

# Laporan Survei

SATUAN PENJAMINAN MUTU

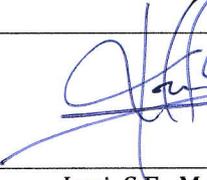
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA

BANDUNG



## Survei Kepuasan Mahasiswa

Semester Genap Tahun Akademik 2023/2024 (Tahap I)

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.....	14
LAMPIRAN 1. KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA.....	15

## **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. Sehubungan dengan pergantian pimpinan di tahun 2012, survei ini tidak dilakukan karena ada penyempurnaan dari instrumen yang digunakan, serta perubahan cara penyebaran kuesioner dari yang berupa kertas menjadi berupa kuesioner yang dapat diakses secara *online*. Survei kembali dilakukan di tahun 2013 dengan instrumen dan cara penyebaran yang baru.

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

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

Mulai Semester Genap 2023-2024, instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa untuk Fakultas Kedokteran dan Fakultas Kedokteran Gigi diubah menjadi 4 aspek yaitu Dosen, Tenaga Kependidikan, Pengelola, dan Sarana & Prasarana dengan 15 butir pertanyaan yang telah dirancang sesuai dengan instrumen LAMPTKES.

## **METODE PENYEBARAN KUESIONER**

Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Semester Genap 2023/2024 Tahap I telah disebarakan melalui *web* survei Satuan Penjaminan Mutu (<http://maranathasurvey.com/>) dengan *link* <https://bit.ly/KMGENAP2324TAHAP1> dan <https://bit.ly/KMGENAP2324TAHAP1-FK-FKG> (Untuk 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 *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 2.412 orang Mahasiswa dari total mahasiswa aktif Universitas Kristen Maranatha Semester Genap Tahun Akademik 2023/2024 sebanyak 5.752 orang. Dengan demikian, *response rate* survei ini sebesar 41.93%.

Tabel 1 menyajikan asal fakultas dari responden yang berpartisipasi dalam survei ini. Berdasarkan asal fakultas, terlihat responden dengan tingkat partisipasi tertinggi berasal dari Fakultas Kedokteran (35.70%) dan paling rendah berasal dari Fakultas Hukum (3.65%).

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

Asal Fakultas	Frekuensi (n)	Response Rate
Fakultas Kedokteran	861	35.70%
Fakultas Psikologi	317	13.14%
Fakultas Seni Rupa dan Desain	305	12.65%
Fakultas Kedokteran Gigi	260	10.78%
Fakultas Bisnis	231	9.58%
Fakultas Teknologi Informasi	121	5.02%
Fakultas Bahasa dan Budaya	119	4.93%
Fakultas Teknik	110	4.56%
Fakultas Hukum	88	3.65%

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 87.5% dan paling rendah berasal dari Program Sarjana Manajemen dengan *response rate* sebesar 5.11%.

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

Program Studi	Total Mahasiswa	Total Responden	Response Rate
Doktor Ilmu Manajemen	8	7	87.5%
Sarjana Desain Interior	147	117	79.59%
Sarjana Kedokteran	913	648	70.97%
Diploma III Bahasa Mandarin	16	11	68.75%
Diploma III Seni Rupa dan Desain	69	47	68.12%
Magister Manajemen	124	81	65.32%
Sarjana Arsitektur	34	22	64.71%
Magister Akuntansi	38	20	52,63%
Pendidikan Profesi Psikologi	38	19	50.0%
Profesi Dokter Gigi	238	118	49.58%
Sarjana Teknik Sipil	111	55	49.55%
Sarjana Desain Komunikasi Visual	222	108	48.65%
Sarjana Teknik Informatika	186	82	44.09%

<b>Program Studi</b>	<b>Total Mahasiswa</b>	<b>Total Responden</b>	<b>Response Rate</b>
Magister Ilmu Komputer	17	7	41.18%
Sarjana Kedokteran Gigi	354	142	40.11%
Sarjana Sastra Jepang	88	35	39.77%
Profesi Dokter	469	185	39.45%
Sarjana Akuntansi	236	92	38.98%
Magister Penuaan Kulit dan Estetika	73	28	38.36%
Sarjana Sistem Komputer	35	13	37.14%
Sarjana Sastra China	81	30	37.04%
Sarjana Psikologi	726	263	36.23%
Sarjana Seni Rupa Murni	32	11	34.38%
Sarjana Teknik Elektro	40	13	32.5%
Sarjana Sistem Informasi	100	32	32.0%
Sarjana Sastra Inggris	136	43	31.62%
Sarjana Teknik Industri	95	29	30.53%
Sarjana Ilmu Hukum	333	88	26.43%
Magister Psikologi Profesi	107	28	26.17%
Magister Psikologi Sains	79	7	8.86%
Sarjana Manajemen	607	31	5.11%

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%).

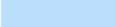
**Tabel 3. Distribusi Mahasiswa yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Genap 2023/2024 Tahap I Berdasarkan Tahun Angkatan**

<b>Angkatan</b>	<b>Frekuensi (n)</b>	<b>Persen (%)</b>
2023	916	37.16
2022	702	29.09
2021	451	18.69
2020	232	9.61
2019	55	2.28
2018	33	1.37
2017	16	0.66
2015	4	0.17
2016	4	0.17

## HASIL SURVEI

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Genap 2023/2024 Tahap I ini menampilkan kepuasan Mahasiswa dengan nilai rata-rata 87.15% terhadap 27 dan 15 (untuk Fakultas Kedokteran dan Fakultas Kedokteran Gigi) atas butir pernyataan yang dinilai. Hasil pengukuran tingkat kepuasan terhadap Mahasiswa di Semester Genap 2023/2024 Tahap I ditampilkan pada Tabel 4 sebagai berikut:

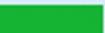
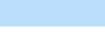
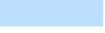
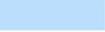
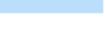
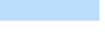
**Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa terhadap Item Pernyataan yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Genap 2023/2024 Tahap I**

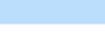
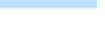
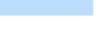
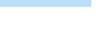
Questions	# Respondent	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
<b>TOTAL</b>		<b>15274</b>	<b>43.8 %</b>	<b>15676</b>	<b>44.9 %</b>	<b>3281</b>	<b>9.4 %</b>	<b>680</b>	<b>1.9 %</b>	<b>88.7 %</b>
Questions	# Respondent	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>		<b>2323</b>	<b>44.9 %</b>	<b>2407</b>	<b>46.5 %</b>	<b>379</b>	<b>7.3 %</b>	<b>63</b>	<b>1.2 %</b>	<b>91.5 %</b> 
Fakultas dan Program Studi memiliki data akademik dan administrasi dengan akurat	1.293	574	44.4 %	628	48.6 %	82	6.3 %	9	0.7 %	93.0 % 
Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan menarik dan mudah dipahami	1.293	596	46.1 %	603	46.6 %	77	6.0 %	17	1.3 %	92.7 % 
Dosen inovatif dan dapat memberi pengaruh positif	1.293	572	44.2 %	595	46.0 %	106	8.2 %	20	1.5 %	90.3 % 
Dosen secara konsisten dan tepat waktu dalam memberikan kuliah	1.293	581	44.9 %	581	44.9 %	114	8.8 %	17	1.3 %	89.9 % 

<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>		<b>2859</b>	<b>44.2 %</b>	<b>2909</b>	<b>45.0 %</b>	<b>592</b>	<b>9.2 %</b>	<b>105</b>	<b>1.6 %</b>	<b>89.2 %</b>	
Dosen bersedia untuk membantu mahasiswa	1.293	615	47.6 %	563	43.5 %	103	8.0 %	12	0.9 %	91.1 %	
Staf Administrasi bersedia memberikan informasi dan penjelasan kepada mahasiswa	1.293	583	45.1 %	589	45.6 %	102	7.9 %	19	1.5 %	90.6 %	
Dosen bersedia membantu mahasiswa memecahkan masalah yang muncul selama perkuliahan	1.293	582	45.0 %	580	44.9 %	113	8.7 %	18	1.4 %	89.9 %	
Staf Administrasi bersedia memecahkan masalah yang muncul	1.293	565	43.7 %	582	45.0 %	123	9.5 %	23	1.8 %	88.7 %	
Mahasiswa dapat menyampaikan keluhannya ke pihak terkait di Fakultas atau Program Studi	1.293	514	39.8 %	595	46.0 %	151	11.7 %	33	2.6 %	85.8 %	
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>		<b>4143</b>	<b>45.8 %</b>	<b>4087</b>	<b>45.2 %</b>	<b>717</b>	<b>7.9 %</b>	<b>104</b>	<b>1.1 %</b>	<b>90.9 %</b>	
Dosen memiliki kredibilitas akademis yang baik dan dapat dipercaya	1.293	662	51.2 %	554	42.8 %	69	5.3 %	8	0.6 %	94.0 %	
Fakultas dan Program Studi adil dan tidak memihak dalam perlakuan mereka kepada mahasiswa	1.293	569	44.0 %	624	48.3 %	89	6.9 %	11	0.9 %	92.3 %	
Staf Administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang peraturan dan prosedur	1.293	589	45.6 %	601	46.5 %	91	7.0 %	12	0.9 %	92.0 %	
Dosen bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	1.293	639	49.4 %	542	41.9 %	98	7.6 %	14	1.1 %	91.3 %	
Kurikulum dirancang dengan baik dan terkini	1.293	529	40.9 %	633	49.0 %	109	8.4 %	22	1.7 %	89.9 %	
Staf Administrasi bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa	1.293	588	45.5 %	562	43.5 %	125	9.7 %	18	1.4 %	88.9 %	
Dosen adil dan tidak memihak dalam penilaian	1.293	567	43.9 %	571	44.2 %	136	10.5 %	19	1.5 %	88.0 %	

<b>Aspek Empati (Empathy)</b>		<b>2809</b>	<b>43.4 %</b>	<b>2995</b>	<b>46.3 %</b>	<b>559</b>	<b>8.6 %</b>	<b>102</b>	<b>1.6 %</b>	<b>89.8 %</b>	
Dosen mendorong dan memotivasi mahasiswa untuk melakukan yang terbaik	1.293	602	46.6 %	582	45.0 %	93	7.2 %	16	1.2 %	91.6 %	
Staf Administrasi memberi pelayanan dengan perhatian penuh kepada mahasiswa	1.293	558	43.2 %	613	47.4 %	103	8.0 %	19	1.5 %	90.6 %	
Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa	1.293	561	43.4 %	595	46.0 %	116	9.0 %	21	1.6 %	89.4 %	
Dosen bersimpati dan mendukung kebutuhan mahasiswa	1.293	550	42.5 %	601	46.5 %	121	9.4 %	21	1.6 %	89.0 %	
Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa	1.293	538	41.6 %	604	46.7 %	126	9.7 %	25	1.9 %	88.3 %	
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</b>		<b>3140</b>	<b>40.5 %</b>	<b>3278</b>	<b>42.3 %</b>	<b>1034</b>	<b>13.3 %</b>	<b>306</b>	<b>3.9 %</b>	<b>82.7 %</b>	
Kebersihan lingkungan kampus secara keseluruhan baik	1.293	600	46.4 %	552	42.7 %	123	9.5 %	18	1.4 %	89.1 %	
Ketersediaan tempat parkir mencukupi	1.293	566	43.8 %	573	44.3 %	118	9.1 %	36	2.8 %	88.1 %	
Tata ruang kelas baik dan nyaman	1.293	515	39.8 %	548	42.4 %	176	13.6 %	54	4.2 %	82.2 %	
Fasilitas pembelajaran melalui Maranatha Online Learning (MORNING) mudah digunakan	1.293	495	38.3 %	550	42.5 %	190	14.7 %	58	4.5 %	80.8 %	
Ketersediaan akses ke fasilitas proses belajar mengajar memadai (contoh: Wi-Fi, perpustakaan, foodcourt)	1.293	521	40.3 %	517	40.0 %	185	14.3 %	70	5.4 %	80.3 %	
Tampilan Maranatha Online Learning (MORNING) menarik	1.293	443	34.3 %	538	41.6 %	242	18.7 %	70	5.4 %	75.9 %	

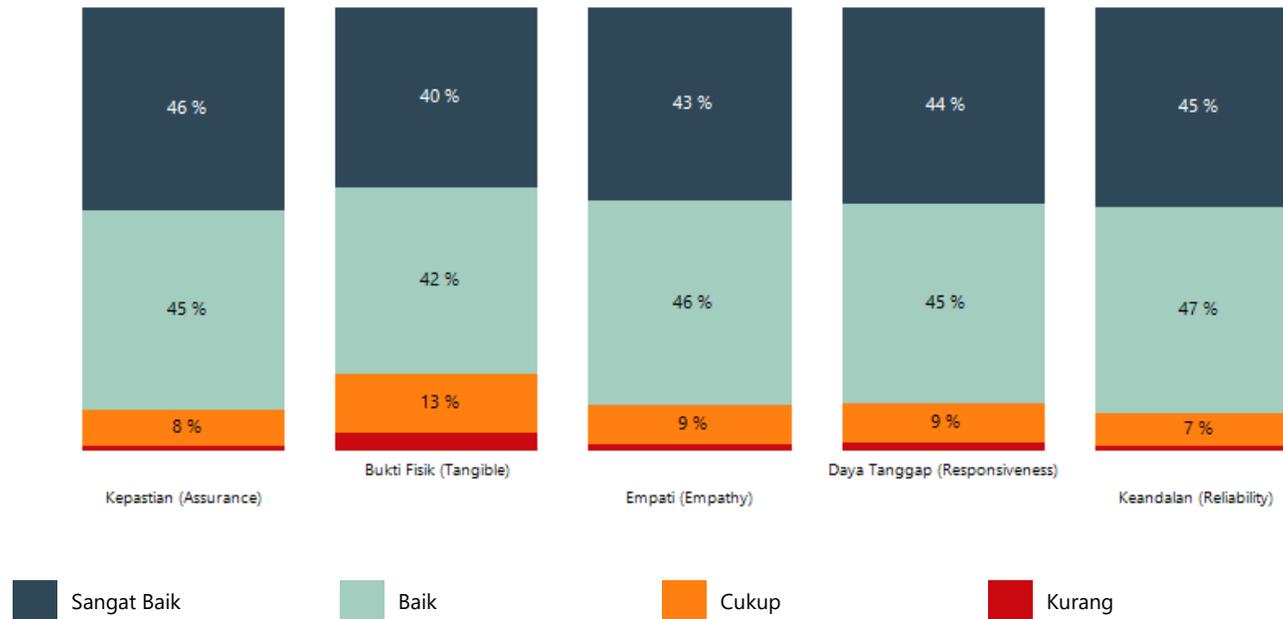
**Tabel 5. Respon Kepuasan Mahasiswa terhadap Item Pernyataan yang Berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa Genap 2023/2024 Tahap I untuk Fakultas Kedokteran dan Fakultas Kedokteran Gigi**

Questions	# Respondent	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
<b>TOTAL</b>		<b>6068</b>	<b>36.1 %</b>	<b>8328</b>	<b>49.5 %</b>	<b>2011</b>	<b>12.0 %</b>	<b>408</b>	<b>2.4 %</b>	<b>85.6 %</b>
Questions	# Respondent	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Satisfaction
		n	%	n	%	n	%	n	%	
<b>DOSEN</b>		<b>1746</b>	<b>38.9 %</b>	<b>2203</b>	<b>49.1 %</b>	<b>479</b>	<b>10.7 %</b>	<b>56</b>	<b>1.2 %</b>	<b>88.1 %</b> 
Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	1.121	480	42.8 %	547	48.8 %	90	8.0 %	4	0.4 %	91.6 % 
Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan.	1.121	416	37.1 %	579	51.7 %	115	10.3 %	11	1.0 %	88.8 % 
Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	1.121	444	39.6 %	549	49.0 %	116	10.3 %	12	1.1 %	88.6 % 
Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	1.121	406	36.2 %	528	47.1 %	158	14.1 %	29	2.6 %	83.3 % 
<b>TENAGA KEPENDIDIKAN</b>		<b>1698</b>	<b>37.9 %</b>	<b>2241</b>	<b>50.0 %</b>	<b>477</b>	<b>10.6 %</b>	<b>68</b>	<b>1.5 %</b>	<b>87.8 %</b> 
Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	1.121	430	38.4 %	568	50.7 %	107	9.5 %	16	1.4 %	89.0 % 
Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	1.121	437	39.0 %	558	49.8 %	114	10.2 %	12	1.1 %	88.8 % 
Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	1.121	425	37.9 %	564	50.3 %	117	10.4 %	15	1.3 %	88.2 % 
Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	1.121	406	36.2 %	551	49.2 %	139	12.4 %	25	2.2 %	85.4 % 

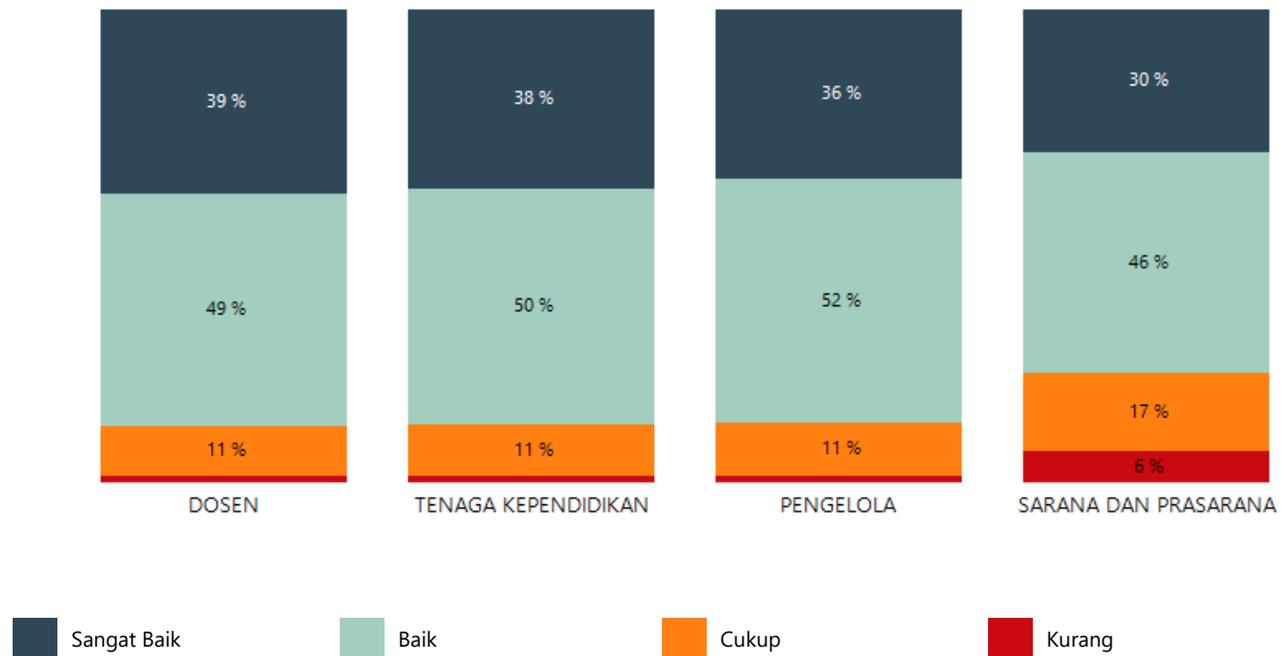
<b>PENGELOLA</b>		<b>1604</b>	<b>35.8 %</b>	<b>2322</b>	<b>51.8 %</b>	<b>492</b>	<b>11.0 %</b>	<b>66</b>	<b>1.5 %</b>	<b>87.6 %</b>	
Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan.	1.121	403	36.0 %	590	52.6 %	114	10.2 %	14	1.2 %	88.6 %	
Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	1.121	392	35.0 %	589	52.5 %	124	11.1 %	16	1.4 %	87.5 %	
Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	1.121	409	36.5 %	568	50.7 %	129	11.5 %	15	1.3 %	87.2 %	
Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	1.121	400	35.7 %	575	51.3 %	125	11.2 %	21	1.9 %	87.0 %	
<b>SARANA DAN PRASARANA</b>		<b>1020</b>	<b>30.3 %</b>	<b>1562</b>	<b>46.4 %</b>	<b>563</b>	<b>16.7 %</b>	<b>218</b>	<b>6.5 %</b>	<b>76.8 %</b>	
Aksesibilitas sarana dan prasarana.	1.121	342	30.5 %	542	48.3 %	180	16.1 %	57	5.1 %	78.9 %	
Kecukupan sarana dan prasarana.	1.121	347	31.0 %	508	45.3 %	190	16.9 %	76	6.8 %	76.3 %	
Kualitas sarana dan prasarana.	1.121	331	29.5 %	512	45.7 %	193	17.2 %	85	7.6 %	75.2 %	

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

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



**Gambar 2.**  
**Persentase Tingkat Kepuasan per Aspek Survei Kepuasan Mahasiswa Semester Genap 2023/2024 Tahap I untuk Fakultas Kedokteran dan Fakultas Kedokteran Gigi**



## **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 75.9% yang menyangkut item pernyataan: Tampilan *Maranatha Online Learning* (MORNING) menarik. Dan tingkat kepuasan terendah responden dari Fakultas Kedokteran dan Fakultas Kedokteran Gigi sebesar 75.2% yang menyangkut item pernyataan: Kualitas Sarana dan Prasarana.

## 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				

No	Pernyataan	K	C	S	SS
20	Fakultas dan Program Studi mengutamakan kepentingan mahasiswa				
21	Fakultas dan Program Studi memahami kebutuhan mahasiswa				
<b>Aspek Bukti Fisik (Tangible)</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				

No	Pernyataan	K	C	S	SS
<b>Dosen</b>					
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.				
2	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan.				
3	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.				
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.				
<b>Tenaga Kependidikan</b>					
5	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.				
6	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.				
7	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.				
8	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.				
<b>Pengelola</b>					
9	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan.				
10	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.				
11	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.				
12	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.				
<b>Sarana dan Prasarana</b>					
13	Aksesibilitas sarana dan prasarana.				

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>K</b>	<b>C</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
14	Kecukupan sarana dan prasarana.				
15	Kualitas sarana dan prasarana.				