

# Laporan Survei

SATUAN PENJAMINAN MUTU

UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA

BANDUNG



## Survei Kepuasan Mahasiswa

Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024 (Tahap II)

| PENGESAHAN  |   |   |
|---|---|---|
| Disiapkan Oleh:   | Diperiksa Oleh:   | Disahkan Oleh:  |
| Staf Satuan Penjaminan Mutu   | Sekretaris Satuan Penjaminan Mutu   | Ketua Satuan Penjaminan Mutu  |
|  |  |  |
| Naomi Fani Riyanto, S.Ak.   | Fanny Kristine, S.E., S.S., M.M.  | Joni, S.E., M.Si., Ak., Ph.D.   |
| NIK: 810591   | NIK: 520125   | NIK: 570006   |

## **DAFTAR ISI**

|   |    |
|---|----|
| PENDAHULUAN .....                             | 3  |
| PERANCANGAN INSTRUMEN .....                   | 3  |
| METODE PENYEBARAN KUESIONER .....             | 4  |
| PROFIL RESPONDEN .....                        | 4  |
| HASIL SURVEI.....                             | 7  |
| KESIMPULAN.....                               | 11 |
| LAMPIRAN 1. KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA..... | 12 |

## **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 2022/2023 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 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 (kuesioner terlampir). Pelaksanaan survei juga berubah dari setahun sekali menjadi 1 semester 2 kali (mengacu pada Instrumen Akreditasi Program Studi 4.0) dan dilaksanakan secara *online* melalui web SAT (<https://apps.maranatha.edu>).

Mulai Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2021/2022 Tahap II, Universitas Kristen Maranatha melakukan penambahan instrumen survei dari 31 butir instrumen menjadi 33 butir instrumen. Penambahan dilakukan pada Aspek *Tangible* yang semula terdiri dari 7 butir instrumen menjadi 9 instrumen, mengenai *Maranatha Online Learning* (MORNING).

Mulai Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Genap 2021/2022 Tahap II, pelaksanaan survei secara *online* yang semula dilaksanakan melalui web SAT (<https://apps.maranatha.edu>) menjadi melalui web survei Satuan Penjaminan Mutu (<http://maranathasurvey.com/>).

## **METODE PENYEBARAN KUESIONER**

Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2023/2024 Tahap II telah disebarakan melalui web survei Satuan Penjaminan Mutu (<http://maranathasurvey.com/>) dengan link <https://bit.ly/KMGANJIL2324TAHAP2>.

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

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

## **PROFIL RESPONDEN**

Penyebaran Survei Kepuasan Mahasiswa telah mendapatkan respon sebanyak 2.489 orang Mahasiswa dari total mahasiswa aktif Universitas Kristen Maranatha Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024 sebanyak 5.909 orang. Dengan demikian, *response rate* survei ini sebesar 42.12%.

Tabel 1 menyajikan asal fakultas dari responden yang berpartisipasi dalam survei ini. Berdasarkan asal fakultas, terlihat responden dengan tingkat partisipasi tertinggi berasal dari Fakultas Psikologi (21.1%) dan paling rendah berasal dari Fakultas Teknik (5.7%).

**Tabel 1. Fakultas Asal Responden yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2023/2024 Tahap II**

| Asal Fakultas                 | Frekuensi (n) | Response Rate |
|-------------------------------|---------------|---------------|
| Fakultas Psikologi            | 524           | 21.1 %        |
| Fakultas Bisnis               | 411           | 16.5 %        |
| Fakultas Kedokteran Gigi      | 370           | 14.9 %        |
| Fakultas Kedokteran           | 320           | 12.9 %        |
| Fakultas Seni Rupa dan Desain | 209           | 8.4 %         |
| Fakultas Bahasa dan Budaya    | 196           | 7.9 %         |
| Fakultas Hukum                | 167           | 6.7 %         |
| Fakultas Teknologi Informasi  | 149           | 6.0 %         |
| Fakultas Teknik               | 143           | 5.7 %         |

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 Doktor Ilmu Manajemen dengan *response rate* sebesar 100% dan paling rendah berasal dari Program Sarjana Kedokteran dengan *response rate* sebesar 17.66%.

**Tabel 2. Program Studi Asal Responden yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2023/2024 Tahap II**

| Program Studi                       | Total Mahasiswa | Total Responden | Response Rate |
|-------------------------------------|-----------------|-----------------|---------------|
| Doktor Ilmu Manajemen               | 8               | 8               | 100%          |
| Sarjana Seni Rupa Murni             | 29              | 28              | 96.55%        |
| Sarjana Sastra China                | 85              | 78              | 91.76%        |
| Magister Psikologi Sains            | 88              | 67              | 76.14%        |
| Profesi Dokter Gigi                 | 239             | 181             | 75.73%        |
| Sarjana Arsitektur                  | 28              | 20              | 71.43%        |
| Magister Ilmu Komputer              | 17              | 11              | 64.71%        |
| Sarjana Teknik Sipil                | 128             | 80              | 62.5%         |
| Sarjana Sistem Informasi            | 105             | 61              | 58.1%         |
| Magister Penuaan Kulit dan Estetika | 50              | 29              | 58.0%         |
| Sarjana Psikologi                   | 744             | 423             | 56.85%        |
| Sarjana Sastra Jepang               | 90              | 50              | 55.56%        |
| Diploma III Bahasa Mandarin         | 18              | 10              | 55.56%        |
| Sarjana Kedokteran Gigi             | 388             | 189             | 48.71%        |
| Sarjana Ilmu Hukum                  | 352             | 167             | 47.44%        |

| <b>Program Studi</b>             | <b>Total Mahasiswa</b> | <b>Total Responden</b> | <b>Response Rate</b> |
|----------------------------------|------------------------|------------------------|----------------------|
| Magister Akuntansi               | 36                     | 16                     | 44.44%               |
| Sarjana Desain Interior          | 154                    | 68                     | 44.16%               |
| Magister Manajemen               | 102                    | 43                     | 42.16%               |
| Sarjana Teknik Informatika       | 186                    | 77                     | 41.4%                |
| Sarjana Manajemen                | 687                    | 283                    | 41.19%               |
| Sarjana Sastra Inggris           | 149                    | 58                     | 38.93%               |
| Sarjana Sistem Komputer          | 42                     | 14                     | 33.33%               |
| Sarjana Teknik Industri          | 109                    | 36                     | 33.03%               |
| Sarjana Desain Komunikasi Visual | 219                    | 72                     | 32.88%               |
| Pendidikan Profesi Psikologi     | 110                    | 34                     | 30.91%               |
| Profesi Dokter                   | 350                    | 107                    | 30.57%               |
| Sarjana Teknik Elektro           | 43                     | 13                     | 30.23%               |
| Diploma III Seni Rupa dan Desain | 70                     | 21                     | 30.0%                |
| Sarjana Akuntansi                | 241                    | 61                     | 25.31%               |
| Sarjana Kedokteran               | 1042                   | 184                    | 17.66%               |

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 2023 (32.4%) dan paling rendah berasal dari Tahun Angkatan 2015 (0.1%).

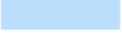
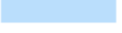
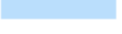
**Tabel 3. Distribusi Mahasiswa yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2023/2024 Tahap II Berdasarkan Tahun Angkatan**


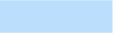

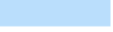
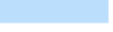
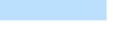

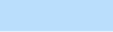
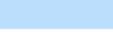
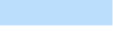
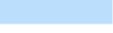
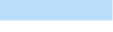
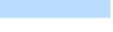
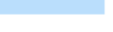
| <b>Angkatan</b> | <b>Frekuensi (n)</b> | <b>Persen (%)</b> |
|-----------------|----------------------|-------------------|
| 2023            | 807                  | 32.4 %            |
| 2022            | 640                  | 25.7%             |
| 2021            | 464                  | 18.6%             |
| 2020            | 359                  | 14.4%             |
| 2019            | 99                   | 4.0%              |
| 2018            | 66                   | 2.7%              |
| 2017            | 47                   | 1.9%              |
| 2016            | 5                    | 0.2%              |
| 2015            | 2                    | 0.1%              |

## HASIL SURVEI

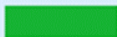
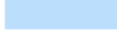
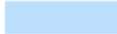
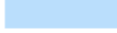
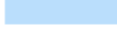


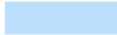

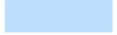


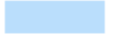
Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2023/2024 Tahap II ini menampilkan kepuasan Mahasiswa dengan nilai rata-rata 86.1% terhadap 27 butir pernyataan yang dinilai. Hasil pengukuran tingkat kepuasan terhadap Mahasiswa di Semester Ganjil 2023/2024 Tahap II ditampilkan pada Tabel 4 sebagai berikut:

**Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa terhadap Item Pernyataan yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Ganjil 2023/2024 Tahap II**

| Questions  | # Respondent | Sangat Baik  |               | Baik         |               | Cukup       |               | Kurang      |              | Satisfaction  |
|--|--------------|--------------|---------------|--------------|---------------|-------------|---------------|-------------|--------------|---|
|  |              | n            | %             | n            | %             | n           | %             | n           | %            |   |
| <b>TOTAL</b>   |              | <b>26341</b> | <b>39.2 %</b> | <b>31512</b> | <b>46.9 %</b> | <b>7729</b> | <b>11.5 %</b> | <b>1621</b> | <b>2.4 %</b> | <b>86.1 %</b>   |
| Questions  | # Respondent | Sangat Baik  |               | Baik         |               | Cukup       |               | Kurang      |              | Satisfaction  |
|  |              | n            | %             | n            | %             | n           | %             | n           | %            |   |
| <b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>   |              | <b>4101</b>  | <b>41.2 %</b> | <b>4717</b>  | <b>47.4 %</b> | <b>1000</b> | <b>10.0 %</b> | <b>138</b>  | <b>1.4 %</b> | <b>88.6 %</b>  |
| Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami          | 2.489        | 1055         | 42.4 %        | 1193         | 47.9 %        | 213         | 8.6 %         | 28          | 1.1 %        | 90.3 %         |
| Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat | 2.489        | 1017         | 40.9 %        | 1203         | 48.3 %        | 236         | 9.5 %         | 33          | 1.3 %        | 89.2 %        |
| Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah                   | 2.489        | 1040         | 41.8 %        | 1136         | 45.6 %        | 275         | 11.0 %        | 38          | 1.5 %        | 87.4 %       |
| Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif                                | 2.489        | 989          | 39.7 %        | 1185         | 47.6 %        | 276         | 11.1 %        | 39          | 1.6 %        | 87.3 %       |

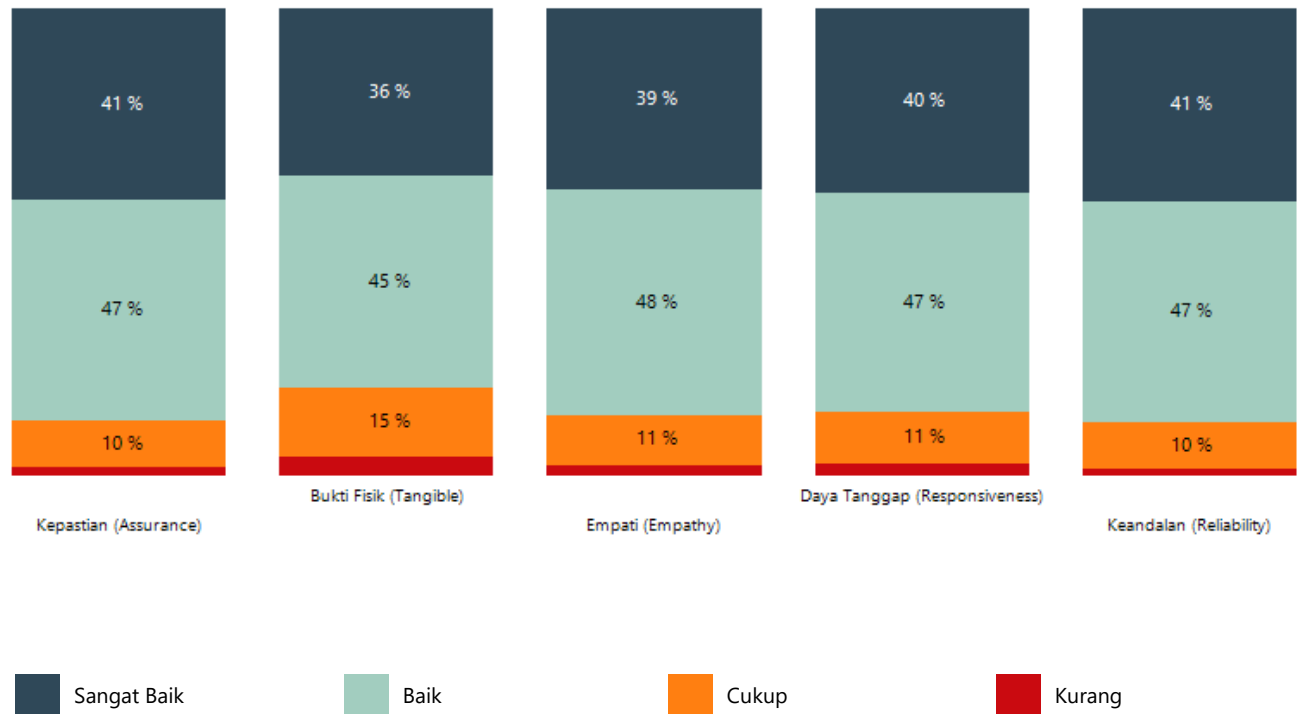
|   |       |             |               |             |               |             |               |            |              |               |   |
|---|-------|-------------|---------------|-------------|---------------|-------------|---------------|------------|--------------|---------------|---|
| <b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>  |       | <b>4930</b> | <b>39.6 %</b> | <b>5815</b> | <b>46.7 %</b> | <b>1401</b> | <b>11.3 %</b> | <b>299</b> | <b>2.4 %</b> | <b>86.3 %</b> |    |
| Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa   | 2.489 | 1077        | 43.3 %        | 1125        | 45.2 %        | 244         | 9.8 %         | 43         | 1.7 %        | 88.5 %        |    |
| Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan       | 2.489 | 1025        | 41.2 %        | 1148        | 46.1 %        | 268         | 10.8 %        | 48         | 1.9 %        | 87.3 %        |    |
| Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa           | 2.489 | 1007        | 40.5 %        | 1158        | 46.5 %        | 268         | 10.8 %        | 56         | 2.2 %        | 87.0 %        |    |
| Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul                                 | 2.489 | 953         | 38.3 %        | 1174        | 47.2 %        | 303         | 12.2 %        | 59         | 2.4 %        | 85.5 %        |    |
| Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi   | 2.489 | 868         | 34.9 %        | 1210        | 48.6 %        | 318         | 12.8 %        | 93         | 3.7 %        | 83.5 %        |    |
| <b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>  |       | <b>7131</b> | <b>40.9 %</b> | <b>8222</b> | <b>47.2 %</b> | <b>1754</b> | <b>10.1 %</b> | <b>316</b> | <b>1.8 %</b> | <b>88.1 %</b> |    |
| Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya                        | 2.489 | 1162        | 46.7 %        | 1144        | 46.0 %        | 166         | 6.7 %         | 17         | 0.7 %        | 92.6 %        |    |
| Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur           | 2.489 | 1023        | 41.1 %        | 1208        | 48.5 %        | 223         | 9.0 %         | 35         | 1.4 %        | 89.6 %        |    |
| Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa   | 2.489 | 1067        | 42.9 %        | 1130        | 45.4 %        | 253         | 10.2 %        | 39         | 1.6 %        | 88.3 %        |    |
| Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa | 2.489 | 985         | 39.6 %        | 1211        | 48.7 %        | 247         | 9.9 %         | 46         | 1.8 %        | 88.2 %        |  |
| Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini   | 2.489 | 966         | 38.8 %        | 1223        | 49.1 %        | 253         | 10.2 %        | 47         | 1.9 %        | 87.9 %        |  |
| Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa                               | 2.489 | 1000        | 40.2 %        | 1173        | 47.1 %        | 265         | 10.6 %        | 51         | 2.0 %        | 87.3 %        |  |
| Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian  | 2.489 | 928         | 37.3 %        | 1133        | 45.5 %        | 347         | 13.9 %        | 81         | 3.3 %        | 82.8 %        |  |



|  |       |             |               |             |               |             |               |            |              |               |   |
|--|-------|-------------|---------------|-------------|---------------|-------------|---------------|------------|--------------|---------------|---|
| <b>Aspek Empati (Empathy)</b>  |       | <b>4830</b> | <b>38.8 %</b> | <b>5998</b> | <b>48.2 %</b> | <b>1339</b> | <b>10.8 %</b> | <b>278</b> | <b>2.2 %</b> | <b>87.0 %</b> |    |
| Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik                                    | 2.489 | 1070        | 43.0 %        | 1153        | 46.3 %        | 224         | 9.0 %         | 42         | 1.7 %        | 89.3 %        |    |
| Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa   | 2.489 | 994         | 39.9 %        | 1201        | 48.3 %        | 241         | 9.7 %         | 53         | 2.1 %        | 88.2 %        |    |
| Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa  | 2.489 | 926         | 37.2 %        | 1218        | 48.9 %        | 287         | 11.5 %        | 58         | 2.3 %        | 86.1 %        |    |
| Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa                              | 2.489 | 936         | 37.6 %        | 1206        | 48.5 %        | 290         | 11.7 %        | 57         | 2.3 %        | 86.1 %        |    |
| Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa  | 2.489 | 904         | 36.3 %        | 1220        | 49.0 %        | 297         | 11.9 %        | 68         | 2.7 %        | 85.3 %        |    |
| <b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>  |       | <b>5349</b> | <b>35.8 %</b> | <b>6760</b> | <b>45.3 %</b> | <b>2235</b> | <b>15.0 %</b> | <b>590</b> | <b>4.0 %</b> | <b>81.1 %</b> |    |
| Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik   | 2.489 | 1021        | 41.0 %        | 1170        | 47.0 %        | 259         | 10.4 %        | 39         | 1.6 %        | 88.0 %        |    |
| Ketersediaan tempat parkir mencukupi   | 2.489 | 938         | 37.7 %        | 1150        | 46.2 %        | 318         | 12.8 %        | 83         | 3.3 %        | 83.9 %        |    |
| Fasilitas pembelajaran melalui Maranatha Online Learning (MORNING) mudah digunakan                       | 2.489 | 915         | 36.8 %        | 1138        | 45.7 %        | 367         | 14.7 %        | 69         | 2.8 %        | 82.5 %        |   |
| Tata ruang kelas baik dan nyaman   | 2.489 | 829         | 33.3 %        | 1119        | 45.0 %        | 421         | 16.9 %        | 120        | 4.8 %        | 78.3 %        |  |
| Tampilan Maranatha Online Learning (MORNING) menarik   | 2.489 | 810         | 32.5 %        | 1123        | 45.1 %        | 450         | 18.1 %        | 106        | 4.3 %        | 77.7 %        |  |
| Ketersediaan akses ke fasilitas proses belajar mengajar memadai (contoh: Wi-Fi, perpustakaan, foodcourt) | 2.489 | 836         | 33.6 %        | 1060        | 42.6 %        | 420         | 16.9 %        | 173        | 7.0 %        | 76.2 %        |  |

Hasil survei tersebut juga diilustrasikan di dalam diagram batang di bawah ini:

**Gambar 1.**  
**Persentase Tingkat Kepuasan per Aspek Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2023/2024 Tahap II**



## **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 76.2% yang menyangkut item pernyataan: Ketersediaan akses ke fasilitas proses belajar mengajar memadai (contoh: Wi- Fi, perpustakaan, *foodcourt*).

## LAMPIRAN 1. KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA

- Isilah kuisisioner ini berdasarkan pendapat pribadi anda dan sejujur-jujurnya. -

| No  | Pernyataan  | K | C | S | SS |
|---|---|---|---|---|----|
| <b>Aspek Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>       |   |   |   |   |    |
| 1   | Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami                   |   |   |   |    |
| 2   | Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah                            |   |   |   |    |
| 3   | Staf Administrasi memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi mahasiswa     |   |   |   |    |
| 4   | Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat          |   |   |   |    |
| <b>Aspek Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b> |   |   |   |   |    |
| 5   | Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa   |   |   |   |    |
| 6   | Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan       |   |   |   |    |
| 7   | Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul                                 |   |   |   |    |
| 8   | Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa           |   |   |   |    |
| 9   | Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi   |   |   |   |    |
| <b>Aspek Kepastian (<i>Assurance</i>)</b>         |   |   |   |   |    |
| 10  | Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa   |   |   |   |    |
| 11  | Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya                        |   |   |   |    |
| 12  | Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian  |   |   |   |    |
| 13  | Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa                               |   |   |   |    |
| 14  | Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur           |   |   |   |    |
| 15  | Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa |   |   |   |    |
| 16  | Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini   |   |   |   |    |
| <b>Aspek Empati (<i>Empathy</i>)</b>              |   |   |   |   |    |
| 17  | Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa  |   |   |   |    |
| 18  | Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik                     |   |   |   |    |
| 19  | Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa               |   |   |   |    |
| 20  | Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa                             |   |   |   |    |
| 21  | Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa                                   |   |   |   |    |

| No   | Pernyataan  | K | C | S | SS |
|--|---|---|---|---|----|
| <b>Aspek Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b> |   |   |   |   |    |
| 22   | Tata ruang kelas baik dan nyaman  |   |   |   |    |
| 23   | Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik  |   |   |   |    |
| 24   | Ketersediaan tempat parkir mencukupi  |   |   |   |    |
| 25   | Ketersediaan akses ke fasilitas proses belajar mengajar memadai (contoh: Wi-Fi perpustakaan, foodcourt, dll.) |   |   |   |    |
| 26   | Fasilitas pembelajaran melalui Maranatha Online Learning (MORNING) mudah digunakan                            |   |   |   |    |
| 27   | Tampilan Maranatha Online Learning (MORNING) menarik  |   |   |   |    |