14.58%	48	33.33%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	5	10.42%	29	60.42%	13	27.08%	1	2.08%	48	70.83%

**LAMPIRAN 10. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2020/2021 TAHAP 1
(FAKULTAS HUKUM)**

Program Sarjana Ilmu Hukum

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Keandalan (Reliability)										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	60	41.00%	62	43.00%	20	13.00%	1	0.00%	143	85.00%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	59	41.00%	65	45.00%	18	12.00%	1	0.00%	143	86.00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	60	41.00%	66	46.00%	16	11.00%	1	0.00%	143	88.00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	60	41.00%	67	46.00%	13	9.00%	3	2.00%	143	88.00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	64	44.00%	62	43.00%	15	10.00%	2	1.00%	143	88.00%
Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	65	45.00%	58	40.00%	18	12.00%	2	1.00%	143	86.00%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	63	44.00%	61	42.00%	17	11.00%	2	1.00%	143	86.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	61	42.00%	66	46.00%	14	9.00%	2	1.00%	143	88.00%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	63	44.00%	62	43.00%	15	10.00%	3	2.00%	143	87.00%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	64	44.00%	63	44.00%	13	9.00%	3	2.00%	143	88.00%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	64	44.00%	60	41.00%	16	11.00%	3	2.00%	143	86.00%
Aspek Kepastian (Assurance)										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	69	48.00%	59	41.00%	13	9.00%	2	1.00%	143	89.00%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	72	50.00%	55	38.00%	15	10.00%	1	0.00%	143	88.00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	71	49.00%	60	41.00%	11	7.00%	1	0.00%	143	91.00%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	64	44.00%	61	42.00%	16	11.00%	2	1.00%	143	87.00%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	62	43.00%	64	44.00%	15	10.00%	2	1.00%	143	88.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	65	45.00%	64	44.00%	12	8.00%	2	1.00%	143	90.00%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	64	44.00%	62	43.00%	15	10.00%	2	1.00%	143	88.00%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	63	44.00%	64	44.00%	15	10.00%	1	0.00%	143	88.00%
Aspek Empati (Empathy)										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	58	40.00%	63	44.00%	20	13.00%	2	1.00%	143	84.00%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	64	44.00%	61	42.00%	17	11.00%	1	0.00%	143	87.00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	59	41.00%	67	46.00%	15	10.00%	2	1.00%	143	88.00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	63	44.00%	61	42.00%	17	11.00%	2	1.00%	143	86.00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	59	41.00%	64	44.00%	19	13.00%	1	0.00%	143	86.00%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
Aspek Bukti Fisik (Tangible)										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	49	34.00%	66	46.00%	22	15.00%	6	4.00%	143	80.00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	48	33.00%	67	46.00%	23	16.00%	5	3.00%	143	80.00%
27. Penampilan gedung baik	52	36.00%	68	47.00%	18	12.00%	5	3.00%	143	83.00%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	53	37.00%	68	47.00%	17	11.00%	5	3.00%	143	84.00%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	53	37.00%	65	45.00%	18	12.00%	7	4.00%	143	82.00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	49	34.00%	59	41.00%	24	16.00%	11	7.00%	143	75.00%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	53	37.00%	62	43.00%	22	15.00%	6	4.00%	143	80.00%