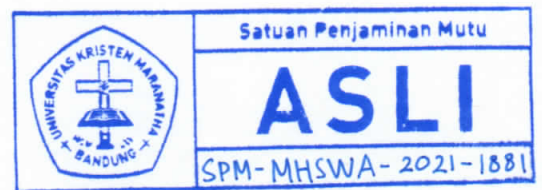


**Laporan Survei**  
**SATUAN PENJAMINAN MUTU**  
**UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA**  
**BANDUNG**



**Survei Kepuasan Mahasiswa**  
**Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021 (Tahap II)**

<b>PENGESAHAN</b>		
<b>Disiapkan Oleh:</b>	<b>Diperiksa Oleh:</b>	<b>Disahkan Oleh:</b>
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 2 (FAKULTAS KEDOKTERAN) .....	22
LAMPIRAN 3. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2020/2021 TAHAP 2 (FAKULTAS TEKNIK).....	30
LAMPIRAN 4. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2020/2021 TAHAP 2 (FAKULTAS PSIKOLOGI) .....	46
LAMPIRAN 5. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2020/2021 TAHAP 2 (FAKULTAS BAHASA DAN BUDAYA) .....	58
LAMPIRAN 6. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2020/2021 TAHAP 2 (FAKULTAS BISNIS) .....	74
LAMPIRAN 7. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2020/2021 TAHAP 2 (FAKULTAS SENI RUPA DAN DESAIN).....	90
LAMPIRAN 8. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2020/2021 TAHAP 2 (FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI).....	110
LAMPIRAN 9. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2020/2021 TAHAP 2 (FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI) .....	122
LAMPIRAN 10. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2020/2021 TAHAP 2 (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 II.

## **PERANCANGAN INSTRUMEN**

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

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

Mulai Semester Genap 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 2508 orang mahasiswa dari total mahasiswa aktif UK. Maranatha Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021 sebanyak 5955 orang. Dengan demikian, *response rate* survei ini sebesar 42.12%. 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 II**

Asal Fakultas	Frekuensi (n)	Persen (%)
Fakultas Kedokteran	896	35.73%
Fakultas Bisnis	475	18.94%
Fakultas Seni Rupa dan Desain	222	8.85%
Fakultas Kedokteran Gigi	210	8.37%
Fakultas Bahasa dan Budaya	194	7.74%
Fakultas Psikologi	159	6.34%
Fakultas Teknik	140	5.58%

Asal Fakultas	Frekuensi (n)	Persen (%)
Fakultas Hukum	119	4.74%
Fakultas Ilmu Teknologi	93	3.71%
<b>Total</b>	<b>2508</b>	<b>100.00%</b>

Pada tabel tersebut, terlihat responden dengan tingkat partisipasi tertinggi berasal dari Fakultas Kedokteran (35.73%), dan paling rendah berasal dari Fakultas Ilmu Teknologi (3.71%).

**Tabel 2. Program Studi Asal Responden yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Genap 2020/2021 Tahap II**

Program Studi	Total Responden	Total Mahasiswa	Response Rate
Sarjana Kedokteran	766	766	100.00%
Sarjana Sastra Jepang	64	100	64.00%
Profesi Dokter Gigi	75	130	57.69%
Diploma III Seni Rupa Dan Desain	45	83	54.22%
Magister Psikologi Sains	14	29	48.28%
Sarjana Sastra Inggris	84	183	45.90%
Sarjana Teknik Elektro	40	88	45.45%
Sarjana Kedokteran Gigi	135	302	44.70%
Sarjana Sastra China	33	79	41.77%
Sarjana Teknik Sipil	63	154	40.91%
Diploma III Bahasa Mandarin	13	33	39.39%
Magister Manajemen	41	108	37.96%
Sarjana Desain Interior	87	233	37.34%
Sarjana Sistem Informasi	38	104	36.54%
Sarjana Desain Komunikasi Visual	80	234	34.19%
Sarjana Manajemen	276	813	33.95%
Magister Ilmu Komputer	3	9	33.33%
Sarjana Seni Rupa Murni	8	24	33.33%
Magister Akuntansi	23	70	32.86%
Sarjana Akuntansi	135	417	32.37%
Sarjana Ilmu Hukum	119	368	32.34%
Sarjana Sistem Komputer	14	49	28.57%
Profesi Dokter	130	468	27.78%
Sarjana Teknik Informatika	52	192	27.08%
Sarjana Psikologi	133	599	22.20%
Magister Psikologi Profesi	12	59	20.34%
Sarjana Arsitektur	2	11	18.18%
Sarjana Teknik Industri	23	250	9.20%

Tabel 2 menyajikan asal program studi responden yang berpartisipasi dalam survei ini. Berdasarkan asal program studi, terlihat responden dengan tingkat partisipasi tertinggi berasal dari Program Sarjana Kedokteran dengan *response rate* sebesar 100.00%, dan paling rendah berasal dari Program Sarjana Teknik Industri dengan *response rate* sebesar 9.20%.

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

<b>Angkatan</b>	<b>Frekuensi (n)</b>	<b>Persen (%)</b>
2020	755	30.10%
2018	648	25.84%
2019	619	24.68%
2017	234	9.33%
2016	140	5.58%
2015	61	2.43%
Lainnya	27	1.08%
2014	11	0.44%
2013	6	0.24%
2011	5	0.20%
2009	1	0.04%
2010	1	0.04%
<b>Total</b>	<b>2508</b>	<b>100.00%</b>

Tabel 3 menyajikan distribusi mahasiswa yang berpartisipasi dalam survei berdasarkan tahun angkatan. Terlihat pada tabel tersebut, responden dengan tingkat partisipasi tertinggi berasal dari Tahun Angkatan 2020 (30.10%), dan paling rendah berasal dari Tahun Angkatan 2009 (0.04%) dan 2010 (0.04%).

## **DESKRIPSI RESPON KEPUASAN**

Hasil pengukuran tingkat kepuasan terhadap mahasiswa di Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021 Tahap II ditampilkan di Tabel 4. Hasil survei ini menampilkan peningkatan kepuasan mahasiswa yaitu dengan nilai rata-rata 84.67% terhadap 31 butir pernyataan yang dinilai.

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

---

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

1. 83.73% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami.
2. 84.81% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah.
3. 85.25% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif.
4. 84.29% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa.
5. 88.00% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat.
6. 88.84% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa.
7. 87.64% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan.
8. 87.80% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa.
9. 86.16% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul.
10. 87.32% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa.
11. 84.33% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi.
12. 88.56% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa.
13. 92.74% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya.
14. 92.03% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik.
15. 84.77% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian.
16. 87.56% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa.
17. 88.96% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur.
18. 88.52% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa.
19. 87.32% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini.
20. 86.16% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa.

21. 88.36% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik.
22. 85.73% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa.
23. 84.25% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa.
24. 83.17% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa.
25. 75.36% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Tata ruang kelas baik dan nyaman.
26. 76.59% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Pencahayaan di ruang kelas baik.
27. 77.95% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Penampilan gedung baik.
28. 81.54% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik.
29. 77.87% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Ketersediaan tempat parkir mencukupi.
30. 69.42% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ Wi- Fi mencukupi.
31. 79.82% responden sangat setuju dan setuju atas pernyataan: Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll).



<b>Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan yang Berpartisipasi dalam Survei Genap 20/21 Tahap 2</b>										
Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	841	33.53%	1259	50.20%	377	15.03%	31	1.24%	2508	83.73%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	868	34.61%	1259	50.20%	340	13.56%	41	1.63%	2508	84.81%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	907	36.16%	1231	49.08%	339	13.52%	31	1.24%	2508	85.25%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	931	37.12%	1183	47.17%	340	13.56%	54	2.15%	2508	84.29%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	982	39.15%	1225	48.84%	277	11.04%	24	0.96%	2508	88.00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	1050	41.87%	1178	46.97%	249	9.93%	31	1.24%	2508	88.84%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	991	39.51%	1207	48.13%	269	10.73%	41	1.63%	2508	87.64%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	975	38.88%	1227	48.92%	266	10.61%	40	1.59%	2508	87.80%

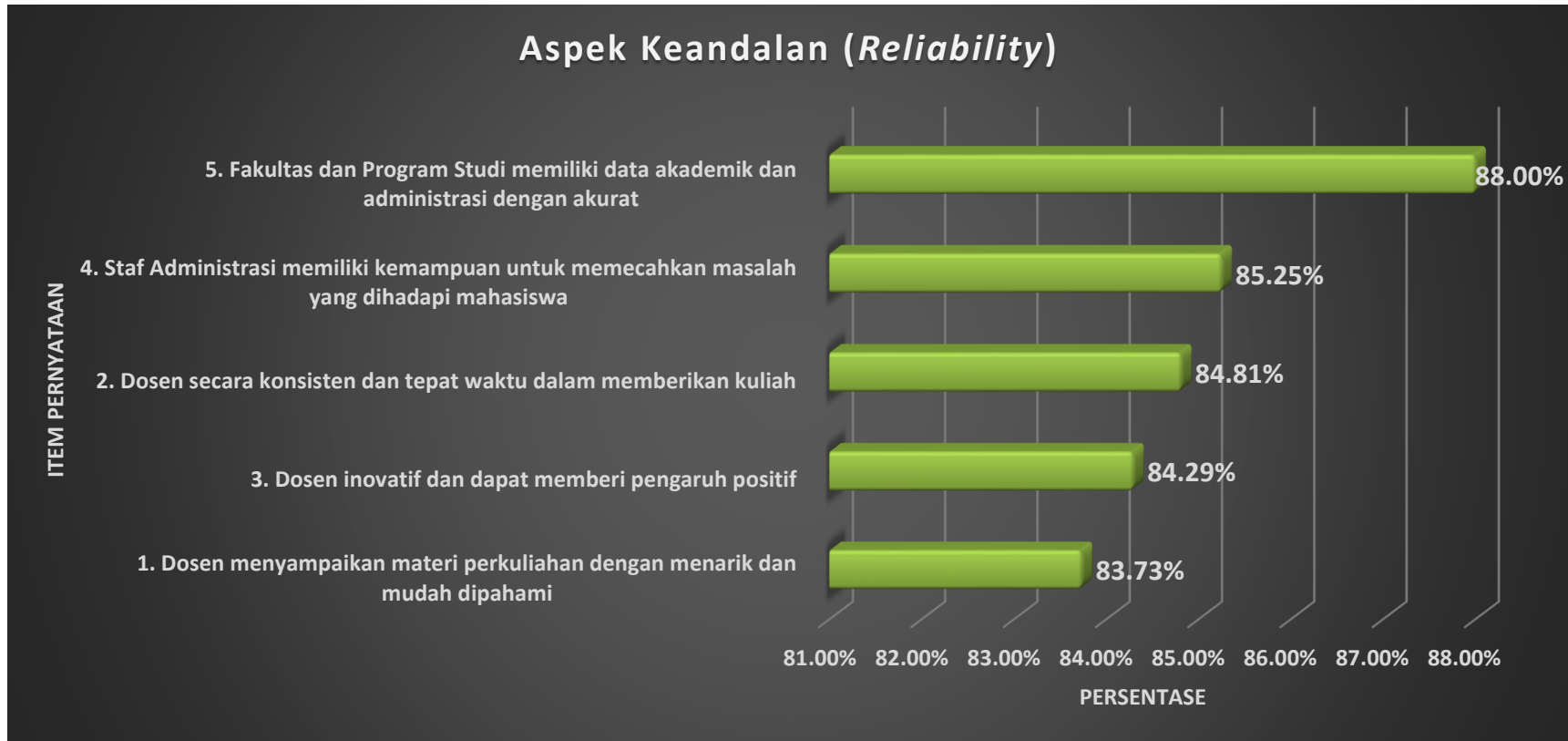
<b>Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan yang Berpartisipasi dalam Survei Genap 20/21 Tahap 2</b>										
<b>Pernyataan</b>	<b>Sangat Setuju</b>		<b>Setuju</b>		<b>Cukup</b>		<b>Kurang</b>		<b>n</b>	<b>Persentase Tingkat Respon Setuju &amp; Sangat Setuju</b>
	<b>Frek.</b>	<b>Persen</b>	<b>Frek.</b>	<b>Persen</b>	<b>Frek.</b>	<b>Persen</b>	<b>Frek.</b>	<b>Persen</b>		
	<b>(n)</b>	<b>(%)</b>	<b>(n)</b>	<b>(%)</b>	<b>(n)</b>	<b>(%)</b>	<b>(n)</b>	<b>(%)</b>		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	953	38.00%	1208	48.17%	298	11.88%	49	1.95%	2508	86.16%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	964	38.44%	1226	48.88%	273	10.89%	45	1.79%	2508	87.32%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	906	36.12%	1209	48.21%	320	12.76%	73	2.91%	2508	84.33%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	1001	39.91%	1220	48.64%	262	10.45%	25	1.00%	2508	88.56%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	1115	44.46%	1211	48.29%	171	6.82%	11	0.44%	2508	92.74%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	1045	41.67%	1263	50.36%	187	7.46%	13	0.52%	2508	92.03%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	925	36.88%	1201	47.89%	339	13.52%	43	1.71%	2508	84.77%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	992	39.55%	1204	48.01%	276	11.00%	36	1.44%	2508	87.56%

<b>Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan yang Berpartisipasi dalam Survei Genap 20/21 Tahap 2</b>										
<b>Pernyataan</b>	<b>Sangat Setuju</b>		<b>Setuju</b>		<b>Cukup</b>		<b>Kurang</b>		<b>n</b>	<b>Persentase Tingkat Respon Setuju &amp; Sangat Setuju</b>
	<b>Frek.</b>	<b>Persen</b>	<b>Frek.</b>	<b>Persen</b>	<b>Frek.</b>	<b>Persen</b>	<b>Frek.</b>	<b>Persen</b>		
	<b>(n)</b>	<b>(%)</b>	<b>(n)</b>	<b>(%)</b>	<b>(n)</b>	<b>(%)</b>	<b>(n)</b>	<b>(%)</b>		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	998	39.79%	1233	49.16%	250	9.97%	27	1.08%	2508	88.96%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	1016	40.51%	1204	48.01%	260	10.37%	28	1.12%	2508	88.52%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	933	37.20%	1257	50.12%	288	11.48%	30	1.20%	2508	87.32%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	945	37.68%	1216	48.48%	312	12.44%	35	1.40%	2508	86.16%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	1023	40.79%	1193	47.57%	261	10.41%	31	1.24%	2508	88.36%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	929	37.04%	1221	48.68%	311	12.40%	47	1.87%	2508	85.73%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	934	37.24%	1179	47.01%	332	13.24%	63	2.51%	2508	84.25%

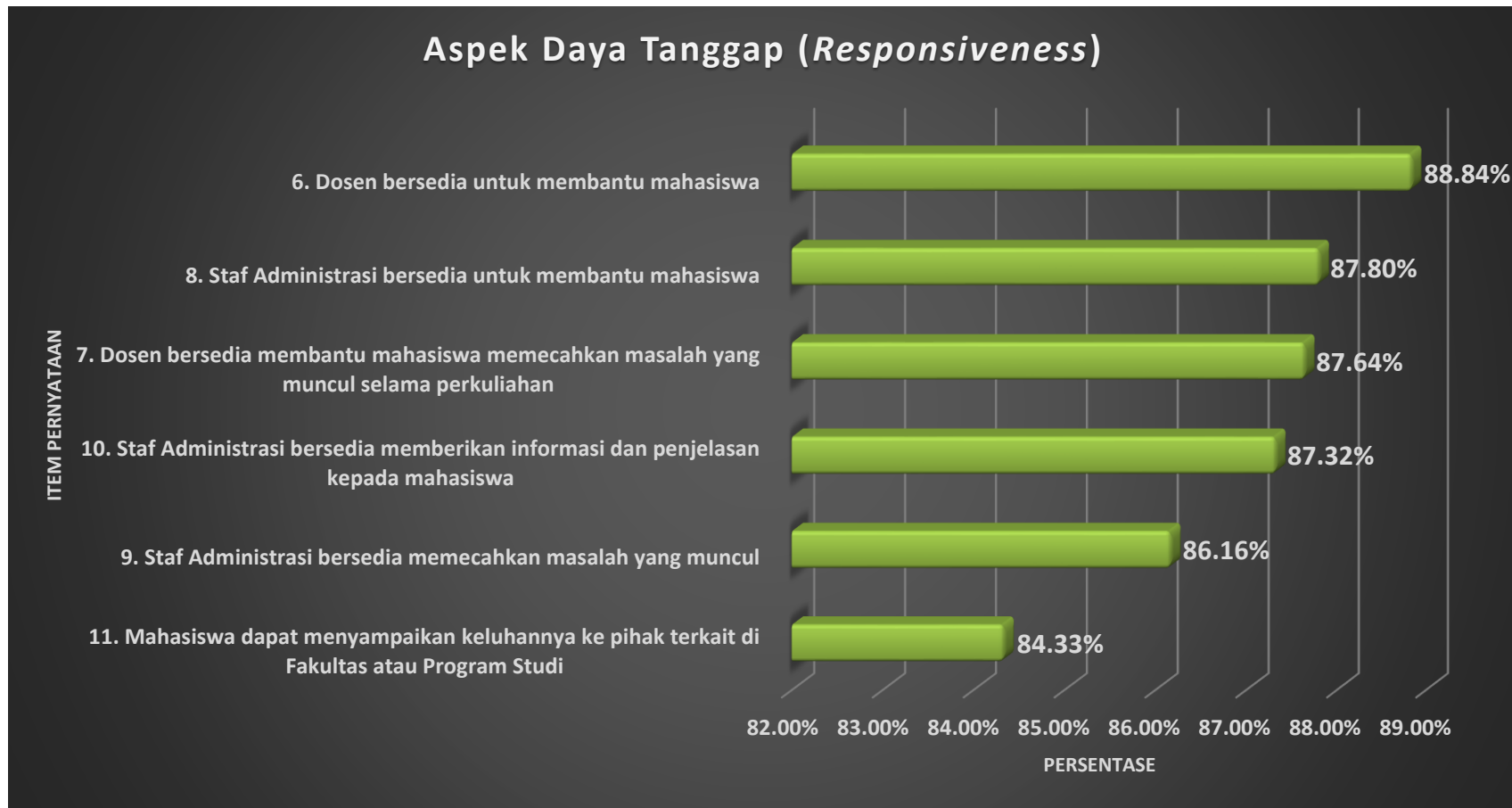
<b>Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Item Pernyataan yang Berpartisipasi dalam Survei Genap 20/21 Tahap 2</b>										
<b>Pernyataan</b>	<b>Sangat Setuju</b>		<b>Setuju</b>		<b>Cukup</b>		<b>Kurang</b>		<b>n</b>	<b>Persentase Tingkat Respon Setuju &amp; Sangat Setuju</b>
	<b>Frek.</b>	<b>Persen</b>	<b>Frek.</b>	<b>Persen</b>	<b>Frek.</b>	<b>Persen</b>	<b>Frek.</b>	<b>Persen</b>		
	<b>(n)</b>	<b>(%)</b>	<b>(n)</b>	<b>(%)</b>	<b>(n)</b>	<b>(%)</b>	<b>(n)</b>	<b>(%)</b>		
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	896	35.73%	1190	47.45%	360	14.35%	62	2.47%	2508	83.17%
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	722	28.79%	1168	46.57%	519	20.69%	99	3.95%	2508	75.36%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	734	29.27%	1187	47.33%	498	19.86%	89	3.55%	2508	76.59%
27. Penampilan gedung baik	795	31.70%	1160	46.25%	455	18.14%	98	3.91%	2508	77.95%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	887	35.37%	1158	46.17%	402	16.03%	61	2.43%	2508	81.54%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	821	32.74%	1132	45.14%	457	18.22%	98	3.91%	2508	77.87%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi-Fi</i> mencukupi	672	26.79%	1069	42.62%	555	22.13%	212	8.45%	2508	69.42%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	838	33.41%	1164	46.41%	424	16.91%	82	3.27%	2508	79.82%

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

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



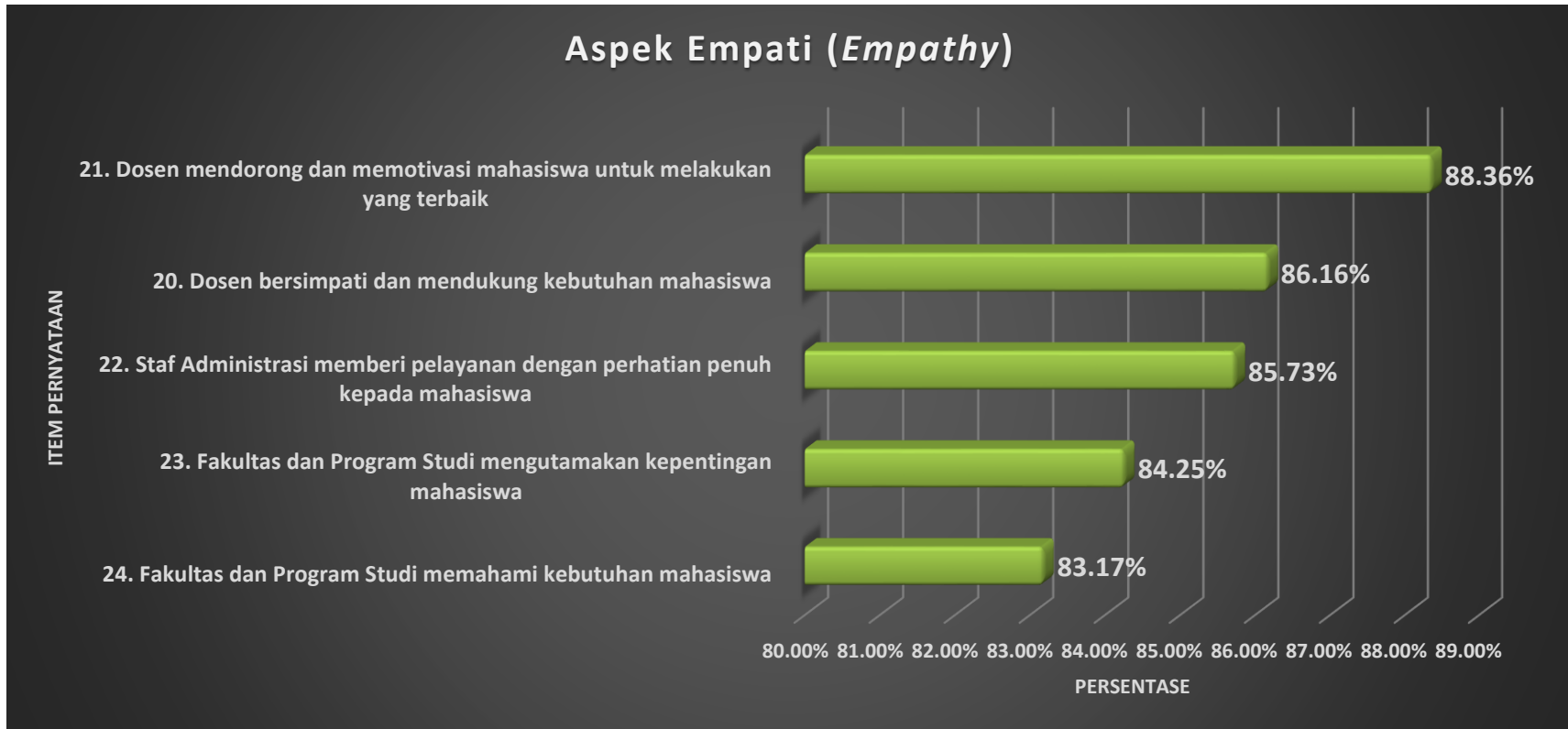
**Gambar 2.**  
**Persentase Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju berdasarkan Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)**



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

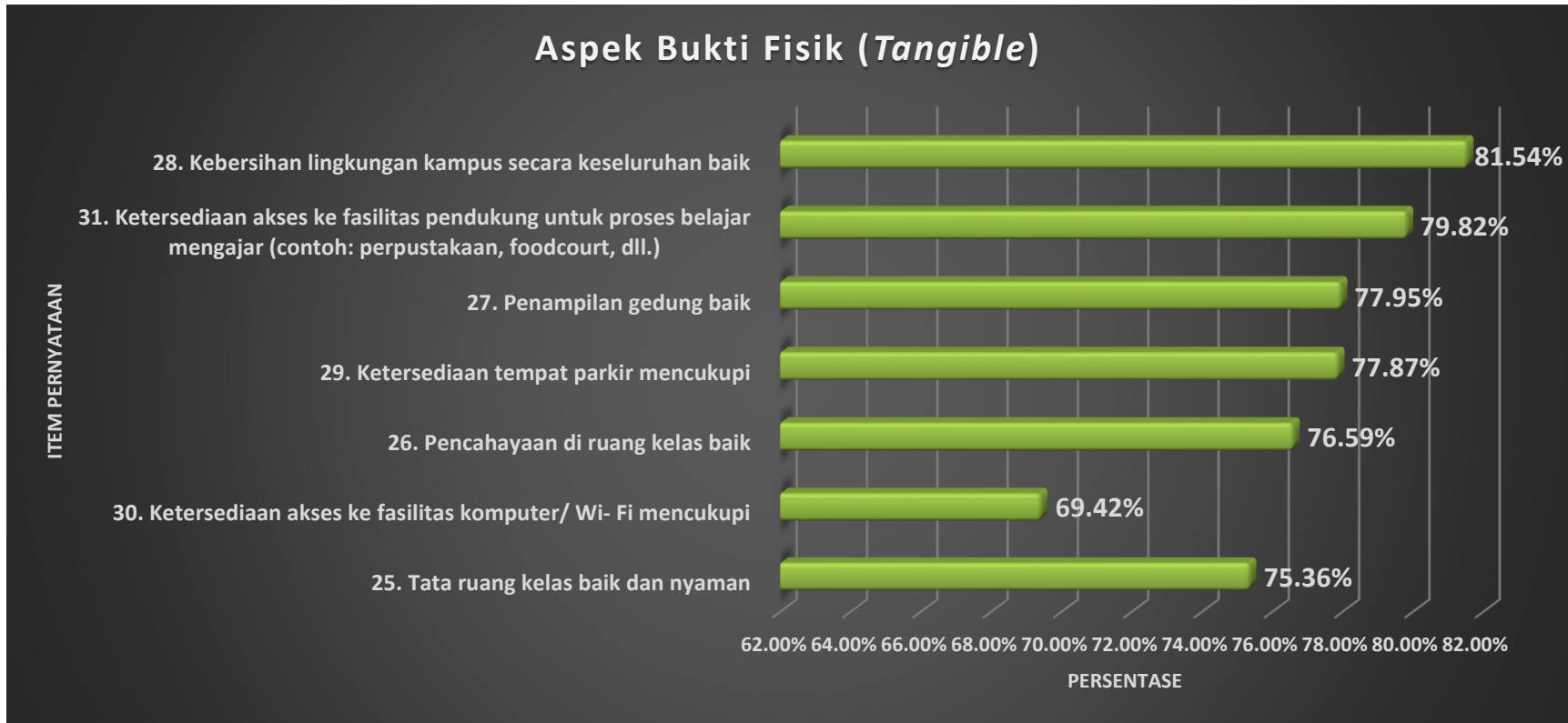


**Gambar 4.**  
**Persentase Tingkat Respon Setuju dan Sangat Setuju Berdasarkan Aspek Empati (*Empathy*)**





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



## **KESIMPULAN**

Mengingat respon kepuasan atas item pernyataan tidak ada yang kurang dari 60%, maka saran ditujukan pada item pernyataan dengan tingkat respon kepuasan terendah. Tingkat kepuasan terendah responden sebesar 69.42% 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](mailto:spm@maranatha.edu)

### Profil Responden

1. Program Studi*	:	
2. Angkatan*	:	

### Kuesioner

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

4	3	2	1
Sangat Setuju	Setuju	Cukup	Kurang

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

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

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

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

**Program Sarjana Kedokteran**

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	241	31.46%	388	50.65%	127	16.58%	10	1.31%	766	82.11%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	245	31.98%	389	50.78%	122	15.93%	10	1.31%	766	82.77%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	261	34.07%	373	48.69%	129	16.84%	3	0.39%	766	82.77%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	268	34.99%	364	47.52%	128	16.71%	6	0.78%	766	82.51%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	289	37.73%	382	49.87%	94	12.27%	1	0.13%	766	87.60%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	304	39.69%	375	48.96%	84	10.97%	3	0.39%	766	88.64%

Pernyataan	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	280	36.55%	373	48.69%	106	13.84%	7	0.91%	766	85.25%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	278	36.29%	383	50.00%	99	12.92%	6	0.78%	766	86.29%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	265	34.60%	378	49.35%	114	14.88%	9	1.17%	766	83.94%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	268	34.99%	396	51.70%	93	12.14%	9	1.17%	766	86.68%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	251	32.77%	372	48.56%	121	15.80%	22	2.87%	766	81.33%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	257	33.55%	390	50.91%	107	13.97%	12	1.57%	766	84.46%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	325	42.43%	386	50.39%	54	7.05%	1	0.13%	766	92.82%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	301	39.30%	405	52.87%	57	7.44%	3	0.39%	766	92.17%

Pernyataan	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	260	33.94%	348	45.43%	149	19.45%	9	1.17%	766	79.37%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	280	36.55%	384	50.13%	90	11.75%	12	1.57%	766	86.68%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	284	37.08%	398	51.96%	81	10.57%	3	0.39%	766	89.03%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	274	35.77%	391	51.04%	98	12.79%	3	0.39%	766	86.81%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	269	35.12%	393	51.31%	100	13.05%	4	0.52%	766	86.42%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	264	34.46%	376	49.09%	113	14.75%	13	1.70%	766	83.55%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	306	39.95%	354	46.21%	92	12.01%	14	1.83%	766	86.16%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	269	35.12%	367	47.91%	123	16.06%	7	0.91%	766	83.03%



Pernyataan	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	254	33.16%	365	47.65%	122	15.93%	25	3.26%	766	80.81%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	247	32.25%	370	48.30%	131	17.10%	18	2.35%	766	80.55%
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	187	24.41%	338	44.13%	203	26.50%	38	4.96%	766	68.54%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	188	24.54%	348	45.43%	200	26.11%	30	3.92%	766	69.97%
27. Penampilan gedung baik	195	25.46%	343	44.78%	181	23.63%	47	6.14%	766	70.23%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	238	31.07%	354	46.21%	157	20.50%	17	2.22%	766	77.28%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	224	29.24%	336	43.86%	175	22.85%	31	4.05%	766	73.11%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi-Fi</i> mencukupi	176	22.98%	305	39.82%	200	26.11%	85	11.10%	766	62.79%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	228	29.77%	351	45.82%	162	21.15%	25	3.26%	766	75.59%

### Program Profesi Dokter

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	27	20.77%	66	50.77%	36	27.69%	1	0.77%	130	71.54%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	26	20.00%	65	50.00%	32	24.62%	7	5.38%	130	70.00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	27	20.77%	63	48.46%	34	26.15%	6	4.62%	130	69.23%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	23	17.69%	60	46.15%	34	26.15%	13	10.00%	130	63.85%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	24	18.46%	68	52.31%	35	26.92%	3	2.31%	130	70.77%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	30	23.08%	64	49.23%	29	22.31%	7	5.38%	130	72.31%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	28	21.54%	72	55.38%	20	15.38%	10	7.69%	130	76.92%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	26	20.00%	67	51.54%	29	22.31%	8	6.15%	130	71.54%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	23	17.69%	66	50.77%	30	23.08%	11	8.46%	130	68.46%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	26	20.00%	64	49.23%	34	26.15%	6	4.62%	130	69.23%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	23	17.69%	61	46.92%	31	23.85%	15	11.54%	130	64.62%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	32	24.62%	68	52.31%	28	21.54%	2	1.54%	130	76.92%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	39	30.00%	73	56.15%	18	13.85%	0	0.00%	130	86.15%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	42	32.31%	68	52.31%	20	15.38%	0	0.00%	130	84.62%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	30	23.08%	63	48.46%	25	19.23%	12	9.23%	130	71.54%

Pernyataan	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	29	22.31%	66	50.77%	29	22.31%	6	4.62%	130	73.08%
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	28	21.54%	69	53.08%	31	23.85%	2	1.54%	130	74.62%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	25	19.23%	68	52.31%	27	20.77%	10	7.69%	130	71.54%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	25	19.23%	68	52.31%	34	26.15%	3	2.31%	130	71.54%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	27	20.77%	66	50.77%	28	21.54%	9	6.92%	130	71.54%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	32	24.62%	68	52.31%	27	20.77%	3	2.31%	130	76.92%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	24	18.46%	69	53.08%	27	20.77%	10	7.69%	130	71.54%

Pernyataan	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	17.69%	66	50.77%	30	23.08%	11	8.46%	130	68.46%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	21	16.15%	63	48.46%	33	25.38%	13	10.00%	130	64.62%
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	20	15.38%	54	41.54%	46	35.38%	10	7.69%	130	56.92%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	19	14.62%	61	46.92%	42	32.31%	8	6.15%	130	61.54%
27. Penampilan gedung baik	17	13.08%	62	47.69%	43	33.08%	8	6.15%	130	60.77%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	27	20.77%	65	50.00%	34	26.15%	4	3.08%	130	70.77%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	24	18.46%	59	45.38%	32	24.62%	15	11.54%	130	63.85%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ Wi-Fi mencukupi	14	10.77%	45	34.62%	36	27.69%	35	26.92%	130	45.38%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, foodcourt, dll.)	24	18.46%	66	50.77%	35	26.92%	5	3.85%	130	69.23%

**LAMPIRAN 3. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2020/2021 TAHAP 2  
(FAKULTAS TEKNIK)**

**Program Sarjana Sistem Komputer**

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	6	42.00 %	7	50.00 %	1	7.00 %	0	0.00 %	14	92.00 %
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	9	64.00 %	5	35.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	14	100.00 %
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	7	50.00 %	7	50.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	14	100.00 %
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	12	85.00 %	2	14.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	14	100.00 %
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	8	57.00 %	4	28.00 %	2	14.00 %	0	0.00 %	14	85.00 %
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	11	78.00 %	3	21.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	14	100.00 %
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	11	78.00 %	3	21.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	14	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	11	78.00 %	3	21.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	14	100.00 %
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	13	92.00 %	1	7.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	14	100.00 %
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	12	85.00 %	2	14.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	14	100.00 %
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	11	78.00 %	3	21.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	14	100.00 %
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	9	64.00 %	5	35.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	14	100.00 %
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	7	50.00 %	7	50.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	14	100.00 %
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	9	64.00 %	5	35.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	14	100.00 %
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	9	64.00 %	5	35.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	14	100.00 %
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	11	78.00 %	3	21.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	14	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	85.00 %	2	14.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	14	100.00 %
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	11	78.00 %	3	21.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	14	100.00 %
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	6	42.00 %	3	21.00 %	5	35.00 %	0	0.00 %	14	64.00 %
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	8	57.00 %	6	42.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	14	100.00 %
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	7	50.00 %	7	50.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	14	100.00 %
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	12	85.00 %	2	14.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	14	100.00 %
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	8	57.00 %	5	35.00 %	1	7.00 %	0	0.00 %	14	92.00 %
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	9	64.00 %	3	21.00 %	2	14.00 %	0	0.00 %	14	85.00 %



Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	7	50.00 %	5	35.00 %	2	14.00 %	0	0.00 %	14	85.00 %
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	7	50.00 %	5	35.00 %	2	14.00 %	0	0.00 %	14	85.00 %
27. Penampilan gedung baik	6	42.00 %	6	42.00 %	2	14.00 %	0	0.00 %	14	85.00 %
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	7	50.00 %	5	35.00 %	2	14.00 %	0	0.00 %	14	85.00 %
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	7	50.00 %	5	35.00 %	2	14.00 %	0	0.00 %	14	85.00 %
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	7	50.00 %	4	28.00 %	2	14.00 %	1	7.00 %	14	78.00 %
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	7	50.00 %	4	28.00 %	2	14.00 %	1	7.00 %	14	78.00 %

### Program Sarjana Teknik Elektro

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	8	20.00 %	15	37.00 %	17	42.00 %	0	0.00 %	40	57.00 %
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	10	25.00 %	21	52.00 %	9	22.00 %	0	0.00 %	40	77.00 %
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	8	20.00 %	16	40.00 %	13	32.00 %	3	7.00 %	40	60.00 %
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	10	25.00 %	22	55.00 %	8	20.00 %	0	0.00 %	40	80.00 %
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	9	22.00 %	25	62.00 %	6	15.00 %	0	0.00 %	40	85.00 %
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	13	32.00 %	18	45.00 %	9	22.00 %	0	0.00 %	40	77.00 %
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	13	32.00 %	19	47.00 %	7	17.00 %	1	2.00 %	40	80.00 %
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	15	37.00 %	17	42.00 %	7	17.00 %	1	2.00 %	40	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)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	11	27.00 %	20	50.00 %	8	20.00 %	1	2.00 %	40	77.00 %
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	12	30.00 %	22	55.00 %	5	12.00 %	1	2.00 %	40	85.00 %
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	11	27.00 %	24	60.00 %	5	12.00 %	0	0.00 %	40	87.00 %
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	12	30.00 %	19	47.00 %	9	22.00 %	0	0.00 %	40	77.00 %
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	11	27.00 %	22	55.00 %	7	17.00 %	0	0.00 %	40	82.00 %
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	8	20.00 %	20	50.00 %	11	27.00 %	1	2.00 %	40	70.00 %
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	11	27.00 %	19	47.00 %	9	22.00 %	1	2.00 %	40	75.00 %
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	14	35.00 %	20	50.00 %	6	15.00 %	0	0.00 %	40	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	11	27.00 %	22	55.00 %	4	10.00 %	3	7.00 %	40	82.00 %
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	14	35.00 %	18	45.00 %	8	20.00 %	0	0.00 %	40	80.00 %
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	13	32.00 %	15	37.00 %	9	22.00 %	3	7.00 %	40	70.00 %
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	11	27.00 %	19	47.00 %	10	25.00 %	0	0.00 %	40	75.00 %
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	11	27.00 %	21	52.00 %	8	20.00 %	0	0.00 %	40	80.00 %
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	13	32.00 %	19	47.00 %	6	15.00 %	2	5.00 %	40	80.00 %
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	12	30.00 %	20	50.00 %	7	17.00 %	1	2.00 %	40	80.00 %
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	11	27.00 %	19	47.00 %	9	22.00 %	1	2.00 %	40	75.00 %

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	10	25.00 %	21	52.00 %	9	22.00 %	0	0.00 %	40	77.00 %
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	10	25.00 %	19	47.00 %	10	25.00 %	1	2.00 %	40	72.00 %
27. Penampilan gedung baik	12	30.00 %	16	40.00 %	12	30.00 %	0	0.00 %	40	70.00 %
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	15	37.00 %	15	37.00 %	10	25.00 %	0	0.00 %	40	75.00 %
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	14	35.00 %	16	40.00 %	10	25.00 %	0	0.00 %	40	75.00 %
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	11	27.00 %	17	42.00 %	12	30.00 %	0	0.00 %	40	70.00 %
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	17	42.00 %	13	32.00 %	10	25.00 %	0	0.00 %	40	75.00 %

**Program Sarjana Teknik Industri**

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	10	43.00 %	11	47.00 %	2	8.00 %	0	0.00 %	23	91.00 %
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	9	39.00 %	13	56.00 %	1	4.00 %	0	0.00 %	23	95.00 %
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	11	47.00 %	11	47.00 %	1	4.00 %	0	0.00 %	23	95.00 %
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	10	43.00 %	13	56.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	23	100.00 %
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	9	39.00 %	13	56.00 %	1	4.00 %	0	0.00 %	23	95.00 %
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	12	52.00 %	10	43.00 %	1	4.00 %	0	0.00 %	23	95.00 %
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	12	52.00 %	10	43.00 %	1	4.00 %	0	0.00 %	23	95.00 %
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	11	47.00 %	12	52.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	23	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	11	47.00 %	11	47.00 %	1	4.00 %	0	0.00 %	23	95.00 %
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	11	47.00 %	12	52.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	23	100.00 %
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	11	47.00 %	11	47.00 %	1	4.00 %	0	0.00 %	23	95.00 %
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	9	39.00 %	13	56.00 %	1	4.00 %	0	0.00 %	23	95.00 %
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	9	39.00 %	13	56.00 %	1	4.00 %	0	0.00 %	23	95.00 %
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	10	43.00 %	11	47.00 %	2	8.00 %	0	0.00 %	23	91.00 %
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	9	39.00 %	13	56.00 %	1	4.00 %	0	0.00 %	23	95.00 %
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	10	43.00 %	13	56.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	23	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	10	43.00 %	13	56.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	23	100.00 %
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	10	43.00 %	12	52.00 %	1	4.00 %	0	0.00 %	23	95.00 %
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	9	39.00 %	12	52.00 %	1	4.00 %	1	4.00 %	23	91.00 %
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	11	47.00 %	11	47.00 %	1	4.00 %	0	0.00 %	23	95.00 %
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	11	47.00 %	11	47.00 %	1	4.00 %	0	0.00 %	23	95.00 %
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	11	47.00 %	12	52.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	23	100.00 %
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	10	43.00 %	11	47.00 %	2	8.00 %	0	0.00 %	23	91.00 %
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	11	47.00 %	11	47.00 %	1	4.00 %	0	0.00 %	23	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)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	7	30.00 %	11	47.00 %	5	21.00 %	0	0.00 %	23	78.00 %
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	10	43.00 %	8	34.00 %	5	21.00 %	0	0.00 %	23	78.00 %
27. Penampilan gedung baik	8	34.00 %	10	43.00 %	5	21.00 %	0	0.00 %	23	78.00 %
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	8	34.00 %	12	52.00 %	3	13.00 %	0	0.00 %	23	86.00 %
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	9	39.00 %	10	43.00 %	4	17.00 %	0	0.00 %	23	82.00 %
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	7	30.00 %	11	47.00 %	4	17.00 %	1	4.00 %	23	78.00 %
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	8	34.00 %	11	47.00 %	3	13.00 %	1	4.00 %	23	82.00 %

### Program Sarjana Teknik Sipil

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	23	36.00 %	33	52.00 %	6	9.00 %	1	1.00 %	63	88.00 %
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	24	38.00 %	35	55.00 %	3	4.00 %	1	1.00 %	63	93.00 %
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	26	41.00 %	33	52.00 %	3	4.00 %	1	1.00 %	63	93.00 %
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	29	46.00 %	28	44.00 %	5	7.00 %	1	1.00 %	63	90.00 %
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	29	46.00 %	31	49.00 %	2	3.00 %	1	1.00 %	63	95.00 %
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	29	46.00 %	31	49.00 %	2	3.00 %	1	1.00 %	63	95.00 %
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	28	44.00 %	31	49.00 %	3	4.00 %	1	1.00 %	63	93.00 %
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	28	44.00 %	30	47.00 %	4	6.00 %	1	1.00 %	63	92.00 %

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	30	47.00 %	25	39.00 %	7	11.00 %	1	1.00 %	63	87.00 %
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	29	46.00 %	29	46.00 %	4	6.00 %	1	1.00 %	63	92.00 %
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	26	41.00 %	33	52.00 %	3	4.00 %	1	1.00 %	63	93.00 %
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	24	38.00 %	37	58.00 %	2	3.00 %	0	0.00 %	63	96.00 %
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	27	42.00 %	35	55.00 %	1	1.00 %	0	0.00 %	63	98.00 %
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	27	42.00 %	36	57.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	63	100.00 %
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	26	41.00 %	33	52.00 %	4	6.00 %	0	0.00 %	63	93.00 %
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	31	49.00 %	31	49.00 %	1	1.00 %	0	0.00 %	63	98.00 %

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	31	49.00 %	31	49.00 %	1	1.00 %	0	0.00 %	63	98.00 %
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	27	42.00 %	35	55.00 %	1	1.00 %	0	0.00 %	63	98.00 %
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	25	39.00 %	36	57.00 %	2	3.00 %	0	0.00 %	63	96.00 %
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	23	36.00 %	38	60.00 %	2	3.00 %	0	0.00 %	63	96.00 %
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	26	41.00 %	36	57.00 %	1	1.00 %	0	0.00 %	63	98.00 %
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	29	46.00 %	33	52.00 %	1	1.00 %	0	0.00 %	63	98.00 %
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	26	41.00 %	35	55.00 %	2	3.00 %	0	0.00 %	63	96.00 %
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	29	46.00 %	29	46.00 %	5	7.00 %	0	0.00 %	63	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)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	18	28.00 %	34	53.00 %	7	11.00 %	4	6.00 %	63	82.00 %
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	20	31.00 %	34	53.00 %	5	7.00 %	4	6.00 %	63	85.00 %
27. Penampilan gedung baik	23	36.00 %	33	52.00 %	4	6.00 %	3	4.00 %	63	88.00 %
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	21	33.00 %	32	50.00 %	7	11.00 %	3	4.00 %	63	84.00 %
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	19	30.00 %	35	55.00 %	6	9.00 %	3	4.00 %	63	85.00 %
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	16	25.00 %	34	53.00 %	8	12.00 %	5	7.00 %	63	79.00 %
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	20	31.00 %	31	49.00 %	9	14.00 %	3	4.00 %	63	80.00 %

**LAMPIRAN 4. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2020/2021 TAHAP 2  
(FAKULTAS PSIKOLOGI)**

**Program Sarjana Psikologi**

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	54	40.00 %	69	51.00 %	9	6.00 %	1	0.00 %	133	92.00 %
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	58	43.00 %	60	45.00 %	14	10.00 %	1	0.00 %	133	88.00 %
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	57	42.00 %	68	51.00 %	7	5.00 %	1	0.00 %	133	93.00 %
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	50	37.00 %	73	54.00 %	10	7.00 %	0	0.00 %	133	92.00 %
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	53	39.00 %	73	54.00 %	6	4.00 %	1	0.00 %	133	94.00 %
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	68	51.00 %	56	42.00 %	8	6.00 %	1	0.00 %	133	93.00 %
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	64	48.00 %	58	43.00 %	10	7.00 %	1	0.00 %	133	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)	(%)		
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	52	39.00 %	71	53.00 %	10	7.00 %	0	0.00 %	133	92.00 %
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	52	39.00 %	72	54.00 %	9	6.00 %	0	0.00 %	133	93.00 %
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	52	39.00 %	71	53.00 %	10	7.00 %	0	0.00 %	133	92.00 %
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	51	38.00 %	69	51.00 %	12	9.00 %	1	0.00 %	133	90.00 %
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	64	48.00 %	60	45.00 %	8	6.00 %	1	0.00 %	133	93.00 %
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	76	57.00 %	54	40.00 %	2	1.00 %	1	0.00 %	133	97.00 %
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	64	48.00 %	65	48.00 %	3	2.00 %	1	0.00 %	133	96.00 %
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	53	39.00 %	67	50.00 %	11	8.00 %	2	1.00 %	133	90.00 %
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	52	39.00 %	72	54.00 %	8	6.00 %	1	0.00 %	133	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	51	38.00 %	74	55.00 %	7	5.00 %	1	0.00 %	133	93.00 %
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	57	42.00 %	69	51.00 %	6	4.00 %	1	0.00 %	133	94.00 %
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	55	41.00 %	71	53.00 %	7	5.00 %	0	0.00 %	133	94.00 %
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	51	38.00 %	71	53.00 %	9	6.00 %	2	1.00 %	133	91.00 %
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	62	46.00 %	63	47.00 %	6	4.00 %	2	1.00 %	133	93.00 %
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	43	32.00 %	77	57.00 %	11	8.00 %	2	1.00 %	133	90.00 %
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	54	40.00 %	66	49.00 %	11	8.00 %	2	1.00 %	133	90.00 %
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	51	38.00 %	68	51.00 %	12	9.00 %	2	1.00 %	133	89.00 %



Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	33	24.00 %	71	53.00 %	26	19.00 %	3	2.00 %	133	78.00 %
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	33	24.00 %	76	57.00 %	21	15.00 %	3	2.00 %	133	81.00 %
27. Penampilan gedung baik	39	29.00 %	68	51.00 %	25	18.00 %	1	0.00 %	133	80.00 %
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	40	30.00 %	68	51.00 %	24	18.00 %	1	0.00 %	133	81.00 %
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	38	28.00 %	70	52.00 %	25	18.00 %	0	0.00 %	133	81.00 %
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	29	21.00 %	60	45.00 %	37	27.00 %	7	5.00 %	133	66.00 %
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	40	30.00 %	69	51.00 %	23	17.00 %	1	0.00 %	133	81.00 %

### Program Magister Psikologi Profesi

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	3	25.00 %	8	66.00 %	1	8.00 %	0	0.00 %	12	91.00 %
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	4	33.00 %	7	58.00 %	1	8.00 %	0	0.00 %	12	91.00 %
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	3	25.00 %	8	66.00 %	1	8.00 %	0	0.00 %	12	91.00 %
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	3	25.00 %	8	66.00 %	1	8.00 %	0	0.00 %	12	91.00 %
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	3	25.00 %	9	75.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	12	100.00 %
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	3	25.00 %	9	75.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	12	100.00 %
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	3	25.00 %	8	66.00 %	1	8.00 %	0	0.00 %	12	91.00 %
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	3	25.00 %	9	75.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	12	100.00 %

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	2	16.00 %	10	83.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	12	100.00 %
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	1	8.00 %	11	91.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	12	100.00 %
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	0	0.00 %	11	91.00 %	1	8.00 %	0	0.00 %	12	91.00 %
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	6	50.00 %	6	50.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	12	100.00 %
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	8	66.00 %	4	33.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	12	100.00 %
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	6	50.00 %	6	50.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	12	100.00 %
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	4	33.00 %	7	58.00 %	1	8.00 %	0	0.00 %	12	91.00 %
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	3	25.00 %	9	75.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	12	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	25.00 %	9	75.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	12	100.00 %
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	3	25.00 %	9	75.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	12	100.00 %
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	2	16.00 %	8	66.00 %	2	16.00 %	0	0.00 %	12	83.00 %
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	5	41.00 %	5	41.00 %	2	16.00 %	0	0.00 %	12	83.00 %
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	4	33.00 %	6	50.00 %	2	16.00 %	0	0.00 %	12	83.00 %
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	3	25.00 %	9	75.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	12	100.00 %
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	3	25.00 %	7	58.00 %	2	16.00 %	0	0.00 %	12	83.00 %
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	3	25.00 %	8	66.00 %	1	8.00 %	0	0.00 %	12	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)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	1	8.00 %	8	66.00 %	3	25.00 %	0	0.00 %	12	75.00 %
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	1	8.00 %	8	66.00 %	3	25.00 %	0	0.00 %	12	75.00 %
27. Penampilan gedung baik	1	8.00 %	10	83.00 %	1	8.00 %	0	0.00 %	12	91.00 %
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	1	8.00 %	9	75.00 %	2	16.00 %	0	0.00 %	12	83.00 %
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	1	8.00 %	10	83.00 %	1	8.00 %	0	0.00 %	12	91.00 %
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	1	8.00 %	7	58.00 %	4	33.00 %	0	0.00 %	12	66.00 %
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	0	0.00 %	11	91.00 %	1	8.00 %	0	0.00 %	12	91.00 %

### Program Magister Psikologi Sains

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	7	50.00 %	6	42.00 %	1	7.00 %	0	0.00 %	14	92.00 %
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	7	50.00 %	6	42.00 %	1	7.00 %	0	0.00 %	14	92.00 %
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	8	57.00 %	4	28.00 %	2	14.00 %	0	0.00 %	14	85.00 %
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	6	42.00 %	7	50.00 %	1	7.00 %	0	0.00 %	14	92.00 %
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	7	50.00 %	6	42.00 %	1	7.00 %	0	0.00 %	14	92.00 %
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	8	57.00 %	4	28.00 %	2	14.00 %	0	0.00 %	14	85.00 %
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	7	50.00 %	6	42.00 %	1	7.00 %	0	0.00 %	14	92.00 %
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	7	50.00 %	7	50.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	14	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	6	42.00 %	7	50.00 %	1	7.00 %	0	0.00 %	14	92.00 %
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	6	42.00 %	7	50.00 %	1	7.00 %	0	0.00 %	14	92.00 %
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	8	57.00 %	5	35.00 %	1	7.00 %	0	0.00 %	14	92.00 %
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	11	78.00 %	3	21.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	14	100.00 %
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	8	57.00 %	6	42.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	14	100.00 %
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	7	50.00 %	7	50.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	14	100.00 %
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	8	57.00 %	5	35.00 %	0	0.00 %	1	7.00 %	14	92.00 %
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	7	50.00 %	7	50.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	14	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	35.00 %	9	64.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	14	100.00 %
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	7	50.00 %	7	50.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	14	100.00 %
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	4	28.00 %	9	64.00 %	1	7.00 %	0	0.00 %	14	92.00 %
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	7	50.00 %	5	35.00 %	2	14.00 %	0	0.00 %	14	85.00 %
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	9	64.00 %	4	28.00 %	1	7.00 %	0	0.00 %	14	92.00 %
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	6	42.00 %	8	57.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	14	100.00 %
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	8	57.00 %	5	35.00 %	1	7.00 %	0	0.00 %	14	92.00 %
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	9	64.00 %	3	21.00 %	2	14.00 %	0	0.00 %	14	85.00 %



Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	4	28.00 %	8	57.00 %	2	14.00 %	0	0.00 %	14	85.00 %
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	3	21.00 %	9	64.00 %	2	14.00 %	0	0.00 %	14	85.00 %
27. Penampilan gedung baik	2	14.00 %	10	71.00 %	2	14.00 %	0	0.00 %	14	85.00 %
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	4	28.00 %	9	64.00 %	1	7.00 %	0	0.00 %	14	92.00 %
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	2	14.00 %	9	64.00 %	3	21.00 %	0	0.00 %	14	78.00 %
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	4	28.00 %	9	64.00 %	1	7.00 %	0	0.00 %	14	92.00 %
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	3	21.00 %	9	64.00 %	2	14.00 %	0	0.00 %	14	85.00 %

**LAMPIRAN 5. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2020/2021 TAHAP 2  
(FAKULTAS BAHASA DAN BUDAYA)**

**Program Diploma III Bahasa Mandarin**

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	6	46.00 %	4	30.00 %	3	23.00 %	0	0.00 %	13	76.00 %
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	7	53.00 %	4	30.00 %	2	15.00 %	0	0.00 %	13	84.00 %
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	6	46.00 %	6	46.00 %	1	7.00 %	0	0.00 %	13	92.00 %
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	3	23.00 %	7	53.00 %	3	23.00 %	0	0.00 %	13	76.00 %
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	5	38.00 %	6	46.00 %	2	15.00 %	0	0.00 %	13	84.00 %
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	7	53.00 %	5	38.00 %	1	7.00 %	0	0.00 %	13	92.00 %
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	7	53.00 %	4	30.00 %	2	15.00 %	0	0.00 %	13	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	5	38.00 %	6	46.00 %	2	15.00 %	0	0.00 %	13	84.00 %
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	5	38.00 %	6	46.00 %	2	15.00 %	0	0.00 %	13	84.00 %
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	5	38.00 %	6	46.00 %	2	15.00 %	0	0.00 %	13	84.00 %
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	6	46.00 %	4	30.00 %	3	23.00 %	0	0.00 %	13	76.00 %
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	7	53.00 %	5	38.00 %	1	7.00 %	0	0.00 %	13	92.00 %
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	8	61.00 %	4	30.00 %	1	7.00 %	0	0.00 %	13	92.00 %
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	9	69.00 %	3	23.00 %	1	7.00 %	0	0.00 %	13	92.00 %
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	5	38.00 %	6	46.00 %	2	15.00 %	0	0.00 %	13	84.00 %
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	5	38.00 %	7	53.00 %	1	7.00 %	0	0.00 %	13	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	4	30.00 %	7	53.00 %	2	15.00 %	0	0.00 %	13	84.00 %
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	6	46.00 %	5	38.00 %	2	15.00 %	0	0.00 %	13	84.00 %
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	6	46.00 %	6	46.00 %	1	7.00 %	0	0.00 %	13	92.00 %
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	6	46.00 %	6	46.00 %	1	7.00 %	0	0.00 %	13	92.00 %
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	7	53.00 %	3	23.00 %	3	23.00 %	0	0.00 %	13	76.00 %
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	5	38.00 %	6	46.00 %	2	15.00 %	0	0.00 %	13	84.00 %
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	7	53.00 %	3	23.00 %	3	23.00 %	0	0.00 %	13	76.00 %
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	7	53.00 %	4	30.00 %	2	15.00 %	0	0.00 %	13	84.00 %

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	2	15.00 %	6	46.00 %	3	23.00 %	2	15.00 %	13	61.00 %
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	2	15.00 %	6	46.00 %	3	23.00 %	2	15.00 %	13	61.00 %
27. Penampilan gedung baik	3	23.00 %	8	61.00 %	2	15.00 %	0	0.00 %	13	84.00 %
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	2	15.00 %	7	53.00 %	2	15.00 %	2	15.00 %	13	69.00 %
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	2	15.00 %	7	53.00 %	3	23.00 %	1	7.00 %	13	69.00 %
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	1	7.00 %	7	53.00 %	3	23.00 %	2	15.00 %	13	61.00 %
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	2	15.00 %	6	46.00 %	3	23.00 %	2	15.00 %	13	61.00 %

**Program Sarjana Sastra China**

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	16	48.00 %	13	39.00 %	3	9.00 %	1	3.00 %	33	87.00 %
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	19	57.00 %	11	33.00 %	2	6.00 %	1	3.00 %	33	90.00 %
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	21	63.00 %	10	30.00 %	2	6.00 %	0	0.00 %	33	93.00 %
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	23	69.00 %	7	21.00 %	3	9.00 %	0	0.00 %	33	90.00 %
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	22	66.00 %	8	24.00 %	3	9.00 %	0	0.00 %	33	90.00 %
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	24	72.00 %	5	15.00 %	4	12.00 %	0	0.00 %	33	87.00 %
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	23	69.00 %	6	18.00 %	4	12.00 %	0	0.00 %	33	87.00 %
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	23	69.00 %	8	24.00 %	2	6.00 %	0	0.00 %	33	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	23	69.00 %	7	21.00 %	2	6.00 %	1	3.00 %	33	90.00 %
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	23	69.00 %	8	24.00 %	1	3.00 %	1	3.00 %	33	93.00 %
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	20	60.00 %	9	27.00 %	3	9.00 %	1	3.00 %	33	87.00 %
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	23	69.00 %	10	30.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	33	100.00 %
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	24	72.00 %	9	27.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	33	100.00 %
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	19	57.00 %	13	39.00 %	1	3.00 %	0	0.00 %	33	96.00 %
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	19	57.00 %	8	24.00 %	5	15.00 %	1	3.00 %	33	81.00 %
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	23	69.00 %	9	27.00 %	1	3.00 %	0	0.00 %	33	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	24	72.00 %	8	24.00 %	1	3.00 %	0	0.00 %	33	96.00 %
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	24	72.00 %	7	21.00 %	2	6.00 %	0	0.00 %	33	93.00 %
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	20	60.00 %	11	33.00 %	2	6.00 %	0	0.00 %	33	93.00 %
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	20	60.00 %	11	33.00 %	2	6.00 %	0	0.00 %	33	93.00 %
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	22	66.00 %	10	30.00 %	1	3.00 %	0	0.00 %	33	96.00 %
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	23	69.00 %	9	27.00 %	1	3.00 %	0	0.00 %	33	96.00 %
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	20	60.00 %	11	33.00 %	2	6.00 %	0	0.00 %	33	93.00 %
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	20	60.00 %	9	27.00 %	4	12.00 %	0	0.00 %	33	87.00 %



Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	14	42.00 %	16	48.00 %	3	9.00 %	0	0.00 %	33	90.00 %
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	14	42.00 %	16	48.00 %	3	9.00 %	0	0.00 %	33	90.00 %
27. Penampilan gedung baik	15	45.00 %	16	48.00 %	2	6.00 %	0	0.00 %	33	93.00 %
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	19	57.00 %	10	30.00 %	4	12.00 %	0	0.00 %	33	87.00 %
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	17	51.00 %	13	39.00 %	3	9.00 %	0	0.00 %	33	90.00 %
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	14	42.00 %	11	33.00 %	8	24.00 %	0	0.00 %	33	75.00 %
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	18	54.00 %	12	36.00 %	3	9.00 %	0	0.00 %	33	90.00 %

**Program Sarjana Sastra Inggris**

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	33	39.00 %	42	50.00 %	8	9.00 %	1	1.00 %	84	89.00 %
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	36	42.00 %	41	48.00 %	7	8.00 %	0	0.00 %	84	91.00 %
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	34	40.00 %	41	48.00 %	8	9.00 %	1	1.00 %	84	89.00 %
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	37	44.00 %	39	46.00 %	7	8.00 %	1	1.00 %	84	90.00 %
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	38	45.00 %	38	45.00 %	8	9.00 %	0	0.00 %	84	90.00 %
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	37	44.00 %	42	50.00 %	5	5.00 %	0	0.00 %	84	94.00 %
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	35	41.00 %	42	50.00 %	7	8.00 %	0	0.00 %	84	91.00 %
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	35	41.00 %	43	51.00 %	5	5.00 %	1	1.00 %	84	92.00 %

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	34	40.00 %	44	52.00 %	5	5.00 %	1	1.00 %	84	92.00 %
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	34	40.00 %	40	47.00 %	9	10.00 %	1	1.00 %	84	88.00 %
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	34	40.00 %	40	47.00 %	10	11.00 %	0	0.00 %	84	88.00 %
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	35	41.00 %	43	51.00 %	6	7.00 %	0	0.00 %	84	92.00 %
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	37	44.00 %	38	45.00 %	9	10.00 %	0	0.00 %	84	89.00 %
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	34	40.00 %	43	51.00 %	7	8.00 %	0	0.00 %	84	91.00 %
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	32	38.00 %	45	53.00 %	7	8.00 %	0	0.00 %	84	91.00 %
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	30	35.00 %	41	48.00 %	13	15.00 %	0	0.00 %	84	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	34	40.00 %	43	51.00 %	7	8.00 %	0	0.00 %	84	91.00 %
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	37	44.00 %	42	50.00 %	5	5.00 %	0	0.00 %	84	94.00 %
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	33	39.00 %	44	52.00 %	7	8.00 %	0	0.00 %	84	91.00 %
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	40	47.00 %	34	40.00 %	10	11.00 %	0	0.00 %	84	88.00 %
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	37	44.00 %	37	44.00 %	10	11.00 %	0	0.00 %	84	88.00 %
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	33	39.00 %	42	50.00 %	8	9.00 %	1	1.00 %	84	89.00 %
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	35	41.00 %	39	46.00 %	10	11.00 %	0	0.00 %	84	88.00 %
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	35	41.00 %	36	42.00 %	12	14.00 %	1	1.00 %	84	84.00 %

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	24	28.00 %	42	50.00 %	15	17.00 %	3	3.00 %	84	78.00 %
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	24	28.00 %	40	47.00 %	17	20.00 %	3	3.00 %	84	76.00 %
27. Penampilan gedung baik	26	30.00 %	37	44.00 %	18	21.00 %	3	3.00 %	84	75.00 %
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	29	34.00 %	39	46.00 %	13	15.00 %	3	3.00 %	84	80.00 %
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	26	30.00 %	38	45.00 %	17	20.00 %	3	3.00 %	84	76.00 %
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	24	28.00 %	37	44.00 %	18	21.00 %	5	5.00 %	84	72.00 %
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	30	35.00 %	36	42.00 %	14	16.00 %	4	4.00 %	84	78.00 %

**Program Sarjana Sastra Jepang**

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	24	37.00 %	30	46.00 %	10	15.00 %	0	0.00 %	64	84.00 %
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	27	42.00 %	30	46.00 %	7	10.00 %	0	0.00 %	64	89.00 %
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	25	39.00 %	33	51.00 %	6	9.00 %	0	0.00 %	64	90.00 %
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	26	40.00 %	25	39.00 %	11	17.00 %	2	3.00 %	64	79.00 %
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	24	37.00 %	32	50.00 %	8	12.00 %	0	0.00 %	64	87.00 %
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	37	57.00 %	23	35.00 %	4	6.00 %	0	0.00 %	64	93.00 %
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	34	53.00 %	27	42.00 %	3	4.00 %	0	0.00 %	64	95.00 %
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	25	39.00 %	28	43.00 %	11	17.00 %	0	0.00 %	64	82.00 %

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	22	34.00 %	30	46.00 %	10	15.00 %	2	3.00 %	64	81.00 %
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	24	37.00 %	30	46.00 %	9	14.00 %	1	1.00 %	64	84.00 %
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	26	40.00 %	31	48.00 %	5	7.00 %	2	3.00 %	64	89.00 %
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	34	53.00 %	25	39.00 %	5	7.00 %	0	0.00 %	64	92.00 %
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	31	48.00 %	29	45.00 %	4	6.00 %	0	0.00 %	64	93.00 %
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	25	39.00 %	34	53.00 %	5	7.00 %	0	0.00 %	64	92.00 %
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	25	39.00 %	31	48.00 %	7	10.00 %	1	1.00 %	64	87.00 %
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	19	29.00 %	29	45.00 %	14	21.00 %	2	3.00 %	64	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)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	22	34.00 %	28	43.00 %	10	15.00 %	4	6.00 %	64	78.00 %
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	27	42.00 %	30	46.00 %	7	10.00 %	0	0.00 %	64	89.00 %
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	23	35.00 %	32	50.00 %	8	12.00 %	1	1.00 %	64	85.00 %
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	32	50.00 %	25	39.00 %	7	10.00 %	0	0.00 %	64	89.00 %
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	33	51.00 %	25	39.00 %	6	9.00 %	0	0.00 %	64	90.00 %
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	23	35.00 %	29	45.00 %	11	17.00 %	1	1.00 %	64	81.00 %
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	29	45.00 %	24	37.00 %	11	17.00 %	0	0.00 %	64	82.00 %
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	23	35.00 %	29	45.00 %	12	18.00 %	0	0.00 %	64	81.00 %



Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	24	37.00 %	33	51.00 %	6	9.00 %	1	1.00 %	64	89.00 %
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	23	35.00 %	34	53.00 %	5	7.00 %	2	3.00 %	64	89.00 %
27. Penampilan gedung baik	27	42.00 %	31	48.00 %	5	7.00 %	1	1.00 %	64	90.00 %
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	27	42.00 %	30	46.00 %	6	9.00 %	1	1.00 %	64	89.00 %
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	24	37.00 %	31	48.00 %	8	12.00 %	1	1.00 %	64	85.00 %
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	18	28.00 %	28	43.00 %	12	18.00 %	6	9.00 %	64	71.00 %
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	22	34.00 %	35	54.00 %	6	9.00 %	1	1.00 %	64	89.00 %

**LAMIRAN 6. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2020/2021 TAHAP 2  
(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)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	43	31.00 %	78	57.00 %	11	8.00 %	3	2.00 %	135	89.00 %
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	39	28.00 %	82	60.00 %	13	9.00 %	1	0.00 %	135	89.00 %
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	46	34.00 %	73	54.00 %	16	11.00 %	0	0.00 %	135	88.00 %
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	52	38.00 %	71	52.00 %	11	8.00 %	1	0.00 %	135	91.00 %
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	54	40.00 %	72	53.00 %	9	6.00 %	0	0.00 %	135	93.00 %
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	52	38.00 %	70	51.00 %	11	8.00 %	2	1.00 %	135	90.00 %
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	53	39.00 %	68	50.00 %	11	8.00 %	3	2.00 %	135	89.00 %

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	53	39.00 %	71	52.00 %	9	6.00 %	2	1.00 %	135	91.00 %
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	53	39.00 %	70	51.00 %	10	7.00 %	2	1.00 %	135	91.00 %
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	55	40.00 %	68	50.00 %	12	8.00 %	0	0.00 %	135	91.00 %
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	53	39.00 %	70	51.00 %	12	8.00 %	0	0.00 %	135	91.00 %
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	50	37.00 %	77	57.00 %	7	5.00 %	1	0.00 %	135	94.00 %
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	58	42.00 %	71	52.00 %	6	4.00 %	0	0.00 %	135	95.00 %
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	54	40.00 %	75	55.00 %	6	4.00 %	0	0.00 %	135	95.00 %
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	47	34.00 %	71	52.00 %	16	11.00 %	1	0.00 %	135	87.00 %
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	56	41.00 %	68	50.00 %	11	8.00 %	0	0.00 %	135	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	57	42.00 %	67	49.00 %	11	8.00 %	0	0.00 %	135	91.00 %
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	61	45.00 %	65	48.00 %	9	6.00 %	0	0.00 %	135	93.00 %
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	54	40.00 %	71	52.00 %	10	7.00 %	0	0.00 %	135	92.00 %
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	46	34.00 %	69	51.00 %	20	14.00 %	0	0.00 %	135	85.00 %
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	51	37.00 %	71	52.00 %	12	8.00 %	1	0.00 %	135	90.00 %
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	49	36.00 %	72	53.00 %	13	9.00 %	1	0.00 %	135	89.00 %
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	55	40.00 %	64	47.00 %	15	11.00 %	1	0.00 %	135	88.00 %
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	52	38.00 %	64	47.00 %	18	13.00 %	1	0.00 %	135	85.00 %

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	47	34.00 %	60	44.00 %	21	15.00 %	7	5.00 %	135	79.00 %
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	47	34.00 %	63	46.00 %	19	14.00 %	6	4.00 %	135	81.00 %
27. Penampilan gedung baik	46	34.00 %	63	46.00 %	19	14.00 %	7	5.00 %	135	80.00 %
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	54	40.00 %	58	42.00 %	17	12.00 %	6	4.00 %	135	82.00 %
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	56	41.00 %	54	40.00 %	18	13.00 %	7	5.00 %	135	81.00 %
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	44	32.00 %	59	43.00 %	25	18.00 %	7	5.00 %	135	76.00 %
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	54	40.00 %	59	43.00 %	17	12.00 %	5	3.00 %	135	83.00 %

### Program Sarjana Manajemen

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	113	40.00 %	122	44.00 %	39	14.00 %	2	0.00 %	276	85.00 %
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	115	41.00 %	122	44.00 %	36	13.00 %	3	1.00 %	276	85.00 %
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	123	44.00 %	114	41.00 %	36	13.00 %	3	1.00 %	276	85.00 %
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	122	44.00 %	117	42.00 %	33	11.00 %	4	1.00 %	276	86.00 %
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	143	51.00 %	100	36.00 %	30	10.00 %	3	1.00 %	276	88.00 %
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	131	47.00 %	116	42.00 %	24	8.00 %	5	1.00 %	276	89.00 %
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	121	43.00 %	120	43.00 %	31	11.00 %	4	1.00 %	276	87.00 %
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	123	44.00 %	122	44.00 %	28	10.00 %	3	1.00 %	276	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	126	45.00 %	118	42.00 %	30	10.00 %	2	0.00 %	276	88.00 %
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	130	47.00 %	112	40.00 %	29	10.00 %	5	1.00 %	276	87.00 %
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	123	44.00 %	122	44.00 %	26	9.00 %	5	1.00 %	276	88.00 %
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	128	46.00 %	119	43.00 %	26	9.00 %	3	1.00 %	276	89.00 %
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	136	49.00 %	117	42.00 %	21	7.00 %	2	0.00 %	276	91.00 %
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	133	48.00 %	117	42.00 %	25	9.00 %	1	0.00 %	276	90.00 %
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	118	42.00 %	119	43.00 %	33	11.00 %	6	2.00 %	276	85.00 %
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	134	48.00 %	108	39.00 %	32	11.00 %	2	0.00 %	276	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	136	49.00 %	107	38.00 %	30	10.00 %	3	1.00 %	276	88.00 %
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	142	51.00 %	106	38.00 %	25	9.00 %	3	1.00 %	276	89.00 %
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	136	49.00 %	112	40.00 %	25	9.00 %	3	1.00 %	276	89.00 %
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	118	42.00 %	126	45.00 %	29	10.00 %	3	1.00 %	276	88.00 %
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	125	45.00 %	118	42.00 %	28	10.00 %	5	1.00 %	276	88.00 %
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	114	41.00 %	122	44.00 %	37	13.00 %	3	1.00 %	276	85.00 %
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	119	43.00 %	113	40.00 %	40	14.00 %	4	1.00 %	276	84.00 %
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	115	41.00 %	120	43.00 %	36	13.00 %	5	1.00 %	276	85.00 %



Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	100	36.00 %	112	40.00 %	57	20.00 %	7	2.00 %	276	76.00 %
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	104	37.00 %	111	40.00 %	55	19.00 %	6	2.00 %	276	77.00 %
27. Penampilan gedung baik	113	40.00 %	117	42.00 %	40	14.00 %	6	2.00 %	276	83.00 %
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	124	44.00 %	110	39.00 %	37	13.00 %	5	1.00 %	276	84.00 %
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	117	42.00 %	103	37.00 %	49	17.00 %	7	2.00 %	276	79.00 %
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	93	33.00 %	113	40.00 %	53	19.00 %	17	6.00 %	276	74.00 %
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	113	40.00 %	115	41.00 %	38	13.00 %	10	3.00 %	276	82.00 %

### Program Magister Akuntansi

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	14	60.00 %	6	26.00 %	3	13.00 %	0	0.00 %	23	86.00 %
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	11	47.00 %	8	34.00 %	4	17.00 %	0	0.00 %	23	82.00 %
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	12	52.00 %	9	39.00 %	2	8.00 %	0	0.00 %	23	91.00 %
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	13	56.00 %	7	30.00 %	3	13.00 %	0	0.00 %	23	86.00 %
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	13	56.00 %	7	30.00 %	2	8.00 %	1	4.00 %	23	86.00 %
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	15	65.00 %	6	26.00 %	1	4.00 %	1	4.00 %	23	91.00 %
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	14	60.00 %	7	30.00 %	1	4.00 %	1	4.00 %	23	91.00 %
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	14	60.00 %	7	30.00 %	2	8.00 %	0	0.00 %	23	91.00 %

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	14	60.00 %	7	30.00 %	2	8.00 %	0	0.00 %	23	91.00 %
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	14	60.00 %	7	30.00 %	2	8.00 %	0	0.00 %	23	91.00 %
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	13	56.00 %	8	34.00 %	2	8.00 %	0	0.00 %	23	91.00 %
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	18	78.00 %	3	13.00 %	2	8.00 %	0	0.00 %	23	91.00 %
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	18	78.00 %	4	17.00 %	1	4.00 %	0	0.00 %	23	95.00 %
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	16	69.00 %	6	26.00 %	1	4.00 %	0	0.00 %	23	95.00 %
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	15	65.00 %	7	30.00 %	0	0.00 %	1	4.00 %	23	95.00 %
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	16	69.00 %	6	26.00 %	1	4.00 %	0	0.00 %	23	95.00 %

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	14	60.00 %	8	34.00 %	1	4.00 %	0	0.00 %	23	95.00 %
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	17	73.00 %	4	17.00 %	2	8.00 %	0	0.00 %	23	91.00 %
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	12	52.00 %	9	39.00 %	2	8.00 %	0	0.00 %	23	91.00 %
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	16	69.00 %	5	21.00 %	1	4.00 %	1	4.00 %	23	91.00 %
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	16	69.00 %	5	21.00 %	2	8.00 %	0	0.00 %	23	91.00 %
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	15	65.00 %	7	30.00 %	1	4.00 %	0	0.00 %	23	95.00 %
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	14	60.00 %	7	30.00 %	2	8.00 %	0	0.00 %	23	91.00 %
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	14	60.00 %	7	30.00 %	2	8.00 %	0	0.00 %	23	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)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	10	43.00 %	9	39.00 %	4	17.00 %	0	0.00 %	23	82.00 %
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	10	43.00 %	10	43.00 %	3	13.00 %	0	0.00 %	23	86.00 %
27. Penampilan gedung baik	14	60.00 %	7	30.00 %	2	8.00 %	0	0.00 %	23	91.00 %
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	13	56.00 %	9	39.00 %	1	4.00 %	0	0.00 %	23	95.00 %
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	14	60.00 %	7	30.00 %	2	8.00 %	0	0.00 %	23	91.00 %
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	11	47.00 %	9	39.00 %	3	13.00 %	0	0.00 %	23	86.00 %
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	11	47.00 %	9	39.00 %	3	13.00 %	0	0.00 %	23	86.00 %

### Program Magister Manajemen

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	15	36.00 %	19	46.00 %	6	14.00 %	1	2.00 %	41	82.00 %
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	13	31.00 %	21	51.00 %	5	12.00 %	2	4.00 %	41	82.00 %
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	12	29.00 %	23	56.00 %	5	12.00 %	1	2.00 %	41	85.00 %
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	14	34.00 %	22	53.00 %	3	7.00 %	2	4.00 %	41	87.00 %
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	15	36.00 %	22	53.00 %	3	7.00 %	1	2.00 %	41	90.00 %
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	19	46.00 %	19	46.00 %	2	4.00 %	1	2.00 %	41	92.00 %
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	13	31.00 %	26	63.00 %	1	2.00 %	1	2.00 %	41	95.00 %
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	17	41.00 %	23	56.00 %	0	0.00 %	1	2.00 %	41	97.00 %

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	20	48.00 %	19	46.00 %	1	2.00 %	1	2.00 %	41	95.00 %
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	18	43.00 %	20	48.00 %	2	4.00 %	1	2.00 %	41	92.00 %
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	15	36.00 %	20	48.00 %	4	9.00 %	2	4.00 %	41	85.00 %
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	23	56.00 %	16	39.00 %	1	2.00 %	1	2.00 %	41	95.00 %
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	19	46.00 %	18	43.00 %	3	7.00 %	1	2.00 %	41	90.00 %
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	16	39.00 %	22	53.00 %	2	4.00 %	1	2.00 %	41	92.00 %
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	16	39.00 %	22	53.00 %	3	7.00 %	0	0.00 %	41	92.00 %
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	19	46.00 %	21	51.00 %	0	0.00 %	1	2.00 %	41	97.00 %

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	16	39.00 %	24	58.00 %	0	0.00 %	1	2.00 %	41	97.00 %
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	19	46.00 %	19	46.00 %	1	2.00 %	2	4.00 %	41	92.00 %
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	16	39.00 %	18	43.00 %	4	9.00 %	3	7.00 %	41	82.00 %
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	19	46.00 %	18	43.00 %	3	7.00 %	1	2.00 %	41	90.00 %
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	19	46.00 %	20	48.00 %	1	2.00 %	1	2.00 %	41	95.00 %
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	20	48.00 %	18	43.00 %	2	4.00 %	1	2.00 %	41	92.00 %
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	16	39.00 %	21	51.00 %	1	2.00 %	3	7.00 %	41	90.00 %
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	16	39.00 %	21	51.00 %	3	7.00 %	1	2.00 %	41	90.00 %



Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	16	39.00 %	20	48.00 %	4	9.00 %	1	2.00 %	41	87.00 %
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	16	39.00 %	20	48.00 %	4	9.00 %	1	2.00 %	41	87.00 %
27. Penampilan gedung baik	18	43.00 %	21	51.00 %	1	2.00 %	1	2.00 %	41	95.00 %
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	21	51.00 %	17	41.00 %	3	7.00 %	0	0.00 %	41	92.00 %
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	15	36.00 %	24	58.00 %	2	4.00 %	0	0.00 %	41	95.00 %
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	13	31.00 %	20	48.00 %	6	14.00 %	2	4.00 %	41	80.00 %
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	16	39.00 %	22	53.00 %	2	4.00 %	1	2.00 %	41	92.00 %

**LAMPIRAN 7. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2020/2021 TAHAP 2  
(FAKULTAS SENI RUPA DAN DESAIN)**

**Program Diploma III Seni Rupa dan Desain**

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	14	31.00 %	24	53.00 %	6	13.00 %	1	2.00 %	45	84.00 %
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	14	31.00 %	25	55.00 %	5	11.00 %	1	2.00 %	45	86.00 %
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	14	31.00 %	25	55.00 %	5	11.00 %	1	2.00 %	45	86.00 %
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	16	35.00 %	27	60.00 %	1	2.00 %	1	2.00 %	45	95.00 %
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	15	33.00 %	26	57.00 %	3	6.00 %	1	2.00 %	45	91.00 %
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	14	31.00 %	24	53.00 %	6	13.00 %	1	2.00 %	45	84.00 %
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	12	26.00 %	27	60.00 %	5	11.00 %	1	2.00 %	45	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	15	33.00 %	29	64.00 %	0	0.00 %	1	2.00 %	45	97.00 %
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	14	31.00 %	30	66.00 %	0	0.00 %	1	2.00 %	45	97.00 %
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	16	35.00 %	28	62.00 %	0	0.00 %	1	2.00 %	45	97.00 %
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	14	31.00 %	28	62.00 %	2	4.00 %	1	2.00 %	45	93.00 %
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	19	42.00 %	20	44.00 %	5	11.00 %	1	2.00 %	45	86.00 %
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	16	35.00 %	24	53.00 %	4	8.00 %	1	2.00 %	45	88.00 %
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	16	35.00 %	24	53.00 %	4	8.00 %	1	2.00 %	45	88.00 %
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	15	33.00 %	25	55.00 %	4	8.00 %	1	2.00 %	45	88.00 %
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	17	37.00 %	27	60.00 %	0	0.00 %	1	2.00 %	45	97.00 %

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	42.00 %	25	55.00 %	0	0.00 %	1	2.00 %	45	97.00 %
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	15	33.00 %	27	60.00 %	2	4.00 %	1	2.00 %	45	93.00 %
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	18	40.00 %	25	55.00 %	1	2.00 %	1	2.00 %	45	95.00 %
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	16	35.00 %	22	48.00 %	6	13.00 %	1	2.00 %	45	84.00 %
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	17	37.00 %	22	48.00 %	5	11.00 %	1	2.00 %	45	86.00 %
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	15	33.00 %	26	57.00 %	3	6.00 %	1	2.00 %	45	91.00 %
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	14	31.00 %	28	62.00 %	2	4.00 %	1	2.00 %	45	93.00 %
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	15	33.00 %	26	57.00 %	3	6.00 %	1	2.00 %	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)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	12	26.00 %	29	64.00 %	3	6.00 %	1	2.00 %	45	91.00 %
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	12	26.00 %	30	66.00 %	2	4.00 %	1	2.00 %	45	93.00 %
27. Penampilan gedung baik	15	33.00 %	27	60.00 %	2	4.00 %	1	2.00 %	45	93.00 %
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	15	33.00 %	26	57.00 %	3	6.00 %	1	2.00 %	45	91.00 %
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	11	24.00 %	26	57.00 %	6	13.00 %	2	4.00 %	45	82.00 %
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	9	20.00 %	30	66.00 %	4	8.00 %	2	4.00 %	45	86.00 %
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	10	22.00 %	30	66.00 %	3	6.00 %	2	4.00 %	45	88.00 %

### Program Sarjana Desain Interior

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	24	27.00 %	47	54.00 %	12	13.00 %	4	4.00 %	87	81.00 %
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	24	27.00 %	46	52.00 %	12	13.00 %	5	5.00 %	87	80.00 %
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	28	32.00 %	48	55.00 %	6	6.00 %	5	5.00 %	87	87.00 %
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	28	32.00 %	50	57.00 %	5	5.00 %	4	4.00 %	87	89.00 %
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	30	34.00 %	50	57.00 %	4	4.00 %	3	3.00 %	87	91.00 %
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	32	36.00 %	45	51.00 %	6	6.00 %	4	4.00 %	87	88.00 %
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	34	39.00 %	43	49.00 %	6	6.00 %	4	4.00 %	87	88.00 %
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	37	42.00 %	43	49.00 %	4	4.00 %	3	3.00 %	87	91.00 %

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	34	39.00 %	44	50.00 %	6	6.00 %	3	3.00 %	87	89.00 %
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	31	35.00 %	49	56.00 %	4	4.00 %	3	3.00 %	87	91.00 %
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	30	34.00 %	50	57.00 %	4	4.00 %	3	3.00 %	87	91.00 %
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	34	39.00 %	46	52.00 %	5	5.00 %	2	2.00 %	87	91.00 %
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	35	40.00 %	47	54.00 %	2	2.00 %	3	3.00 %	87	94.00 %
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	36	41.00 %	45	51.00 %	3	3.00 %	3	3.00 %	87	93.00 %
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	29	33.00 %	47	54.00 %	9	10.00 %	2	2.00 %	87	87.00 %
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	34	39.00 %	46	52.00 %	4	4.00 %	3	3.00 %	87	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	35	40.00 %	47	54.00 %	3	3.00 %	2	2.00 %	87	94.00 %
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	32	36.00 %	48	55.00 %	5	5.00 %	2	2.00 %	87	91.00 %
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	23	26.00 %	57	65.00 %	5	5.00 %	2	2.00 %	87	91.00 %
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	34	39.00 %	45	51.00 %	6	6.00 %	2	2.00 %	87	90.00 %
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	35	40.00 %	44	50.00 %	6	6.00 %	2	2.00 %	87	90.00 %
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	37	42.00 %	45	51.00 %	3	3.00 %	2	2.00 %	87	94.00 %
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	39	44.00 %	38	43.00 %	7	8.00 %	3	3.00 %	87	88.00 %
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	32	36.00 %	44	50.00 %	8	9.00 %	3	3.00 %	87	87.00 %



Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	27	31.00 %	49	56.00 %	8	9.00 %	3	3.00 %	87	87.00 %
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	28	32.00 %	46	52.00 %	10	11.00 %	3	3.00 %	87	85.00 %
27. Penampilan gedung baik	30	34.00 %	46	52.00 %	8	9.00 %	3	3.00 %	87	87.00 %
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	31	35.00 %	46	52.00 %	7	8.00 %	3	3.00 %	87	88.00 %
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	29	33.00 %	45	51.00 %	9	10.00 %	4	4.00 %	87	85.00 %
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	24	27.00 %	49	56.00 %	9	10.00 %	5	5.00 %	87	83.00 %
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	30	34.00 %	45	51.00 %	8	9.00 %	4	4.00 %	87	86.00 %

**Program Sarjana Desain Komunikasi Visual**

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	26	32.00 %	41	51.00 %	11	13.00 %	2	2.00 %	80	83.00 %
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	28	35.00 %	43	53.00 %	8	10.00 %	1	1.00 %	80	88.00 %
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	30	37.00 %	39	48.00 %	10	12.00 %	1	1.00 %	80	86.00 %
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	37	46.00 %	38	47.00 %	4	5.00 %	1	1.00 %	80	93.00 %
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	34	42.00 %	41	51.00 %	3	3.00 %	2	2.00 %	80	93.00 %
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	34	42.00 %	33	41.00 %	12	15.00 %	1	1.00 %	80	83.00 %
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	33	41.00 %	38	47.00 %	6	7.00 %	3	3.00 %	80	88.00 %
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	42	52.00 %	32	40.00 %	5	6.00 %	1	1.00 %	80	92.00 %

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	44	55.00 %	32	40.00 %	3	3.00 %	1	1.00 %	80	95.00 %
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	41	51.00 %	34	42.00 %	2	2.00 %	3	3.00 %	80	93.00 %
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	32	40.00 %	39	48.00 %	6	7.00 %	3	3.00 %	80	88.00 %
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	35	43.00 %	39	48.00 %	6	7.00 %	0	0.00 %	80	92.00 %
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	39	48.00 %	36	45.00 %	5	6.00 %	0	0.00 %	80	93.00 %
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	33	41.00 %	41	51.00 %	6	7.00 %	0	0.00 %	80	92.00 %
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	33	41.00 %	37	46.00 %	9	11.00 %	1	1.00 %	80	87.00 %
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	46	57.00 %	29	36.00 %	5	6.00 %	0	0.00 %	80	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	45	56.00 %	32	40.00 %	3	3.00 %	0	0.00 %	80	96.00 %
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	38	47.00 %	34	42.00 %	6	7.00 %	2	2.00 %	80	90.00 %
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	33	41.00 %	40	50.00 %	6	7.00 %	1	1.00 %	80	91.00 %
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	31	38.00 %	35	43.00 %	14	17.00 %	0	0.00 %	80	82.00 %
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	31	38.00 %	39	48.00 %	10	12.00 %	0	0.00 %	80	87.00 %
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	40	50.00 %	35	43.00 %	5	6.00 %	0	0.00 %	80	93.00 %
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	32	40.00 %	37	46.00 %	9	11.00 %	2	2.00 %	80	86.00 %
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	28	35.00 %	43	53.00 %	7	8.00 %	2	2.00 %	80	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)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	27	33.00 %	37	46.00 %	12	15.00 %	4	5.00 %	80	80.00 %
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	27	33.00 %	36	45.00 %	14	17.00 %	3	3.00 %	80	78.00 %
27. Penampilan gedung baik	35	43.00 %	29	36.00 %	14	17.00 %	2	2.00 %	80	80.00 %
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	32	40.00 %	33	41.00 %	12	15.00 %	3	3.00 %	80	81.00 %
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	26	32.00 %	36	45.00 %	14	17.00 %	4	5.00 %	80	77.00 %
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	23	28.00 %	35	43.00 %	19	23.00 %	3	3.00 %	80	72.00 %
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	28	35.00 %	34	42.00 %	16	20.00 %	2	2.00 %	80	77.00 %

**Program Sarjana Seni Rupa Murni**

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	3	37.00 %	5	62.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	8	100.00 %
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	3	37.00 %	5	62.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	8	100.00 %
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	3	37.00 %	5	62.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	8	100.00 %
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	3	37.00 %	5	62.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	8	100.00 %
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	3	37.00 %	5	62.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	8	100.00 %
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	3	37.00 %	5	62.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	8	100.00 %
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	3	37.00 %	5	62.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	8	100.00 %
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	3	37.00 %	5	62.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	8	100.00 %

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	3	37.00 %	5	62.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	8	100.00 %
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	3	37.00 %	5	62.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	8	100.00 %
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	3	37.00 %	5	62.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	8	100.00 %
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	3	37.00 %	5	62.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	8	100.00 %
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	3	37.00 %	5	62.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	8	100.00 %
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	3	37.00 %	5	62.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	8	100.00 %
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	3	37.00 %	5	62.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	8	100.00 %
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	3	37.00 %	5	62.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	8	100.00 %

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	3	37.00 %	5	62.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	8	100.00 %
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	3	37.00 %	5	62.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	8	100.00 %
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	3	37.00 %	5	62.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	8	100.00 %
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	3	37.00 %	5	62.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	8	100.00 %
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	3	37.00 %	5	62.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	8	100.00 %
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	3	37.00 %	5	62.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	8	100.00 %
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	3	37.00 %	5	62.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	8	100.00 %
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	3	37.00 %	5	62.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	8	100.00 %



Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	3	37.00 %	3	37.00 %	2	25.00 %	0	0.00 %	8	75.00 %
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	3	37.00 %	3	37.00 %	2	25.00 %	0	0.00 %	8	75.00 %
27. Penampilan gedung baik	3	37.00 %	3	37.00 %	2	25.00 %	0	0.00 %	8	75.00 %
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	3	37.00 %	3	37.00 %	2	25.00 %	0	0.00 %	8	75.00 %
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	3	37.00 %	3	37.00 %	2	25.00 %	0	0.00 %	8	75.00 %
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	3	37.00 %	2	25.00 %	3	37.00 %	0	0.00 %	8	62.00 %
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	3	37.00 %	3	37.00 %	2	25.00 %	0	0.00 %	8	75.00 %

**Program Sarjana Arsitektur**

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	0	0.00 %	2	100.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	2	100.00 %
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	1	50.00 %	1	50.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	2	100.00 %
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	2	100.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	2	100.00 %
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	1	50.00 %	1	50.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	2	100.00 %
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	2	100.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	2	100.00 %
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	1	50.00 %	1	50.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	2	100.00 %
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	2	100.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	2	100.00 %
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	1	50.00 %	1	50.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	2	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	0	0.00 %	2	100.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	2	100.00 %
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	1	50.00 %	1	50.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	2	100.00 %
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	2	100.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	2	100.00 %
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	2	100.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	2	100.00 %
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	1	50.00 %	1	50.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	2	100.00 %
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	1	50.00 %	1	50.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	2	100.00 %
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	2	100.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	2	100.00 %
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	1	50.00 %	1	50.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	2	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	1	50.00 %	1	50.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	2	100.00 %
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	2	100.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	2	100.00 %
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	2	100.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	2	100.00 %
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	1	50.00 %	1	50.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	2	100.00 %
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	2	100.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	2	100.00 %
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	2	100.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	2	100.00 %
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	0	0.00 %	2	100.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	2	100.00 %
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	2	100.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	2	100.00 %

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

**LAMPIRAN 8. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2020/2021 TAHAP 2  
(FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI)**

**Program Sarjana Sistem Informasi**

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	21	55.00 %	12	31.00 %	5	13.00 %	0	0.00 %	38	86.00 %
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	22	57.00 %	11	28.00 %	5	13.00 %	0	0.00 %	38	86.00 %
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	24	63.00 %	10	26.00 %	4	10.00 %	0	0.00 %	38	89.00 %
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	26	68.00 %	8	21.00 %	4	10.00 %	0	0.00 %	38	89.00 %
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	26	68.00 %	8	21.00 %	4	10.00 %	0	0.00 %	38	89.00 %
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	24	63.00 %	10	26.00 %	3	7.00 %	1	2.00 %	38	89.00 %
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	21	55.00 %	13	34.00 %	3	7.00 %	1	2.00 %	38	89.00 %

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	26	68.00 %	8	21.00 %	4	10.00 %	0	0.00 %	38	89.00 %
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	25	65.00 %	9	23.00 %	4	10.00 %	0	0.00 %	38	89.00 %
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	26	68.00 %	9	23.00 %	3	7.00 %	0	0.00 %	38	92.00 %
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	28	73.00 %	8	21.00 %	2	5.00 %	0	0.00 %	38	94.00 %
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	23	60.00 %	10	26.00 %	5	13.00 %	0	0.00 %	38	86.00 %
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	26	68.00 %	8	21.00 %	4	10.00 %	0	0.00 %	38	89.00 %
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	21	55.00 %	14	36.00 %	3	7.00 %	0	0.00 %	38	92.00 %
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	22	57.00 %	10	26.00 %	6	15.00 %	0	0.00 %	38	84.00 %
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	26	68.00 %	9	23.00 %	2	5.00 %	1	2.00 %	38	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	25	65.00 %	10	26.00 %	3	7.00 %	0	0.00 %	38	92.00 %
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	23	60.00 %	9	23.00 %	6	15.00 %	0	0.00 %	38	84.00 %
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	21	55.00 %	13	34.00 %	3	7.00 %	1	2.00 %	38	89.00 %
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	21	55.00 %	13	34.00 %	4	10.00 %	0	0.00 %	38	89.00 %
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	25	65.00 %	10	26.00 %	3	7.00 %	0	0.00 %	38	92.00 %
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	26	68.00 %	9	23.00 %	3	7.00 %	0	0.00 %	38	92.00 %
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	21	55.00 %	14	36.00 %	3	7.00 %	0	0.00 %	38	92.00 %
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	23	60.00 %	10	26.00 %	5	13.00 %	0	0.00 %	38	86.00 %



Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	19	50.00 %	14	36.00 %	4	10.00 %	1	2.00 %	38	86.00 %
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	20	52.00 %	13	34.00 %	4	10.00 %	1	2.00 %	38	86.00 %
27. Penampilan gedung baik	19	50.00 %	14	36.00 %	4	10.00 %	1	2.00 %	38	86.00 %
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	20	52.00 %	14	36.00 %	3	7.00 %	1	2.00 %	38	89.00 %
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	19	50.00 %	14	36.00 %	3	7.00 %	2	5.00 %	38	86.00 %
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	20	52.00 %	13	34.00 %	3	7.00 %	2	5.00 %	38	86.00 %
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	20	52.00 %	14	36.00 %	3	7.00 %	1	2.00 %	38	89.00 %

**Program Sarjana Teknik Informatika**

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	17	32.00 %	29	55.00 %	6	11.00 %	0	0.00 %	52	88.00 %
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	17	32.00 %	30	57.00 %	5	9.00 %	0	0.00 %	52	90.00 %
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	17	32.00 %	30	57.00 %	5	9.00 %	0	0.00 %	52	90.00 %
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	16	30.00 %	31	59.00 %	5	9.00 %	0	0.00 %	52	90.00 %
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	17	32.00 %	32	61.00 %	3	5.00 %	0	0.00 %	52	94.00 %
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	23	44.00 %	25	48.00 %	4	7.00 %	0	0.00 %	52	92.00 %
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	22	42.00 %	26	50.00 %	4	7.00 %	0	0.00 %	52	92.00 %
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	19	36.00 %	29	55.00 %	4	7.00 %	0	0.00 %	52	92.00 %

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	17	32.00 %	31	59.00 %	4	7.00 %	0	0.00 %	52	92.00 %
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	22	42.00 %	26	50.00 %	4	7.00 %	0	0.00 %	52	92.00 %
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	20	38.00 %	29	55.00 %	3	5.00 %	0	0.00 %	52	94.00 %
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	26	50.00 %	23	44.00 %	3	5.00 %	0	0.00 %	52	94.00 %
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	20	38.00 %	30	57.00 %	2	3.00 %	0	0.00 %	52	96.00 %
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	24	46.00 %	24	46.00 %	4	7.00 %	0	0.00 %	52	92.00 %
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	18	34.00 %	28	53.00 %	6	11.00 %	0	0.00 %	52	88.00 %
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	18	34.00 %	30	57.00 %	4	7.00 %	0	0.00 %	52	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	19	36.00 %	29	55.00 %	4	7.00 %	0	0.00 %	52	92.00 %
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	20	38.00 %	29	55.00 %	3	5.00 %	0	0.00 %	52	94.00 %
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	19	36.00 %	29	55.00 %	3	5.00 %	1	1.00 %	52	92.00 %
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	24	46.00 %	24	46.00 %	4	7.00 %	0	0.00 %	52	92.00 %
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	21	40.00 %	28	53.00 %	3	5.00 %	0	0.00 %	52	94.00 %
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	18	34.00 %	29	55.00 %	5	9.00 %	0	0.00 %	52	90.00 %
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	22	42.00 %	26	50.00 %	4	7.00 %	0	0.00 %	52	92.00 %
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	16	30.00 %	30	57.00 %	6	11.00 %	0	0.00 %	52	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)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	16	30.00 %	25	48.00 %	7	13.00 %	4	7.00 %	52	78.00 %
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	14	26.00 %	27	51.00 %	7	13.00 %	4	7.00 %	52	78.00 %
27. Penampilan gedung baik	19	36.00 %	24	46.00 %	7	13.00 %	2	3.00 %	52	82.00 %
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	16	30.00 %	28	53.00 %	6	11.00 %	2	3.00 %	52	84.00 %
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	18	34.00 %	24	46.00 %	8	15.00 %	2	3.00 %	52	80.00 %
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	16	30.00 %	26	50.00 %	7	13.00 %	3	5.00 %	52	80.00 %
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	18	34.00 %	24	46.00 %	7	13.00 %	3	5.00 %	52	80.00 %

### Program Magister Ilmu Komputer

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	2	66.00 %	1	33.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	3	100.00 %
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	2	66.00 %	1	33.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	3	100.00 %
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	2	66.00 %	1	33.00 %	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 %
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
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 %
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
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	2	66.00 %	1	33.00 %	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	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	2	66.00 %	1	33.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	3	100.00 %
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
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	2	66.00 %	1	33.00 %	0	0.00 %	0	0.00 %	3	100.00 %
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	3	100.00 %	0	0.00 %	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)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	1	33.00 %	1	33.00 %	1	33.00 %	0	0.00 %	3	66.00 %
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	1	33.00 %	1	33.00 %	1	33.00 %	0	0.00 %	3	66.00 %
27. Penampilan gedung baik	1	33.00 %	1	33.00 %	1	33.00 %	0	0.00 %	3	66.00 %
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	1	33.00 %	1	33.00 %	1	33.00 %	0	0.00 %	3	66.00 %
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	1	33.00 %	1	33.00 %	1	33.00 %	0	0.00 %	3	66.00 %
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	1	33.00 %	1	33.00 %	1	33.00 %	0	0.00 %	3	66.00 %
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	1	33.00 %	1	33.00 %	1	33.00 %	0	0.00 %	3	66.00 %

**LAMPIRAN 9. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2020/2021 TAHAP 2  
(FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI)**

**Program Sarjana Kedokteran Gigi**

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	38	28.15%	82	60.74%	15	11.11%	0	0.00%	135	88.89%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	44	32.59%	70	51.85%	18	13.33%	3	2.22%	135	84.44%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	47	34.81%	77	57.04%	11	8.15%	0	0.00%	135	91.85%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	40	29.63%	61	45.19%	26	19.26%	8	5.93%	135	74.81%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	48	35.56%	68	50.37%	18	13.33%	1	0.74%	135	85.93%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	51	37.78%	76	56.30%	8	5.93%	0	0.00%	135	94.07%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	53	39.26%	72	53.33%	10	7.41%	0	0.00%	135	92.59%

Pernyataan	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	41	30.37%	71	52.59%	18	13.33%	5	3.70%	135	82.96%
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	39	28.89%	68	50.37%	22	16.30%	6	4.44%	135	79.26%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	41	30.37%	64	47.41%	25	18.52%	5	3.70%	135	77.78%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	37	27.41%	65	48.15%	28	20.74%	5	3.70%	135	75.56%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	50	37.04%	72	53.33%	13	9.63%	0	0.00%	135	90.37%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	60	44.44%	65	48.15%	10	7.41%	0	0.00%	135	92.59%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	63	46.67%	61	45.19%	11	8.15%	0	0.00%	135	91.85%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	51	37.78%	73	54.07%	11	8.15%	0	0.00%	135	91.85%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	41	30.37%	63	46.67%	28	20.74%	3	2.22%	135	77.04%

Pernyataan	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	42	31.11%	64	47.41%	25	18.52%	4	2.96%	135	78.52%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	53	39.26%	68	50.37%	14	10.37%	0	0.00%	135	89.63%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	47	34.81%	69	51.11%	18	13.33%	1	0.74%	135	85.93%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	50	37.04%	74	54.81%	10	7.41%	1	0.74%	135	91.85%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	50	37.04%	75	55.56%	10	7.41%	0	0.00%	135	92.59%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	40	29.63%	65	48.15%	21	15.56%	9	6.67%	135	77.78%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	44	32.59%	76	56.30%	13	9.63%	2	1.48%	135	88.89%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	43	31.85%	74	54.81%	14	10.37%	4	2.96%	135	86.67%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	37	27.41%	76	56.30%	21	15.56%	1	0.74%	135	83.70%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	36	26.67%	81	60.00%	15	11.11%	3	2.22%	135	86.67%
27. Penampilan gedung baik	45	33.33%	69	51.11%	19	14.07%	2	1.48%	135	84.44%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	50	37.04%	69	51.11%	14	10.37%	2	1.48%	135	88.15%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	41	30.37%	72	53.33%	16	11.85%	6	4.44%	135	83.70%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi-Fi</i> mencukupi	38	28.15%	67	49.63%	24	17.78%	6	4.44%	135	77.78%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	50	37.04%	68	50.37%	15	11.11%	2	1.48%	135	87.41%

**Program Profesi Dokter Gigi**

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	15	20.00%	41	54.67%	19	25.33%	0	0.00%	75	74.67%
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	15	20.00%	45	60.00%	13	17.33%	2	2.67%	75	80.00%
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	16	21.33%	41	54.67%	16	21.33%	2	2.67%	75	76.00%
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	18	24.00%	30	40.00%	21	28.00%	6	8.00%	75	64.00%
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	20	26.67%	34	45.33%	18	24.00%	3	4.00%	75	72.00%
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	21	28.00%	44	58.67%	10	13.33%	0	0.00%	75	86.67%
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	16	21.33%	48	64.00%	11	14.67%	0	0.00%	75	85.33%
8. Staf Administrasi bersedia untuk membantu mahasiswa	21	28.00%	41	54.67%	9	12.00%	4	5.33%	75	82.67%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	17	22.67%	39	52.00%	16	21.33%	3	4.00%	75	74.67%
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	18	24.00%	44	58.67%	9	12.00%	4	5.33%	75	82.67%
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	17	22.67%	29	38.67%	22	29.33%	7	9.33%	75	61.33%
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	20	26.67%	42	56.00%	13	17.33%	0	0.00%	75	82.67%
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	23	30.67%	46	61.33%	6	8.00%	0	0.00%	75	92.00%
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	21	28.00%	47	62.67%	7	9.33%	0	0.00%	75	90.67%
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	21	28.00%	44	58.67%	10	13.33%	0	0.00%	75	86.67%
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	22	29.33%	37	49.33%	14	18.67%	2	2.67%	75	78.67%

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
17. Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	23	30.67%	38	50.67%	14	18.67%	0	0.00%	75	81.33%
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	22	29.33%	33	44.00%	18	24.00%	2	2.67%	75	73.33%
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	17	22.67%	34	45.33%	21	28.00%	3	4.00%	75	68.00%
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	15	20.00%	43	57.33%	17	22.67%	0	0.00%	75	77.33%
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	20	26.67%	43	57.33%	12	16.00%	0	0.00%	75	84.00%
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	15	20.00%	39	52.00%	17	22.67%	4	5.33%	75	72.00%
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	20	26.67%	31	41.33%	19	25.33%	5	6.67%	75	68.00%
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	18	24.00%	31	41.33%	20	26.67%	6	8.00%	75	65.33%



Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	17	22.67%	34	45.33%	23	30.67%	1	1.33%	75	68.00%
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	20	26.67%	32	42.67%	23	30.67%	0	0.00%	75	69.33%
27. Penampilan gedung baik	20	26.67%	36	48.00%	17	22.67%	2	2.67%	75	74.67%
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	24	32.00%	37	49.33%	14	18.67%	0	0.00%	75	81.33%
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	22	29.33%	32	42.67%	18	24.00%	3	4.00%	75	72.00%
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	18	24.00%	23	30.67%	28	37.33%	6	8.00%	75	54.67%
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	23	30.67%	33	44.00%	17	22.67%	2	2.67%	75	74.67%

**LAMPIRAN 10. TABEL RESPON KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GENAP 2020/2021 TAHAP 2  
(FAKULTAS HUKUM)**

**Program Sarjana Ilmu Hukum**

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>										
1. Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	38	31.00 %	58	48.00 %	20	16.00 %	3	2.00 %	119	80.00 %
2. Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	39	32.00 %	62	52.00 %	15	12.00 %	3	2.00 %	119	84.00 %
3. Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	37	31.00 %	63	52.00 %	16	13.00 %	3	2.00 %	119	84.00 %
4. Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa	42	35.00 %	60	50.00 %	13	10.00 %	4	3.00 %	119	85.00 %
5. Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	39	32.00 %	65	54.00 %	12	10.00 %	3	2.00 %	119	87.00 %
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
6. Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	44	36.00 %	59	49.00 %	13	10.00 %	3	2.00 %	119	86.00 %
7. Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	46	38.00 %	55	46.00 %	15	12.00 %	3	2.00 %	119	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	41	34.00 %	61	51.00 %	14	11.00 %	3	2.00 %	119	85.00 %
9. Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	47	39.00 %	57	47.00 %	11	9.00 %	4	3.00 %	119	87.00 %
10. Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	42	35.00 %	61	51.00 %	13	10.00 %	3	2.00 %	119	86.00 %
11. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	38	31.00 %	63	52.00 %	13	10.00 %	5	4.00 %	119	84.00 %
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>										
12. Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	44	36.00 %	64	53.00 %	9	7.00 %	2	1.00 %	119	90.00 %
13. Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	48	40.00 %	59	49.00 %	10	8.00 %	2	1.00 %	119	89.00 %
14. Dosen mampu menjawab pertanyaan mahasiswa dengan baik	45	37.00 %	64	53.00 %	8	6.00 %	2	1.00 %	119	91.00 %
15. Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	41	34.00 %	63	52.00 %	11	9.00 %	4	3.00 %	119	87.00 %
16. Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	42	35.00 %	63	52.00 %	12	10.00 %	2	1.00 %	119	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	42	35.00 %	62	52.00 %	12	10.00 %	3	2.00 %	119	87.00 %
18. Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	45	37.00 %	60	50.00 %	12	10.00 %	2	1.00 %	119	88.00 %
19. Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	40	33.00 %	66	55.00 %	11	9.00 %	2	1.00 %	119	89.00 %
<b>Aspek Empati (Empathy)</b>										
20. Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	43	36.00 %	63	52.00 %	11	9.00 %	2	1.00 %	119	89.00 %
21. Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	38	31.00 %	68	57.00 %	11	9.00 %	2	1.00 %	119	89.00 %
22. Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	39	32.00 %	66	55.00 %	11	9.00 %	3	2.00 %	119	88.00 %
23. Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	43	36.00 %	60	50.00 %	13	10.00 %	3	2.00 %	119	86.00 %
24. Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	41	34.00 %	62	52.00 %	12	10.00 %	4	3.00 %	119	86.00 %

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Cukup		Kurang		n	Persentase Tingkat Respon Setuju & Sangat Setuju
	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen	Frek.	Persen		
	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>										
25. Tata ruang kelas baik dan nyaman	38	31.00 %	51	42.00 %	22	18.00 %	8	6.00 %	119	74.00 %
26. Pencahayaan di ruang kelas baik	42	35.00 %	48	40.00 %	21	17.00 %	8	6.00 %	119	75.00 %
27. Penampilan gedung baik	42	35.00 %	52	43.00 %	17	14.00 %	8	6.00 %	119	78.00 %
28. Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	44	36.00 %	51	42.00 %	17	14.00 %	7	5.00 %	119	79.00 %
29. Ketersediaan tempat parkir mencukupi	42	35.00 %	50	42.00 %	20	16.00 %	7	5.00 %	119	77.00 %
30. Ketersediaan akses ke fasilitas komputer/ <i>Wi- Fi</i> mencukupi	37	31.00 %	45	37.00 %	25	21.00 %	12	10.00 %	119	68.00 %
31. Ketersediaan akses ke fasilitas pendukung untuk proses belajar mengajar (contoh: perpustakaan, <i>foodcourt</i> , dll.)	42	35.00 %	51	42.00 %	19	15.00 %	7	5.00 %	119	78.00 %