

**LAPORAN
PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
WISUDA SEMESTER GANJIL
TAHUN 2017/2018**



**BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
APRIL 2018**

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat limpahan rahmat-Nya kami dapat menyelesaikan penyusunan laporan pengukuran kepuasan mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya dengan responden wisudawan semester Ganjil tahun akademik 2017/ 2018.

Kami menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi dalam proses persiapan, pelaksanaan, sampai dengan terselesainya penyusunan laporan pengukuran kepuasan mahasiswa, di antaranya disampaikan kepada para responden, yaitu para wisudawan semester Ganjil tahun akademik 2017/ 2018 Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner di sela-sela kesibukannya mengikuti wisuda.

Kesimpulan dan rekomendasi hasil pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh BAA diharapkan menjadi masukan bagi pimpinan Universitas, Fakultas, dan Unit Kerja lainnya untuk dapat memperbaiki dan menyempurnakan layanan kepada mahasiswa. Kami menyadari bahwa karya ini masih banyak kekurangan, dan demi kesempurnaan karya yang akan mendatang kami mengharapkan adanya sutau kritik dan saran yang membangun. Demikian kami ucapkan terima kasih.

Biro Administrasi Akademik
Kepala,

Siswoyo, SE

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I	1
I.1. Latar Belakang.....	1
I.2. Tujuan	4
I.3. Luaran	5
BAB II.....	6
II.1. Populasi dan Sampel	6
II.2. Variabel-Variabel Pengukuran Kepuasan Mahasiswa	7
II.3. Lingkup Pengukuran Kepuasan Mahasiswa.....	7
II.4. Tahapan Kegiatan.....	8
II.5. Uji Instrumen.....	8
BAB III	15
III.1. Fakultas Teknik.....	16
III.2. Fakultas Pertanian	22
III.3. Fakultas Hukum	28
III.4. Fakultas Ekonomi	34
III.5. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	40
III.6. Fakultas Bahasa dan Sains	46
III.7. Fakultas Kedokteran	52
III.8. Fakultas Kedokteran Hewan	58
III.9. Universitas	65

BAB IV	72
IV.1. Kesimpulan	72
IV.2. Rekomendasi	74
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
2.1	Jumlah keseluruhan mahasiswa, yang dipersyaratkan.....	7
2.3	Ringkasan penghitungan validitas kepuasan terhadap dosen	13
2.4	Ringkasan perhitungan validitas terhadap tendik	13
2.6	Ringkasan perhitungan validitas terhadap pembelajaran.....	14
3.1	Batasan tingkat kepuasan mahasiswa	15
3.3	Rerata kepuasan mahasiswa FT terhadap dosen	16
3.4	Rerata kepuasan mahasiswa FT terhadap karyawan/tendik.....	17
3.6	Rerata kepuasan mahasiswa FT terhadap pembelajaran.....	18
3.8	Informasi deskriptif kualitatif FT.....	20
3.10	Rerata kepuasan mahasiswa FP terhadap dosen	23
3.11	Rerata kepuasan mahasiswa FP terhadap karyawan/tendik.....	23
3.13	Rerata kepuasan mahasiswa FP terhadap pembelajaran	24
3.15	Informasi deskriptif kualitatif FP.....	26
3.17	Rerata kepuasan mahasiswa FH terhadap dosen	28
3.18	Rerata kepuasan mahasiswa FH terhadap karyawan/tendik	29
3.20	Rerata kepuasan mahasiswa FH terhadap pembelajaran	30
3.22	Informasi deskriptif kualitatif FH	32
3.24	Rerata kepuasan mahasiswa FE terhadap dosen	34
3.25	Rerata kepuasan mahasiswa FE terhadap karyawan/tendik.....	35
3.27	Rerata kepuasan mahasiswa FE terhadap pembelajaran.....	36
3.29	Informasi deskriptif kualitatif FE.....	37
3.31	Rerata kepuasan mahasiswa FISIP terhadap dosen	40
3.32	Rerata kepuasan mahasiswa FISIP terhadap karyawan/tendik	41
3.34	Rerata kepuasan mahasiswa FISIP terhadap pembelajaran	42
3.36	Informasi deskriptif kualitatif FISIP	43
3.38	Rerata kepuasan mahasiswa FBS terhadap dosen	47
3.39	Rerata kepuasan mahasiswa FBS terhadap karyawan/tendik	47
3.41	Rerata kepuasan mahasiswa FBS terhadap pembelajaran	48

3.43	Informasi deskriptif kualitatif FBS	50
3.45	Rerata kepuasan mahasiswa FK terhadap dosen	53
3.46	Rerata kepuasan mahasiswa FK terhadap karyawan/tendik	53
3.48	Rerata kepuasan mahasiswa FK terhadap pembelajaran	54
3.50	Informasi deskriptif kualitatif FK	56
3.52	Rerata kepuasan mahasiswa FT terhadap dosen	59
3.53	Rerata kepuasan mahasiswa FT terhadap karyawan/tendik.....	60
3.55	Rerata kepuasan mahasiswa FT terhadap pembelajaran.....	61
3.57	Informasi deskriptif kualitatif FT.....	61
3.59	Rerata kepuasan mahasiswa Universitas terhadap dosen	66
3.60	Rerata kepuasan mahasiswa Univ terhadap karyawan/tendik	67
3.62	Rerata kepuasan mahasiswa Universitas terhadap pembelajaran .	68
4.1	Rekapitulasi hasil rerata kepuasan mahasiswa UWKS.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1 Diagram kepuasan mahasiswa FT	19
3.2 Diagram kepuasan mahasiswa FP	25
3.3 Diagram kepuasan mahasiswa FH	31
3.4 Diagram kepuasan mahasiswa FE	37
3.5 Diagram kepuasan mahasiswa FISIP	43
3.6 Diagram kepuasan mahasiswa FBS	49
3.7 Diagram kepuasan mahasiswa FK	55
3.8 Diagram kepuasan mahasiswa FKH	62
3.9 Diagram kepuasan mahasiswa UWKS	69

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Perguruan tinggi sebagai sebuah lembaga yang bergerak di bidang jasa harus mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada konsumennya, hal ini diperlukan untuk dapat memenangkan persaingan dengan perguruan tinggi lain. Pertumbuhan perguruan tinggi yang sangat pesat terutama perguruan tinggi swasta dengan penyebaran mahasiswa yang tidak merata semakin memperketat persaingan. Kondisi ini menuntut adanya komitmen dari perguruan tinggi untuk memuaskan pelanggannya yang salah satunya adalah dengan perbaikan mutu secara terus menerus.

Selama ini penilaian kualitas jasa perguruan tinggi lebih menekankan pada penilaian yang dilakukan oleh pihak lain (misalnya badan akreditasi). Padahal titik sentral pengolahan perguruan tinggi adalah sebagai mahasiswa sebagai pelanggan utama. Oleh karena itu, sangat penting bagi pengelola perguruan tinggi untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) tentang kualitas jasa yang diberikan berdasarkan penilaian mahasiswa seperti yang disampaikan oleh Kotler (1997) bahwa kualitas harus di mulai dan berakhir pada pelanggan.

Evaluasi kualitas jasa di perguruan tinggi diperlukan untuk mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan dan apa yang selama ini dipersepsikan oleh mahasiswa. Seringkali terjadi perbedaan atau gap antara kualitas jasa yang

diharapkan dengan yang dipersepsikan sehingga akan berpengaruh terhadap tingkat kepuassan mahasiswa.

Sistem manajemen mutu menyatakan bahwa salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengukur mutu suatu produk atau jasa adalah kemampuan produk/jsa dalam memenuhi kriteria yang di tetapkan oleh pelanggan. Kriteria yang ditetapkan oleh pelanggan produk/jasa sering juga disebut dengan harapan pelanggan. Pelanggan jasa pendidikan terdiri berbagai beberapa pihak, di antaranya mahasiswa, orang tua siswa dan perusahaan pemakai lulusan dari suatu institusi pendidikan. Mahasiswa merupakan pelanggan langsung dari suatu sistem pelayanan pendidikan, karena mahasiswa merupakan pihak yang langsung terlibat dalam proses yang dilaksanakan suatu institusi pendidikan.

Zeithaml et al (1990) menyatakan bahwa kepuasan konsumen dalam bisnis pelayanan jasa dapat diukur dari kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan tentang pelayanan yang di terima. Harapan pelanggan adalah apa yang pelanggan yakini akan terjadi pada saat layanan disampaikan dan apa yang diinginkan pelanggan untuk terjadi. Persepsi adalah apa yang dilihat atau dirasakan setelah memasuki lingkungan yang di harapkan memberi sesuatu kepadanya. Pengertian kepuassan dan ketidakpuassan pelanggan adalah perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan.

Berry dan parasuraman (1991) seperti yang dikutip dari Ratnawati (2003) mengungkapkan 5 (lima) faktor dominan atau penentu mutu jasa pelayanan yaitu:

- (1). Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan guru/dosen/karyawan/pengurus untuk memberikan jasa sesuai dengan yang di janjikan, terpercaya, akurat dan

konsisten, (2). Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemampuan dari dosen/karyawan dan pemilik lembaga untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan bermakna serta kesediaan mendengar dan mengatasi keluhan yang di ajukan konsumen, (3). Kepastian (*assurance*) yaitu berupa kemampuan dosen/karyawan/pengurus untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen, (4). Empati (*empathy*) yaitu kesediaan guru/dosen/karyawan/pengelola untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan, (5). Berwujud (*tangible*) yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi.

Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa diproyeksikan ke dalam (lima) variabel, sebagaimana yang dikembangkan oleh Berry dan Parasuraman, yaitu: (1). Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan dosen, karyawan dan fungsionaris (pengurus) jurusan dalam memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, (2). Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemauan dari dosen, karyawan dan fungsionaris (pengurus jurusan) untuk membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat dan berkualitas, termasuk dalam menanggapi keluhan yang dihadapi mahasiswa, (3). Kepastian (*assurance*) yaitu kemampuan dosen, karyawan dan fungsionaris (pengurus jurusan) untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa jasa yang di berikanya telah sesuai dengan ketentuan dan berkualitas, (4). Empati (*empathy*) yaitu kesediaan dosen, karyawan dan fungsionaris (pengurus jurusan) untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada

mahasiswa dan (5). Berwujud (*tangible*) yaitu persepsi mahasiswa terhadap penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi.

Pengukuran kepuasan mahasiswa (sebagai salah satu stakeholder) merupakan bagian dari evaluasi terhadap layanan yang telah diterima. Hasil yang telah di peroleh dari pengukuran kepuasan mahasiswa bisa digunakan sebagai masukan atau umpan balik bagi manajemen dalam menyusun program kerja rutin maupun program pengembangan dalam tataran yang lebih luas.

Penghitungan kepuasan mahasiswa juga di barengi dengan perhitungan rata-rata harapan mahasiswa sehingga dapat diketahui gap (perbedaan) antara harapan dan kepuasan. Bila gap positif, maka harapan mahasiswa masih lebih besar bila dibandingkan kenyataan yang dirasakan. Sementara gap negatif berarti kepuasan yang dirasakan di atas harapan yang diinginkan.

I.2. Tujuan

Tujuan penyelenggaraan survei adalah

- a. Menyediakan instrumen pengukuran kepuasan mahasiswa yang sah, handal dan mudah digunakan.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem layanan kepada mahasiswa di UWKS.
- c. Mengidentifikasi faktor-faktor penyebab ketidkpuaan mahasiwa UWKS sebagai acuan manajemen dalam penyempurnaan layanan.
- d. Untuk mengetahui bahwa implementasi standar mutu yang ditetapkan telah dilaksanakan dengan baik.

- e. Memberi masukan kepada pengambilan kebijakan dalam memperbaiki kinerja institusi dalam rangka penjaminan kualitas secara berkelanjutan.

I.3. Luaran

Luaran yang di harapkan dari kegiatan ini adalah:

- a. Instrumen pengukuran kepuasan mahasiswa yang sahih, handal dan mudah dilakukan.
- b. Informasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diperoleh.
- c. Rekomendasi terhadap manajemen untuk menyempurnakan pelayanan, khususnya pada bidang-bidang yang menjadi sumber ketidakpuasan mahasiswa.

BAB II

METEDO PENGUKURAN KEPUAAAN MAHASISWA

II.1. POPULASI DAN SAMPEL

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan mahasiswa reguler progam S-1 (sarjana) di universitas wijaya kusuma surabya yang tersebar di 8 fakultass. Sampel diambil dari populasi secara acak proporsional.

Jumlah sampel pengukuran kepuassan dihitung menggunakan rumus slovin (Umar,2002) yaitu:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = 805 \text{ orang}$$

DI mana :

N = Ukuran sampel

N = jumlah populasi

e = Persentase kelonggaran ketidaak telitian yang ditoleransi (5%)

Mahasiswa yang menjadi sampel addalah mahsiswa peserta wisuda semester genap tahun 2016/2017. Alasan sampel adalah wisudawan adalah mahasiswa telah mengikuti seluruh proses pelayanan yang ada di fakultas dan universitass serta dipertimbangkan lebih obyektif. Sebaran jumlah sampel untuk masing-masing fakultas disajikan pada tabel 2.1

Tabel 2.1. Jumlah keseluruhan mahasiswa, jumlah sampel yang dipersyaratkan, dan realisasi jumlah sampel pengukuran kepuasan mahasiswa masing-masing fakultas di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

No	Fakultas	Jumlah mahasiswa	Jumlah sampel dipersyaratkan	Realisasi sampel
1	Fakultas Teknik			40
2	Fakultas Pertanian			11
3	Fakultas Hukum			148
4	Fakultas Ekonomi			250
5	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik			54
6	Fakultas Bahasa dan Sains			213
7	Fakultas Kedokteran			76
8	Fakultas Kedokteran Hewan			13
Total				805

II.2. Variabel-Variabel Pengukuran Kepuasan Mahasiswa

Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa meliputi kepuasan dalam hal sebagai berikut:

- a. Kepuasan mahasiswa terhadap kepuasan fisik (prasarana dan sarana).
- b. Kepuasan mahasiswa terhadap dosen.
- c. Kepuasan mahasiswa terhadap karyawan/tenaga kependidikan.
- d. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan.
- e. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran.

- f. Kepuasan mahasiswa terhadap proses administrasi.

II.3. Lingkup Pengukuran Kepuasan Mahasiswa

Populasi mahasiswa yang diukur kepuasan adalah mahasiswa universitas wijaya kusuma surabaya yang berjumlah 8.130 orang mahasiswa, tersebar di 8 fakultas 21 program studi (20 prodi S-1, 1 prodi D-3).

II.4. Tahapan Kegiatan

1. Menyusun alat ukur kepuasan layanan, yang berupa angket, yang berupa isian pendapat responden terhadap suatu pernyataan tertentu. Responden diminta untuk mengisikan pendapatnya dalam empat pilihan, mulai dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju.
2. Mengukur validitas dan realibilitas instrumen, dan bila hasilnya instrumen dinyatakan sah dan valid baru bisa digunakan untuk mengambil data.
3. Menentukan jumlah sampel dan sebaran sampel personil dosen/karyawan untuk masing masing unit kerja.
4. Pengambilan data yang dilakukan dengan menggunakan angket ke setiap fakultas. Responden diminta mengisi angket dengan koordinasi dari masing masing dekan, untuk kemudian dihimpun untuk dianalisis oleh tim peneliti.
5. Analisis data.
6. Penyusunan data dan rekomendasi kepada institusi,.

II.5. Uji Instrumen

Instrumen penelitian yang digunakan untuk penggalan data berupa angket (kuesioner). Penggunaan angket sebagai instrumen atau ukur dalam penelitian ini

berdasarkan pada beberapa asumsi sebagaimana dikemukakan oleh nawawi (1992) sebagai berikut: (1) responden merupakan sumber data yang paling mengetahui tentang dirinya sendiri atau sesuatu yang ada hubungannya dengan dirinya, (2) responden adalah manusia yang dapat diyakini dan diyakinkan agar bersedia memberikan informasi secara jujur sehingga data yang terkumpul dapat dipercaya sebagai data objektif, dan (3) responden adalah manusia yang mapu berpikir untuk menafsirkan pertanyaan-pertanyaan dalam rangka memahi maksud peneliti. Adapun alasan lain penggunaan angket ialah data yang digali dari informasi berdasarkan persepsi para mahasiswa perguruan tinggi swasta. Penggunaan angket tersebut mempermudah untuk memperoleh data yang maksimal dan dalam waktu yang relatif singkat. Ada 6 angket yang digunakan dalam pengukuran kepuasan mahasiswa yaitu angket tentang: (1) kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas fisik (prasarana dan sarana), (2) kepuasan mahasiswa terhadap dosen, (3) kepuasan mahasiswa terhadap mahasiswa terhadap karyawan/tenaga kependidikan, (4) kepuasaan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan, (5) kepuasan terhadap layanan pembelajaran, dan (6) kepuasan mahasiswa terhadap proses administrasi.

Uji validitas dan reliabilitas instrument dapat mengukur apa yang seharusnya hendak diukur. Uji validitas adalah untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur di dalam melakukan fungsinya uji validitas butir secara empirik dilakukan dengan mengkorelasikan skor butir dan skor total menggunakan teknik korelai *product moment* dari pearson (Ghozali, 2001), dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\}\{N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

dengan keterangan:

- r_{xy} = koefisien korelasi skor butir soal dan skor total
- X = skor butir pertanyaan
- Y = skor seluruh butir pertanyaan
- ΣX = jumlah skor dalam distribusi X
- ΣX^2 = jumlah kuadrat masing-masing skor X
- ΣY = jumlah skor dalam distribusi Y
- ΣY^2 = jumlah kuadrat masing-masing skor Y
- N = jumlah sampel

Selanjutnya untuk menghitung korelasi setiap butir instrumen dengan skor butir total instrumen (nilai r_{xy}) yang di peroleh diharapkan pada signifikansi 5%. Besarnya korelasi instrumen total bergerak dari 0 sampai 1.00. koefisien yang mendekati angka 0 atau yang memiliki tanda negatif mengindikasikan butir yang tidak baik (Azwar, 2000). Progam korelasi bivariat dengan model korelasi matrik untuk mengkorelasikan masing-masing butir dengan skor totalnya, bila korelasi antara butir kurang dari 0,300 maka butir instrument tersebut dinyatakan tidak valid (Sugiyono, 2007). Korelasi *product moment pearson* dibandingkan dengan r tabel. Jika r hitung $>$ r tabel maka instrumen dinyatakan valid dan sebaiknya.

Uji realibilitas adalah untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur apabila digunakan berkali kali pada waktu yang berbeda-beda (Sugiono, 2007). Reliabilitas mengacu pada sifaat keajegan (*consistency*) dari suatu instrument dalam mengukur apa yang hendak diukur (Sonhadji, 1993). Suatu alat ukur dikatan memiliki reliabilitas atau keajegan yang tinggi atau dapat dipercaya, jika alat ukur tersebut stabil sehingga dapat diandalkan dan dapat digunakan untuk meramaln(Sudarmanto, 2005).

Metode yang digunakan untuk menguji reliabilitas adalah metode belah dua (*split-half method*) yaitu metode yang dilakukan dengan cara mengkorelasikan total skor pada item pertanyaan yang ganjil dengan total skor pertanyaan yang genap (Alhusin, 2002). Selanjutnya nilai reliabilitas instrumen dihitung dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach (Ary, 1985) sebagai berikut:

$$\alpha = 2 \left(1 - \frac{S1-S2}{Sx2} \right)$$

α = tingkat reliabilitas yang dicari
 $S1^2$ = varian dari skor belahan pertama
 $S2^2$ = varian dari skor belahan kedua
 Sx^2 = varian dari skor keseluruhan

Koefisien reliabilitas dengan perhitungan yang di peroleh berdasarkan rumus tersebut di atas, selanjutnya ditafsirkan dengan kriteria yang telah ditentukan. Di antara para pakar, ternyata masih ada beberapa perbedaan pendapat dalam menentukan kriteria mengenai reliabel tidaknya suatu instrumen. Ghozali (2001) mengutip Nunnally yang mengatakan bahwa variabel dikatakan reliabel apabila nilai Alpha Cronbach lebih besar dari 0.6. sedang menurut Gay dan Dichl (1992), instrumen dinyatakan reliabel jika memiliki nilai koefisien reliabilitas sebesar 0.8 ke atas.

Validitas masing-masing item pertanyaan/ Pernyataan dari masing-masing variabel dilihat dari nilai koefisien korelasi Pearson (r). Uji signifikansi dengan menggunakan uji t, yaitu dengan membandingkan r hitung dengan r minimum yang didapatkan dengan memasukkan nilai t tabel keadaan persamaan berikut:

$$t \text{ hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r}}$$

Dalam uji coba instrument/angket penelitian ini telah ditetapkan jumlah responden sesuai jumlah sampel 88 orang, dengan tingkat signifikansi 5%, sehingga nilai :

$$t_{0,05 (60)} = 1,6707$$

$$t_{0,05 (120)} = 1,6577$$

$$t_{0,05 (86)} = 1,6650$$

dengan memasukkannya dalam persamaan di atas didapatkan nilai r minimum = 0,1826

(menjadi pembanding nilai r untuk masing-masing item pertanyaan).

1. Hasil penghitungan validitas instrumen variabel kepuasan mahasiswa terhadap dosen.

Tabel 2.3 ringkasan penghitungan validitas kepuasan mahasiswa terhadap dosen.

No. Pertanyaan/7pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r minimum	Kesimpulan
12	0,576	0,1152	Valid
13	0,687	0,1374	Valid
14	0,679	0,1358	Valid
15	0,613	0,1226	Valid
16	0,666	0,1332	Valid
17	0,571	0,1142	Valid
18	0,593	0,1186	Valid
19	0,625	0,1250	Valid

2. Hasil penghitungan validitas instrumen variabel kepuasan mahasiswa terhadap karyawan/tenaga kependidikan.

Tabel 2.4 ringkasan penghitungan validitasi variabel kepuasaan mahasiswa terhadap karyawan/tenaga kependidikan.

No. Pertanyaan/7Pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r minimum	Kesimpulan
20	0,657	0,1314	Valid
21	0,699	0,1398	Valid
22	0,646	0,1292	Valid
23	0,647	0,1294	Valid

3. Hasil perhitungan validitas instrumen variabel kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran.

Tabel 2.6 Ringkasan penghitungan validitas variabel kepuasan Mahasiswa terhadap layanan pembelajaran.

No. Pertanyaa/7Pertanyaan	Nilai r hitung	Nilai r minimu	Kesimpulan
28	0,663	0,1326	Valid
29	0,708	0,1416	Valid
30	0,662	0,1324	Valid
31	0,580	0,1160	Valid
32	0,583	0,1166	Valid
33	0,579	0,1158	Valid
34	0,563	0,1126	Valid
35	0,606	0,1212	Valid

BAB III

HASIL PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA

Data penelitian ini diperoleh dari angket yang telah disebar kepada responden. Tabulasi dan analisis kuesioner dilakukan per fakultas dan baru analisis keseluruhan (tingkat universitas). Demikian juga untuk kesimpulan dan rekomendasi juga dibuat per fakultas dan baru analisis keseluruhan (tingkat universitas). Berikut dipaparkan tentang hasil analisis deskripsi data untuk mengetahui gambaran kepuasan mahasiswa. Berdasarkan analisis deskriptif terhadap skor masing-masing indikator, tingkat kepuasan mahasiswa dapat ditetapkan dengan batasan sebagai berikut:

Tabel 3.1 batasan tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan rerata skor indikator.

Nilai rerata skor indikator	Tingkat kepuasan
1,00 – 1,90	Tidak puas
>1,90 – 2,8	Kurang puas
>2,8 – 3,40	Puas
>3,40 – 4,00	Sangat puas

Standar minimal rerata skor indikator yaitu 2,8 dan bila ada indikator nilai reratanya kurang dari 2,8 dianggap produk/layanan yang cacat harus ada rencana tindak perbaikan. Dekan fakultas mencermati kesimpulan dan rekomendasi untuk fakultasnya, dan baru melihat kesimpulan dan rekomendasi tingkat universitas untuk mengetahui perbandingan layanan yang diselenggarakan di fakultasnya dibandingkan dengan layanan yang diberikan oleh fakultas yang lain.

III.1. Fakultas Teknik.

1. Kepuasan mahasiswa terhadap dosen.

Tabel 3.3 nilai rerata kepuasan mahasiswa Fakultas Teknik terhadap dosen.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
12	Kedisiplinan dosen dalam memberi kuliah: waktu, hari, ruang, dan jumlah tatap muka sesuai yang telah dijadwalkan	3,33	Puas
13	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	3,20	Puas
14	Dosen memotivasi mahasiswa berpartisipasi aktif dalam perkuliahan	3,38	Puas
15	Dosen memberi kesempatan dan menghargai mahasiswa untuk menyampaikan pertanyaan dan pendapat	3,19	Puas
16	Kemampuan dosen dalam menjaga suasana perkuliahan yang kondusif	3,34	Puas
17	Dosen mudah ditemui mahasiswa untuk kepentingan bimbingan dan konsultasi	3,28	Puas
18	Dosen menjadi sosok idola mahasiswa dalam penguasaan ilmu dan teknologi	3,22	Puas
19	Dosen memberi nilai akhir secara obyektif, adil, dan transparan	3,29	Puas
Rerata		3,27	Puas

2. Kepuasan mahasiswa terhadap karyawan/tenaga kependidikan.

Tabel 3.4 nilai rerata kepuasan mahasiswa Fakultas Teknik terhadap karyawan/tenaga kependidikan.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
20	Karyawan melayani mahasiswa secara ramah dan penuh perhatian	3,40	Puas
21	Karyawan mempunyai kemampuan dan keterampilan dalam melayani mahasiswa	3.32	Puas
22	Karyawan berpakaian khusus (seragam atau ada tanda khusus) yang bisa mengenali dan membedakan antara karyawan dengan dosen/ mahasiswa	3,23	Puas
23	Karyawan melayani mahasiswa secara profesional, tidak mengharapkan balasan imbalan	3,28	Puas
Rerata		3,30	Puas

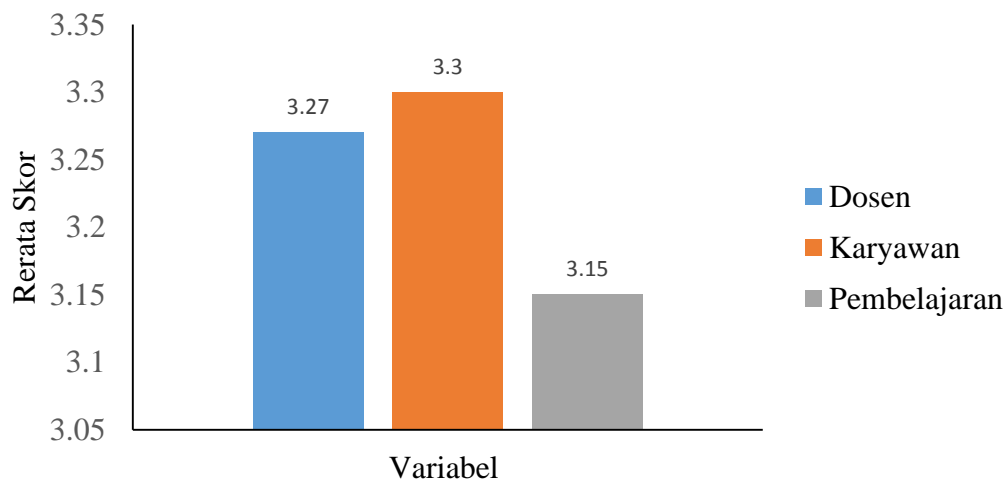
3. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran.

Tabel 3.6 nilai rerata kepuasan mahasiswa Fakultas Teknik terhadap layanan pembelajaran.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
28	Ada informasi tentang visi, misi, dan tujuan program studi/ fakultas/ universitas	2,90	Puas
29	Target kompetensi lulusan disosialisasikan kepada para mahasiswa	3,10	Puas
30	Tujuan/ target hasil belajar setiap mata kuliah disampaikan kepada mahasiswa	3,23	Puas
31	Para dosen menyampaikan kontrak kuliah pada setiap awal semester	3,11	Puas

32	Pada dosen menginformasikan buku referensi pada awal semester (awal perkuliahan)	3,37	Puas
33	Pada dosen menyediakan handout/ diktat/ buku ajar	3,08	Puas
34	Tersedia modul/ panduan praktikum untuk mata kuliah yang ada praktikumnya	3,22	Puas
35	Praktek/ praktikum dilaksanakan sesuai modul/ panduan praktikum	3,24	Puas
Rerata		3,15	Puas

4. Gambar diagram kepuasan mahasiswa.



Gambae 3.1. Diagram kepuasan mahasiswa Fakultas Teknik

5. informasi kualitatif harapan mahasiswa.

Tabel 3.8 informasi deskriptif kualitatif harapan mahasiswa fskultass teknik.

No	Aspek kepuasan	Item yang belum sesuai harapan
2	Dosen	1. Kehadiran dosen (jumlah tatap muka) kurang (TIF)

		2. Cara memberi kuliah kurang menarik (TIF)
2	Layanan pembelajaran	Dosen tidak disiplin (TIF)

6. kesimpulan.

- a. Mahasiswa Fakultas Teknik puas atas layanan yang diberikan oleh dosen, namun ada yang kurang puas yaitu terkait dengan kedisiplinan dosen dalam memberi kuliah (khususnya program studi ilmu informatika)
- b. Mahasiswa Fakultas Teknik puas atas layanan yang di berikan oleh karyawan.
- c. Mahasiswa Fakultas Teknik puas atas layanan pembelajaran.

7. Rekomendasi.

Berdasarkan skor butir pertanyaan diatas, yang perlu diperhatikan dalam pelayanan mahasiswa Fakultas Teknik adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kedisiplinan dosen (khususnya prodi TIF).

III.2. Fakultas Pertanian

1. Kepuasan mahasiswa terhadap dosen.

Tabel 3.10 nilai rerata kepuasan mahasiswa Fakultas Pertanian terhadap dosen.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
12	Kedisiplinan dosen dalam memberi kuliah: waktu, hari, ruang, dan jumlah tatap muka sesuai yang telah dijadwalkan	3,60	Sangat Puas
13	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	3,68	Sangat Puas

14	Dosen memotivasi mahasiswa berpartisipasi aktif dalam perkuliahan	3,80	Sangat Puas
15	Dosen memberi kesempatan dan menghargai mahasiswa untuk menyampaikan pertanyaan dan pendapat	3,78	Sangat Puas
16	Kemampuan dosen dalam menjaga suasana perkuliahan yang kondusif	3,90	Sangat Puas
17	Dosen mudah ditemui mahasiswa untuk kepentingan bimbingan dan konsultasi	3,96	Sangat Puas
18	Dosen menjadi sosok idola mahasiswa dalam penguasaan ilmu dan teknologi	3,77	Sangat Puas
19	Dosen memberi nilai akhir secara obyektif, adil, dan transparan	3,45	Sangat Puas
Rerata		3,74	Sangat Puas

2. Kepuasan mahasiswa terhadap karyawan/tenaga kependidikan.

Tabel 3.11 nilai rerata kepuasan mahasiswa Fakultas Pertanian terhadap karyawan/tenaga kependidikan.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
20	Karyawan melayani mahasiswa secara ramah dan penuh perhatian	3,55	Sangat Puas
21	Karyawan mempunyai kemampuan dan keterampilan dalam melayani mahasiswa	3,76	Sangat Puas
22	Karyawan berpakaian khusus (seragam atau ada tanda khusus) yang bisa mengenali dan membedakan antara karyawan dengan dosen/ mahasiswa	3,53	Sangat Puas

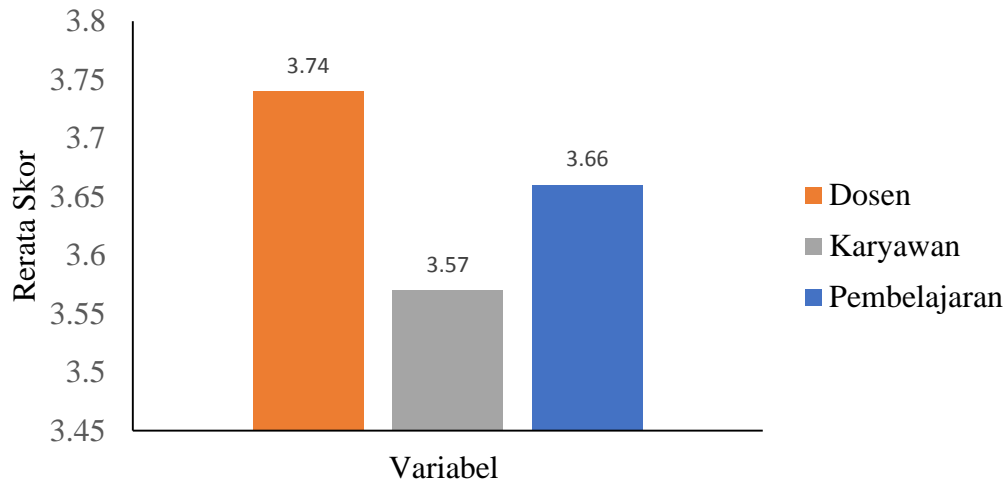
23	Karyawan melayani mahasiswa secara	3,45	Sangat Puas
Rerata		3,57	Sangat Puas

3. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran.

Tabel 3.13 nilai rerata kepuasan mahasiswa Fakultas Pertanian terhadap layanan pembelajaran.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
28	Ada informasi tentang visi, misi, dan tujuan program studi/ fakultas/ universitas	3,43	Sangat Puas
29	Target kompetensi lulusan disosialisasikan kepada para mahasiswa	3,45	Sangat Puas
30	Tujuan/ target hasil belajar setiap mata kuliah disampaikan kepada mahasiswa	3,67	Sangat Puas
31	Para dosen menyampaikan kontrak kuliah pada setiap awal semester	3,98	Sangat Puas
32	Pada dosen menginformasikan buku referensi pada awal semester (awal perkuliahan)	3,88	Sangat Puas
33	Pada dosen menyediakan handout/ diktat/ buku ajar	3,66	Sangat Puas
34	Tersedia modul/ panduan praktikum untuk mata kuliah yang ada praktikumnya	3,55	Sangat Puas
35	Praktek/ praktikum dilaksanakan sesuai modul/ panduan praktikum	3,67	Sangat Puas
Rerata		3,66	Sangat Puas

4. Gambar diagram kepuasan mahasiswa.



Gambar 3.2. Diagram kepuasan mahasiswa Fakultas Pertanian

5. Informasi kualitatif harapan mahasiswa.

Tabel 3..15 informasi deskriptif kualitatif harapan mahasiswa Fakultas Pertanian

No	Aspek kepuasan	Item yang belum sesuai harapan
1	Dosen	1. Kehadiran dosen (jumlah tatap muka) kurang (TIF)
		2. Cara memberi kuliah kurang menarik (TIF)
2	Layanan pembelajaran	Dosen tidak disiplin (TIF)

6. Kesimpulan.

- Mahasiswa Fakultas Pertanian sangat puas atas layanan yang diberikan oleh dosen.
- Mahasiswa Fakultas Pertanian sangat puas atas layanan yang di berikan oleh karyawan, khususnya penampilan karyawan dalam hal seragam dan identitas sebagai karyawan UWKS.

- c. Mahasiswa Fakultas Pertanian sangat puas atas layanan pembelajaran.

7. Rekomendasi.

Berdasarkan skor butir pertanyaan diatas, yang perlu diperhatikan dalam pelayanan mahasiswa Fakultas Pertanian sebagai berikut:

- a. Dosen di fakultas pertanian dapat meningkatkan pelayanannya terhadap mahasiswa.

III.3. Fakultas Hukum

1. Kepuasan mahasiswa terhadap dosen.

Tabel 3.17 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Hukum terhadap dosen.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
12	Kedisiplinan dosen dalam memberi kuliah: waktu, hari, ruang, dan jumlah tatap muka sesuai yang telah dijadwalkan	3,48	Sangat puas
13	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	3,46	Sangat puas
14	Dosen memotivasi mahasiswa berpartisipasi aktif dalam perkuliahan	3,65	Sangat puas
15	Dosen memberi kesempatan dan menghargai mahasiswa untuk menyampaikan pertanyaan dan pendapat	3,30	Puas
16	Kemampuan dosen dalam menjaga suasana perkuliahan yang kondusif	3,36	Puas
17	Dosen mudah ditemui mahasiswa untuk kepentingan bimbingan dan konsultasi	3,25	Puas

18	Dosen menjadi sosok idola mahasiswa dalam penguasaan ilmu dan teknologi	3,22	Puas
19	Dosen memberi nilai akhir secara obyektif, adil, dan transparan	3,21	Puas
Rerata		3,36	Puas

2. Kepuasan mahasiswa terhadap karyawan/ternaga kependidikan.

Tabel 3.18 Nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Hukum terhadap karyawan/tenaga kependidikan.

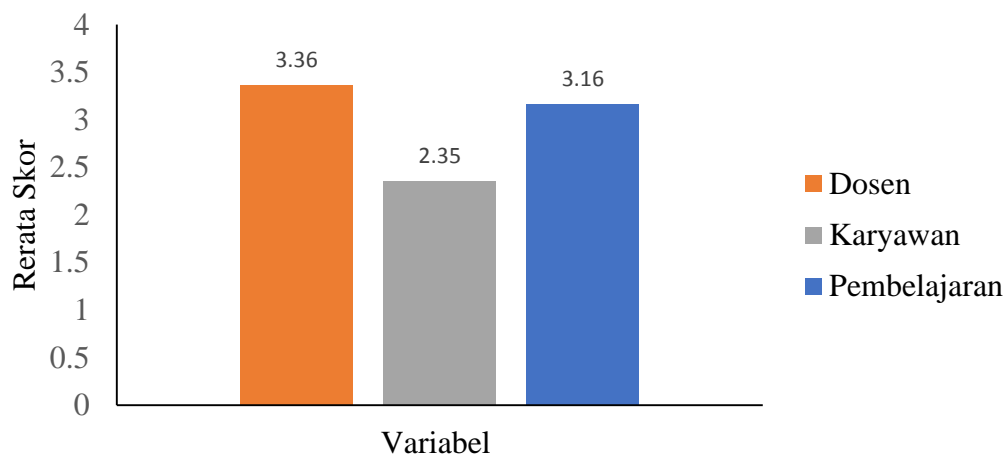
No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
20	Karyawan melayani mahasiswa secara ramah dan penuh perhatian	2,98	Puas
21	Karyawan mempunyai kemampuan dan keterampilan dalam melayani mahasiswa	2,34	Puas
22	Karyawan berpakaian khusus (seragam atau ada tanda khusus) yang bisa mengenali dan membedakan antara karyawan dengan dosen/ mahasiswa	2,00	Puas
23	Karyawan melayani mahasiswa secara profesional, tidak mengharapkan balasan imbalan	3,11	Puas
Rerata		2,35	Puas

3. kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran

Tabel 3.20 Nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Hukum terhadap layanan pembelajaran.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
28	Ada informasi tentang visi, misi, dan tujuan program studi/ fakultas/ universitas	1,98	Kurang puas
29	Target kompetensi lulusan disosialisasikan kepada para mahasiswa	3,33	puas
30	Tujuan/ target hasil belajar setiap mata kuliah disampaikan kepada mahasiswa	3,45	puas
31	Para dosen menyampaikan kontrak kuliah pada setiap awal semester	3,22	puas
32	Pada dosen menginformasikan buku referensi pada awal semester (awal perkuliahan)	3,36	puas
33	Pada dosen menyediakan handout/ diktat/ buku ajar	3,38	puas
34	Tersedia modul/ panduan praktikum untuk mata kuliah yang ada praktikumnya	3,33	Puas
35	Praktek/ praktikum dilaksanakan sesuai modul/ panduan praktikum	3,24	Puas
Rerata		3,16	Puas

4. Gambar diagram kepuasan mahasiswa.



Gambar 3.3. Diagram kepuasan mahasiswa Fakultas Hukum

5. Informasi kualitatif harapan mahasiswa.

Tabel 3.22 informasi deskriptif kualitatif harapan mahasiswa Fakultas Hukum.

No	Aspek kepuasan	Item yang belum sesuai harapan
1	Dosen	1. Kehadiran dosen (jumlah tatap muka) kurang (TIF)
		2. Cara memberi kuliah kurang menarik (TIF)
2	Layanan pembelajaran	Dosen tidak disiplin (TIF)

6. Kesimpulan.

- a. Mahasiswa Fakultas Hukum puas atas layanan pembelajaran.

7. Rekomendasi.

Berdasarkan skor butir pertanyaan di atas, yang perlu diperhatikan dalam pelayanan mahasiswa Fakultas Hukum adalah sebagai berikut:

- a. Dosen fakultas hokum agar dapat lebih meningkatkan pelayanannya.

III.4. Fakultas Ekonomi.

1. Kepuasan mahasiswa terhadap dosen.

Tabel 3.24 nilai rerata skor kepuasan Fakultas Ekonomi terhadap dosen.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
12	Kedisiplinan dosen dalam memberi kuliah: waktu, hari, ruang, dan jumlah tatap muka sesuai yang telah dijadwalkan	2,87	Kurang puas
13	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	2,90	Puas
14	Dosen memotivasi mahasiswa berpartisipasi aktif dalam prkuliahan	3,11	Puas
15	Dosen memberi kesempatan dan menghargai mahasiswa untuk menyampaikan pertanyaan dan pendapat	3,23	Puas
16	Kemampuan dosen dalam menjaga suasana perkuliahan yang kondusif	3,31	Puas
17	Dosen mudah ditemui mahasiswa untuk kepentingan bimbingan dan konsultasi	1,99	Kurang puas
18	Dosen menjadi sosok idola mahasiswa dalam penguasaan ilmu dan teknologi	1,96	Kurang puas
19	Dosen memberi nilai akhir secara obyektif, adil, dan transparan	1,90	Kurang puas
Rerata		2,65	Kurang puas

2. Kepuasan mahasiswa terhadap karyawan/tenaga kependidikan

Tabel 3.25 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi terhadap karyawan/tenaga kependidikan.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
20	Karyawan melayani mahasiswa secara ramah dan penuh perhatian	3,33	Puas
21	Karyawan mempunyai kemampuan dan keterampilan dalam melayani mahasiswa	3,23	Puas
22	Karyawan berpakaian khusus (seragam atau ada tanda khusus) yang bisa mengenali dan membedakan antara karyawan dengan dosen/ mahasiswa	3,12	Puas
23	Karyawan melayani mahasiswa secara profesional, tidak mengharapkan balasan imbalan	3,11	Puas
Rerata		3,19	Puas

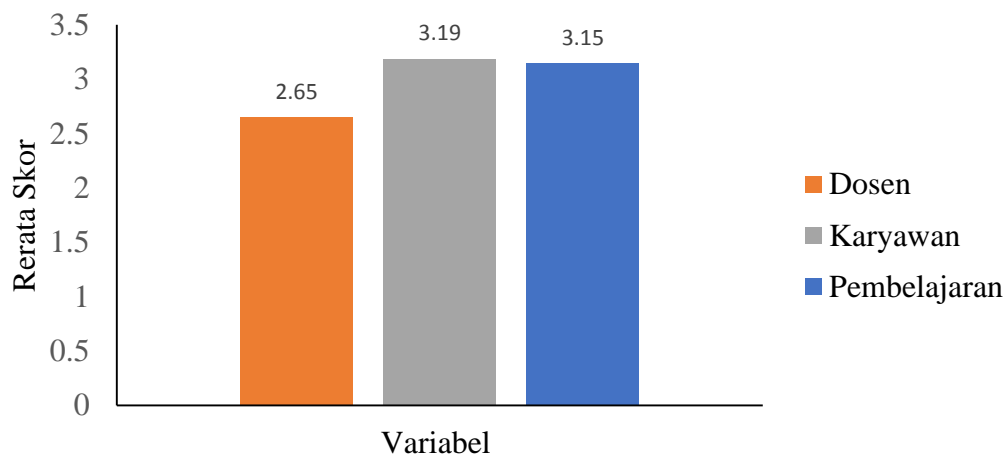
3. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran.

Tabel 3.27 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi terhadap layanan pembelajaran.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
28	Ada informasi tentang visi, misi, dan tujuan program studi/ fakultas/ universitas	3,38	Puas
29	Target kompetensi lulusan disosialisasikan kepada para mahasiswa	3,22	Puas
30	Tujuan/ target hasil belajar setiap mata kuliah disampaikan kepada mahasiswa	3,27	Puas
31	Para dosen menyampaikan kontrak kuliah pada setiap awal semester	3,34	Puas

32	Pada dosen menginformasikan buku referensi pada awal semester (awal perkuliahan)	3,39	Puas
33	Pada dosen menyediakan handout/ diktat/ buku ajar	3,12	Puas
34	Tersedia modul/ panduan praktikum untuk mata kuliah yang ada praktikumnya	3,28	Puas
35	Praktek/ praktikum dilaksanakan sesuai modul/ panduan praktikum	2,23	Puas
Rerata		3,15	Puas

4. Gambar diagram kepuasan mahasiswa.



Gambar 3.4. Diagram kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi

5. Informasi kualitatif harapan mahasiswa.

Tabel 3.29 informasi deskriptif kualitatif harapan mahasiswa Fakultas Ekonomi.

	Aspek kepuasan	Item yang belum sesuai harapan
2	Dosen	1. Kehadiran dosen (jumlah tatap muka) kurang (TIF)

		2. Cara memberi kuliah kurang menarik (TIF)
2	Layanan pembelajaran	Dosen tidak disiplin (TIF)

4. Kesimpulan.

- a. Mahasiswa fakultas ekonomi kurang puas atas layanan yang di berikan oleh dosen.
- b. Mahasiswa Fakultas Ekonomi puas atas layanan yang diberikan oleh karyawan.
- c. Mahasiswa Fakultas Ekonomi puas atas layanan pembelajaran.

6. Rekomendasi

Berdasarkan skor butir pertanyaan di atas, yang perlu di perhatikan dalam pelayanan mahasiswa Fakultas Ekonomi adalah berikut:

- a. Kedisiplinan dosen dalam memberi kuliah: waktu, hari, ruang, dan jadwal tatap muka sesuai yang telah dijadwalkan.
- b. Kesulitan mahasiswa menemui dosen untuk bimbingan konsultasi.
- c. Karyawan hendaknya berpakaian khusus (seragam atau tanda khusus) yang bisa mengenali dan membedakan antara dengan dosen atau mahasiswa.

III.5. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

1. Kepuasan mahasiswa terhadap dosen

Tabel 3.31 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik terhadap dosen.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
12	Kedisiplinan dosen dalam memberi kuliah: waktu, hari, ruang, dan jumlah tatap muka sesuai yang telah dijadwalkan	2,79	Kurang puas
13	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	2,80	Kurang puas
14	Dosen memotivasi mahasiswa berpartisipasi aktif dalam perkuliahan	2,56	Kurang puas
15	Dosen memberi kesempatan dan menghargai mahasiswa untuk menyampaikan pertanyaan dan pendapat	2,34	Kurang puas
16	Kemampuan dosen dalam menjaga suasana perkuliahan yang kondusif	2,54	Kurang puas
17	Dosen mudah ditemui mahasiswa untuk kepentingan bimbingan dan konsultasi	2,12	Kurang puas
18	Dosen menjadi sosok idola mahasiswa dalam penguasaan ilmu dan teknologi	2,65	Kurang puas
19	Dosen memberi nilai akhir secara obyektif, adil, dan transparan	2,55	Kurang puas
Rerata		2,54	Kurang puas

2. Kepuasan mahasiswa terhadap karyawan/tenaga kerja kependidikan

Tabel 3.32 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik terhadap karyawan/tenaga kependidikan

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
20	Karyawan melayani mahasiswa secara ramah dan penuh perhatian	2,43	Kurang puas
21	Karyawan mempunyai kemampuan dan keterampilan dalam melayani mahasiswa	2,67	Kurang puas
22	Karyawan berpakaian khusus (seragam atau ada tanda khusus) yang bisa mengenali dan membedakan antara karyawan dengan dosen/mahasiswa	2,44	Kurang puas
23	Karyawan melayani mahasiswa secara profesional, tidak mengharapkan balasan imbalan	2,31	Kurang puas
Rerata		2,46	Kurang puas

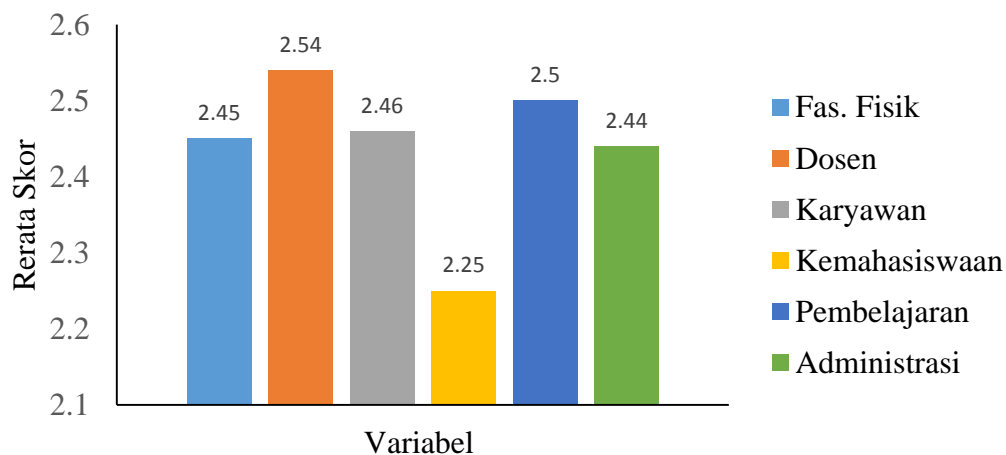
3. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran.

Tabel 3.34 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa fakultas ilmu sosial dan ilmu politik terhadap layanan pembelajaran.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
28	Ada informasi tentang visi, misi, dan tujuan program studi/ fakultas/ universitas	1,90	Kurang puas
29	Target kompetensi lulusan disosialisasikan kepada para mahasiswa	2,23	Kurang puas
30	Tujuan/ target hasil belajar setiap mata kuliah disampaikan kepada mahasiswa	2,45	Kurang puas
31	Para dosen menyampaikan kontrak kuliah pada setiap awal semester	2,89	Puas
32	Pada dosen menginformasikan buku referensi pada awal semester (awal perkuliahan)	2,98	Puas

33	Pada dosen menyediakan handout/ diktat/ buku ajar	2,78	Kurang puas
34	Tersedia modul/ panduan praktikum untuk mata kuliah yang ada praktikumnya	2,34	Kurang puas
35	Praktek/ praktikum dilaksanakan sesuai modul/ panduan praktikum	2,44	Kurang puas
Rerata		2,50	Kurang puas

4. Gambar diagram kepuasan mahasiswa.



Gambar 2.5. Diagram kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

5. Informasi kualitatif kepuasan mahasiswa.

Tabel 3.36 informasi deskriptif kualitatif harapan mahasiswa fakultas ilmu sosial dan ilmu politik.

No	Aspek kepuasan	Item yang belum sesuai harapan
1	Dosen	1. Kehadiran dosen (jumlah tatap muka) kurang (TIF)
		2. Cara memberi kuliah kurang menarik (TIF)

2	Layanan pembelajaran	Dosen tidak disiplin (TIF)
---	----------------------	----------------------------

6. Kesimpulan

- a. Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik kurang puas atas pelayanan yang di berikan oleh dosen
- b. Mahasiswa fakultas ilmu sosiaal dan ilmu politik kurang puas atas pelayanan yang di berikan oleh karyawan
- c. Mahasiswa fakultas ilmu sosiaal dan ilmu politik kurang puas atas layanan pembelajaran

7. Rekomendasi

Berdasarkan skor butir pertanyaan di atas, yang perlu di perhatikan dalam pelayanan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik adalah sebagai berikut:

- a. Kedisiplinan doseen dalam memberi kuliah: waktu, hari, ruang, dan jumlah tatap muka sesuai yang telah di jadwalkan.
- b. Karyawan melayani mahasiswa secara ramah dan penuh perhatian.
- c. Karyawwn mempunyai keahlian dan ketrampilan dalam melayani mahasiswa.
- d. Karyawan berpaakaian khusus (seragam atau tanda khusus) yang bisa menganali dan membedakan antara karyawan dengan dosen/mahasiswa.
- e. Karyawan melayani mahasiswa secara profesional, tidak mengharapkan balasan imbalan.
- f. Praktek/praktikum dilaksanakan sesuai modul/ panduan praaktikum.

III.6. Fakultas Bahasa dan Sains

1. Kepuasan mahasiswa terhadap dosen

Tabel 3.38 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Bahasa dan Sains terhadap dosen.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
12	Kedisiplinan dosen dalam memberi kuliah: waktu, hari, ruang, dan jumlah tatap muka sesuai yang telah dijadwalkan	3,23	Puas
13	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	3,34	Puas
14	Dosen memotivasi mahasiswa berpartisipasi aktif dalam perkuliahan	3,40	Puas
15	Dosen memberi kesempatan dan menghargai mahasiswa untuk menyampaikan pertanyaan dan pendapat	3,23	Puas
16	Kemampuan dosen dalam menjaga suasana perkuliahan yang kondusif	3,29	Puas
17	Dosen mudah ditemui mahasiswa untuk kepentingan bimbingan dan konsultasi	3,22	Puas
18	Dosen menjadi sosok idola mahasiswa dalam penguasaan ilmu dan teknologi	3,19	Puas
19	Dosen memberi nilai akhir secara obyektif, adil, dan transparan	3,01	Puas
Rerata		3,23	Puas

2. Kepuasan mahasiswa terhadap karyawan/tenaga pendidikan.

Tabel 3.39 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Bahasa dan Sains terhadap karyawan/tenaga pendidikan.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
20	Karyawan melayani mahasiswa secara ramah dan penuh perhatian	2,68	Kurang puas
21	Karyawan mempunyai kemampuan dan keterampilan dalam melayani mahasiswa	2,45	Kurang puas
22	Karyawan berpakaian khusus (seragam atau ada tanda khusus) yang bisa mengenali dan membedakan antara karyawan dengan dosen/ mahasiswa	2,78	Kurang puas
23	Karyawan melayani mahasiswa secara profesional, tidak mengharapkan balasan imbalan	2,80	Kurang puas
Rerata		2,67	Kurang puas

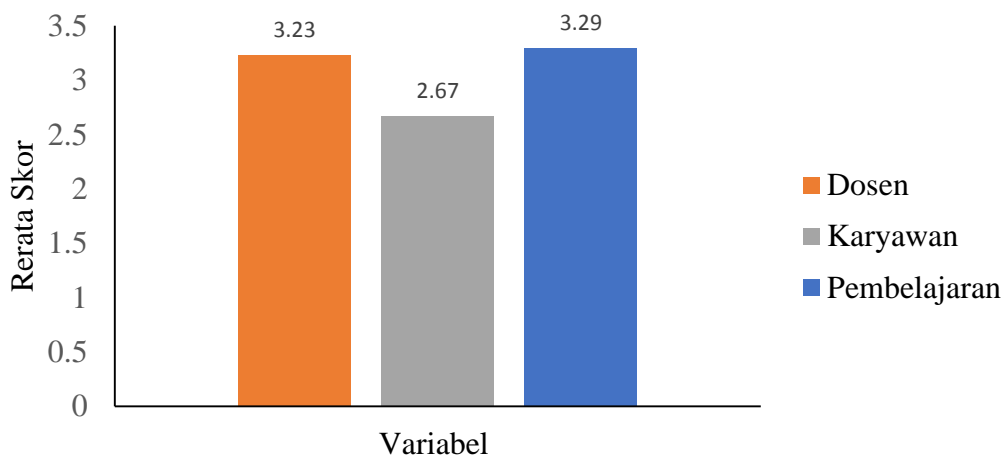
3. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran.

Tabel 3.41 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Bahasa dan Sains terhadap layanan pembelajaran.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
28	Ada informasi tentang visi, misi, dan tujuan program studi/ fakultas/ universitas	3,22	Puas
29	Target kompetensi lulusan disosialisasikan kepada para mahasiswa	3,40	Puas
30	Tujuan/ target hasil belajar setiap mata kuliah disampaikan kepada mahasiswa	3,36	Puas
31	Para dosen menyampaikan kontrak kuliah pada setiap awal semester	3,12	Puas

32	Pada dosen menginformasikan buku referensi pada awal semester (awal perkuliahan)	3,34	Puas
33	Pada dosen menyediakan handout/ diktat/ buku ajar	3,22	Puas
34	Tersedia modul/ panduan praktikum untuk mata kuliah yang ada praktikumnya	3,37	Puas
35	Praktek/ praktikum dilaksanakan sesuai modul/ panduan praktikum	3,35	Puas
Rerata		3,29	Puas

4. Gambar diagram kepuasan mahasiswa.



Gambar 3.6. Diagram kepuasan mahasiswa Fakultas Bahasa dan Sains

5. Informasi kualitatif harapan mahasiswa.

Tabel 3.43 informasi deskriptif kualitatif harapan mahasiswa Fakultas Bahasa dan Sains.

No	Aspek kepuasan	Item yang belum sesuai harapan
1	Dosen	1. Kehadiran dosen (jumlah tatap muka) kurang (TIF)
		2. Cara memberi kuliah kurang menarik (TIF)

2	Layanan pembelajaran	Dosen tidak disiplin (TIF)
---	----------------------	----------------------------

6. Kesimpulan

- a. Mahasiswa Fakultas Bahasa dan Sains puas atas layanan yang di berikan oleh dosen
- b. Mahasiswa Fakultas Bahasa dan Sains kurang puas atas layanan yang di berikan oleh karyawan
- c. Mahasiswa Fakultas Bahasa dan Sains puas atas layanan pembelajaran

7. rekomendasi

Berdasarkan skor butir pertanyaan di atas, yang perlu di perhatikan dalam pelayanan mahasiswa Fakultas Bahasa dan Sains adalah sebagai berikut.

- a. Tersedia modul/panduan praktikum untuk mata kuliah yang ada praktikumnya.
- b. Praktek/praktikum dilaksanakan sesuai modul/panduan praktikum.

III.7. Fakultas Kedokteran

1. Kepuasan mahasiswa terhadap dosen.

Tabel 3.45 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa fkultass kedokteran terhadap dosen.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
12	Kedisiplinan dosen dalam memberi kuliah: waktu, hari, ruang, dan jumlah	3,11	Puas

	tatap muka sesuai yang telah dijadwalkan		
13	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	3,23	Puas
14	Dosen memotivasi mahasiswa berpartisipasi aktif dalam prkuliahan	3,40	Puas
15	Dosen memberi kesempatan dan menghargai mahasiswa untuk menyampaikan pertanyaan dan pendapat	3,09	Puas
16	Kemampuan dosen dalam menjaga suasana perkuliahan yang kondusif	3,22	Puas
17	Dosen mudah ditemui mahasiswa untuk kepentingan bimbingan dan konsultasi	2,90	Puas
18	Dosen menjadi sosok idola mahasiswa dalam penguasaan ilmu dan teknologi	3,34	Puas
19	Dosen memberi nilai akhir secara obyektif, adil, dan transparan	2,98	Puas
Rerata		3,15	Puas

2. Kepuasan mahasiswa terhadap karyawan/tenaga kependidikan.

Tabel 3.46 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran terhadap karyawan/tenaga kependidikan.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
20	Karyawan melayani mahasiswa secara ramah dan penuh perhatian	3,23	Puas
21	Karyawan mempunyai kemampuan dan keterampilan dalam melayani mahasiswa	3,33	Puas

22	Karyawan berpakaian khusus (seragam atau ada tanda khusus) yang bisa mengenali dan membedakan antara karyawan dengan dosen/ mahasiswa	3,40	Puas
23	Karyawan melayani mahasiswa secara profesional, tidak mengharapkan balasan imbalan	3,17	Puas
Rerata		3,28	Puas

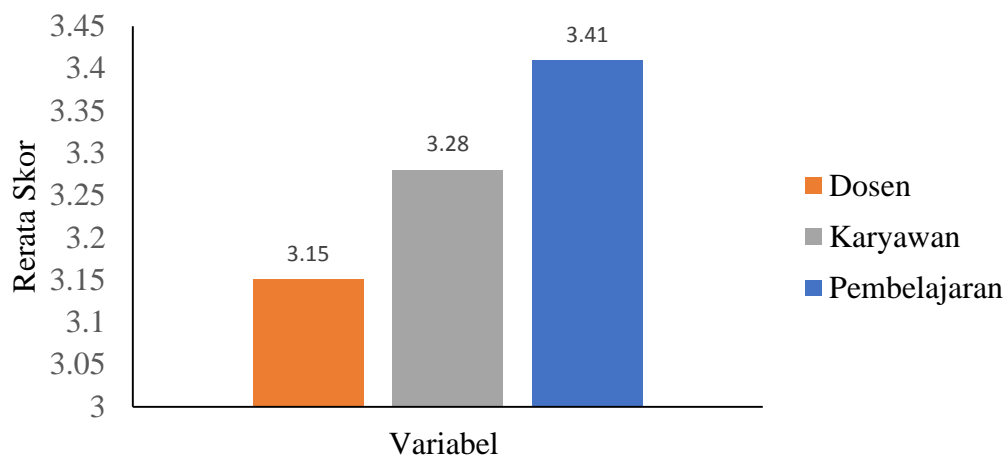
3. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran.

Tabel 3.48 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran terhadap layanan pembelajaran.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
28	Ada informasi tentang visi, misi, dan tujuan program studi/ fakultas/ universitas	3,29	Puas
29	Target kompetensi lulusan disosialisasikan kepada para mahasiswa	3,37	Puas
30	Tujuan/ target hasil belajar setiap mata kuliah disampaikan kepada mahasiswa	3,12	Puas
31	Para dosen menyampaikan kontrak kuliah pada setiap awal semester	3,89	Sangat puas
32	Pada dosen menginformasikan buku referensi pada awal semester (awal perkuliahan)	3,57	Sangat puas
33	Pada dosen menyediakan handout/ diktat/ buku ajar	3,15	Puas
34	Tersedia modul/ panduan praktikum untuk mata kuliah yang ada praktikumnya	3,23	Puas

35	Praktek/ praktikum dilaksanakan sesuai modul/ panduan praktikum	3,67	Sangat puas
Rerata		3,41	Sangat puas

7. Gambar diagram kepuasan mahasiswa.



Gambar 3.7. Diagram kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran

8. Informasi kualitatif harapan mahasiswa.

Tabel 3.50 informasi deskriptif kualitatif harapan mahasiswa Fakultas Kedokteran.

	Aspek kepuasan	Item yang belum sesuai harapan
1	Dosen	1. Kehadiran dosen (jumlah tatap muka) kurang (TIF) 2. Cara memberi kuliah kurang menarik (TIF)
2	Layanan pembelajaran	Dosen tidak disiplin (TIF)

9. Kesimpulan.

- a. Mahasiswa Fakultas Kedokteran puas atas pelayanan yang di berikan oleh dosen.

- b. Mahasiswa Fakultas Kedokteran puas atas pelayanan yang di berikan oleh karyawan.
- c. Mahasiswa Fakultas Kedokteran sangat puas atas layanan pembelajaran.

10. Rekomendasi.

Berdasarkan skor butir pertanyaan di atas, yang perlu di perhatikan dalam pelayanan mahasiswa Fakultas Kedokteran adalah sebagai berikut.

- a. Dosen sulit di temui untuk kepentingan bimbingan dan konsultasi.
- b. Dosen belum menjadi sosok idola mahasiswa dalam penguasaan ilmu dan teknologi.
- c. Membina para karyawan agar melayani mahasiswa secara ramah dan penuh perhatian.
- d. Karyawan tidak mempunyai keterampilan dalam melayani mahasiswa.
- e. Karyawan perlu berpakaian khusus (seragam atau tanda khusus) yang bisa mengenali dan membedakan antara karyawan dengan dosen/mahasiswa.
- f. Karyawan perlu melayani mahasiswa secara profesional, tidak mengharapkan balasan imbalan.

III.8. Fakultas Kedokteran Hewan.

1. Kepuasan mahasiswa terhadap dosen.

Tabel 3.52 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Hewan terhadap dosen.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
12	Kedisiplinan dosen dalam memberi kuliah: waktu, hari, ruang, dan jumlah tatap muka sesuai yang telah dijadwalkan	3,34	Puas
13	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	3,28	Puas
14	Dosen memotivasi mahasiswa berpartisipasi aktif dalam perkuliahan	3,33	Puas
15	Dosen memberi kesempatan dan menghargai mahasiswa untuk menyampaikan pertanyaan dan pendapat	3,12	Puas
16	Kemampuan dosen dalam menjaga suasana perkuliahan yang kondusif	3,14	Puas
17	Dosen mudah ditemui mahasiswa untuk kepentingan bimbingan dan konsultasi	3,18	Puas
18	Dosen menjadi sosok idola mahasiswa dalam penguasaan ilmu dan teknologi	3,40	Puas
19	Dosen memberi nilai akhir secara obyektif, adil, dan transparan	3,39	Puas
Rerata		3,27	Puas

2. Kepuasan mahasiswa terhadap karyawan/tenaga kependidikan.

Tabel 3.53 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Hewan terhadap karyawan/tenaga kependidikan.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
20	Karyawan melayani mahasiswa secara ramah dan penuh perhatian	3,40	Puas
21	Karyawan mempunyai kemampuan dan keterampilan dalam melayani mahasiswa	3,23	Puas
22	Karyawan berpakaian khusus (seragam atau ada tanda khusus) yang bisa mengenali dan membedakan antara karyawan dengan dosen/ mahasiswa	3,12	Puas
23	Karyawan melayani mahasiswa secara profesional, tidak mengharapkan balasan imbalan	3,35	Puas
Rerata		3,27	Puas

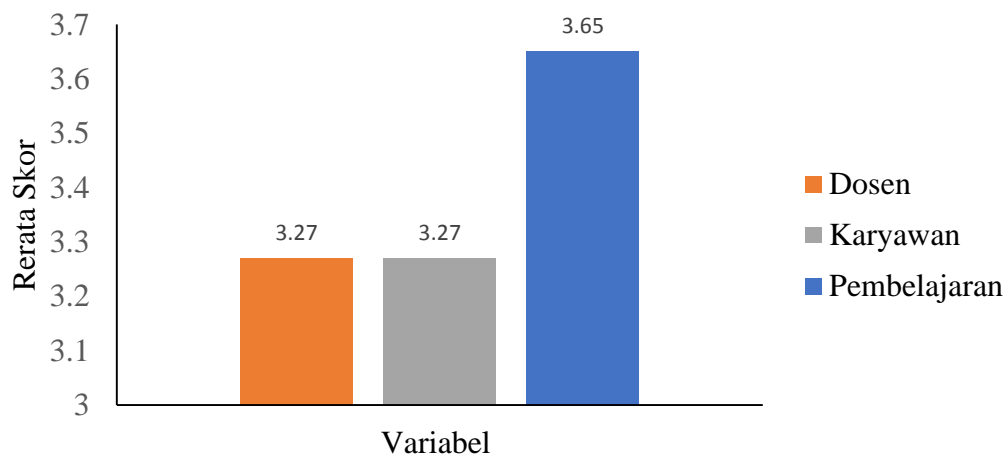
3. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran

Tabel 3.55 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Hewan terhadap layanan pembelajaran.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
28	Ada informasi tentang visi, misi, dan tujuan program studi/ fakultas/ universitas	3,42	Sangat puas
29	Target kompetensi lulusan disosialisasikan kepada para mahasiswa	3,62	Sangat puas

30	Tujuan/ target hasil belajar setiap mata kuliah disampaikan kepada mahasiswa	3,45	Sangat puas
31	Para dosen menyampaikan kontrak kuliah pada setiap awal semester	3,98	Sangat puas
32	Pada dosen menginformasikan buku referensi pada awal semester (awal perkuliahan)	3,86	Sangat puas
33	Pada dosen menyediakan handout/ diktat/ buku ajar	3,78	Sangat puas
34	Tersedia modul/ panduan praktikum untuk mata kuliah yang ada praktikumnya	3,69	Sangat puas
35	Praktek/ praktikum dilaksanakan sesuai modul/ panduan praktikum	3,45	Sangat puas
Rerata		3,65	Sangat puas

4. Gambar diagram kepuasan mahasiswa.



Gambar 3.8. Diagram kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Hewan

5. Informasi kualitatif harapan mahasiswa Fakultas Kedokteran Hewan.

Tabel 3.57 informasi deskriptif kualitatif harapan mahasiswa Fakultas Kedokteran Hewan.

	Aspek kepuasan	Item yang belum sesuai harapan
1	Dosen	1. Kehadiran dosen (jumlah tatap muka) kurang (TIF)
		2. Cara memberi kuliah kurang menarik (TIF)
2	Layanan pembelajaran	Dosen tidak disiplin (TIF)

6. Kesimpulan.

- a. Mahasiswa Fakultas Kedokteran Hewan puas atas layanan yang di berikan sama dosen.
- b. Mahasiswa Fakultas Kedokteran Hewan puas atas layanan yang di berikan oleh karyawan.
- c. Mahasiswa Fakultas Kedokteran Hewan sangat puas atas layanan pembelajaran.

7. Rekomendasi.

Berdasarkan skor butir pelayanan di atas, yang perlu di perhatikan dalam pelayanan mahasiswa Fakultas Kedokteran Hewan adalah sebagai berikut:

- a. Kedisiplinan dosen dalam memberi kuliah: waktu, hari, dan jumlah tata muka sesuai dengan yang telah dijadwalkan.
- b. Dosen memotivasi mahasiswa berpartisipasi aktif dalam perkuliahan.
- c. Kemampuan dosen dalam menjaga suasana perkuliahan yang kondusif.

- d. Dosen belum bisa menjadi sosok idola mahasiswa dalam penguasaan ilmu dan teknologi.
- e. Dosen memberi nilai akhir tidak secara obyektif, adil dan transparan.
- f. Karyawan melayani mahasiswa belum secara ramah dan penuh perhatian.
- g. Karyawan tidak berpakaian khusus (seragam atau tanda khusus) yang bisa mengenali dan membedakan antara karyawan dengan dosen/mahasiswa.
- h. Karyawan melayani mahasiswa dengan profesional tidak mengharapkan imbalan.

III.9. Universitas.

1. Kepuasan mahasiswa terhadap dosen.

Tabel 3.59 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya terhadap dosen.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
12	Kedisiplinan dosen dalam memberi kuliah: waktu, hari, ruang, dan jumlah tatap muka sesuai yang telah dijadwalkan	3,21	Puas
13	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	3,23	Puas
14	Dosen memotivasi mahasiswa berpartisipasi aktif dalam perkuliahan	3,32	Puas
15	Dosen memberi kesempatan dan menghargai mahasiswa untuk menyampaikan pertanyaan dan pendapat	3,16	Puas

16	Kemampuan dosen dalam menjaga suasana perkuliahan yang kondusif	3,26	Puas
17	Dosen mudah ditemui mahasiswa untuk kepentingan bimbingan dan konsultasi	2,98	Puas
18	Dosen menjadi sosok idola mahasiswa dalam penguasaan ilmu dan teknologi	3,09	Puas
19	Dosen memberi nilai akhir secara obyektif, adil, dan transparan	2,97	Puas
Rerata		3,15	Puas

2. Kepuasan mahasiswa terhadap karyawan/tenaga kependidikan.

Tabel 3.60 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya terhadap karyawan/tenaga kependidikan.

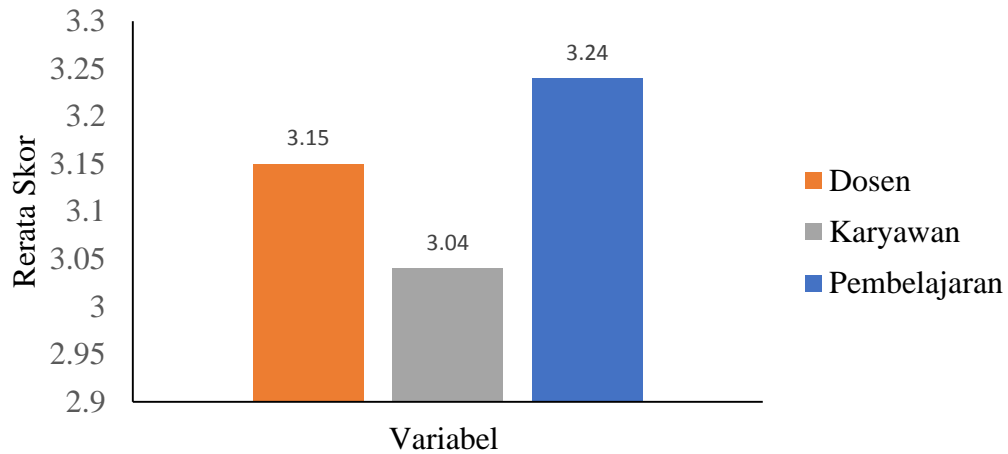
No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
20	Karyawan melayani mahasiswa secara ramah dan penuh perhatian	3,12	Puas
21	Karyawan mempunyai kemampuan dan keterampilan dalam melayani mahasiswa	3,04	Puas
22	Karyawan berpakaian khusus (seragam atau ada tanda khusus) yang bisa mengenali dan membedakan antara karyawan dengan dosen/mahasiswa	2,95	Puas
23	Karyawan melayani mahasiswa secara profesional, tidak mengharapkan balasan imbalan	3,07	Puas
Rerata		3,04	Puas

3. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran

Tabel 3.62 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa universitas wijaya kusuma surabaya terhadap layanan pembelajaran.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
28	Ada informasi tentang visi, misi, dan tujuan program studi/ fakultas/ universitas	2,94	Puas
29	Target kompetensi lulusan disosialisasikan kepada para mahasiswa	3,21	Puas
30	Tujuan/ target hasil belajar setiap mata kuliah disampaikan kepada mahasiswa	3,25	Puas
31	Para dosen menyampaikan kontrak kuliah pada setiap awal semester	3,44	Sangat puas
32	Pada dosen menginformasikan buku referensi pada awal semester (awal perkuliahan)	3,45	Sangat puas
33	Pada dosen menyediakan handout/ diktat/ buku ajar	3,27	Puas
34	Tersedia modul/ panduan praktikum untuk mata kuliah yang ada praktikumnya	3,25	Puas
35	Praktek/ praktikum dilaksanakan sesuai modul/ panduan praktikum	3,16	Puas
Rerata		3,24	Puas

4. Gambar diagram kepuasan mahasiswa.



Gambar 3.9. Diagram kepuasan mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

5. Kesimpulan

- a. Mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya puas atas layanan yang diberikan oleh dosen.
- b. Mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya puas atas layanan yang diberikan oleh karyawan.
- c. Mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya puas atas layanan pembelajaran.

6. Rekomendasi.

Berdasarkan skor butir pertanyaan di atas, yang perlu di perhatikan dalam pelayanan mahasiswa universitas wijaya kusuma surabaya adalah sebagai berikut:

- a. Keisiplinan dosen dalam memberi kuliah: waktu, hari, ruang, dan jumlah tatap muka sesuai yang telah dijadwalkan.

- b. Karyawan melayani mahasiswa belum secara ramah dan penuh perhatian.
- c. Karyawan tidak mempunyai kemampuan dan ketrampilan dalam melayani mahasiswa.
- d. Karyawan tidak berpakaian khusus (seragam atau tanda khusus) yang bisa mengenali dan membedakan antara karyawan dengan dosen/mahasiswa.
- e. Karyawan melayani mahasiswa secara profesional, tidak mengharapkan balasan imbalan.
- f. Informasi tentang kegiatan kemahasiswaan (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat).

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

IV.1. Kesimpulan.

1. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap 6 variabel kepuasan: (1) kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas fisik (prasarana dan sarana), (2) kepuasan mahasiswa terhadap dosen, (3) kepuasan mahasiswa terhadap karyawan/tenaga kependidikan, (4) kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan, (5) kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran, (6) kepuasan mahasiswa terhadap proses administrasi disajikan dalam tabel 4.1

Tabel 4.1 rekapitulasi hasil rerata skor 6 variabel kepuasan mahasiswa masing-masing fakultas di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Fakultas	Variabel		
	Layanan dosen	Layanan karyawan	Layanan pembelajaran
Fakultas Teknik	3,27	3,30	3,15
Fakultas Pertanian	3,74	3,45	3,66
Fakultas Hukum	3,36	2,35	3,38
Fakultas Ekonomi	1,98	3,19	3,15
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik	2,54	2,46	2,50
Fakultas Bahasa dan Sains	3,23	2,67	3,29
Fakultas Kedokteran	3,15	3,28	3,41
Fakultas Kedokteran Hewan	3,27	3,27	3,65
Rerata	3,15	3,04	3,24

2. Tingkat kepuasan mahasiswa universitas wijaya kusuma surabaya terhadap 6 variabel kepuasan adalah sebagai berikut:
 - a. Mahasiswa universitas wijaya kusuma surabaya puas atas layanan yang diberikan oleh dosen.
 - b. Mahasiswa universitas wijaya kusuma surabaya kurang puas atas layanan yang diberikan oleh karyawan
 - c. Mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya puas atas layanan pembelajaran.
3. Rerata skor tingkat kepuasan mahasiswa di masing masing fakultas adalah sebagai berikut:
 - a. Mahasiswa Fakultas Teknik puas terhadap layanan pendidikan tinggi selama menempuh studi.
 - b. Mahasiswa Fakultas Pertanian puas terhadap layanan pendidikan tinggi selama menempuh studi.
 - c. Mahasiswa Fakultas Hukum puas terhadap layanan pendidikan tinggi selama menempuh studi.
 - d. Mahasiswa Fakultas Ekonomi kurang puas terhadap layanan pendidikan tinggi selama menempuh studi.
 - e. Mahasiswa fakultas sosial dan ilmu politik kurang puas terhadap layanan pendidikan tinggi selama menempuh studi.
 - f. Mahasiswa Fakultas Bahasa dan Sains puas terhadap layanan pendidikan tinggi selama menempuh studi.

- g. Mahasiswa Fakultas Kedokteran puas terhadap layanan pendidikan tinggi selama menempuh studi.
- h. Mahasiswa Fakultas Kedokteran Hewan puas terhadap layanan pendidikan tinggi selama menempuh studi.

IV.2. Rekomendasi.

- 1. Pimpinan universitas agar memperhatikan dan menindaklanjuti rekomendasi yang muncul di masing-masing fakultas (kasus persial).
- 2. Pimpinan universitas agar memperhatikan dan menindaklanjuti rekomendasi global hasil rekapitulasi rekomendasi di masing-masing fakultas terkait dengan hal-hal sebagai berikut:
 - a. Karyawan melayani mahasiswa belum secara ramah dan penuh perhatian.
 - b. Karyawan tidak mempunyai kemampuan dan ketrampilan dalam melayani mahasiswa.
 - c. Karyawan tidak berpakaian khusus (seragam atau ada tanda khusus) yang bisa mengenali dan membedakan antara karyawan dengan dosen/mahasiswa.
 - d. Karyawan melayani mahasiswa secara profesional, tidak mengharapkan balasan imbalan.

DAFTAR PUSTAKA

- ALGIFARI, 2000. *Analisis Regresi : Teori, Kasus dan SOLUSI, Edisi 2*, BPFE, Yogyakarta
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta, Jakarta.
- As'ad, Moh, 2004. *Psikologi Industri, Edisi Ke-empat*. Liberty, Yogyakarta.
- Azwar, Saifuddin, 2005. *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam, 2001. *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Handoko, T. Hani, 2000. *Manajemen Personila Dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPFE, Yogyakarta.
- Hasan, Iqbal, 2004. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P., 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Istijanto, 2005. *Riset Sumber Daya Manusia*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Rosdakarya, Bandung.
- Martoyo, Susilo, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.
- Munandar, Ashar Sunyoto, 2004. *Psikologi Industri dan Organisasi*. UI-Press, Jakarta.
- Parasuraman, A., velerie a. Zeithaml, Leonard L. Berry. 1998. *SERVQUAL : Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol. 64, p. 12-40.
- Praktik Baik Dalam Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi, Buku III, Sumber Daya Manusia, Direktorat Pembinaan Akademik dan Kemahasiswaan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 2005, Jakarta.
- Sudjana. 1992. *Teknik Analisis Regresi Bagi Para Peneliti*. Bandung : Tarsito.

Sugiyono. 2011. *Statistika untuk Penelitian*. Cetakan ke-18. Penerbit Alfabeta Bandung.

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfa Beta, Bandung.

Supriyanto, John, 2000. *Penelitian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*. BPFE UGM, Yogyakarta.

- Data dan informasi yang disampaikan melalui kuesioner ini hanya digunakan dalam pengukuran kepuasan mahasiswa

KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA

Identitas Responden

Nama (boleh kosong) : Asal Daerah :

NPM (boleh kosong) : Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan

Tahun Masuk : Usia : Tahun

Fakultas : Perolehan SKS :

Program Studi : IPK :

Petunjuk Pengisian:

Berikan respon anda untuk setiap indikator yang ada pada kolom sebelah kiri dengan cara memberi tanda silang (x) pada salah satu angka yang tersedia pada kolom alternatif jawaban.

Angka 1 – 4 pada kolom alternatif jawaban menggambarkan tingkat kesesuaian setiap situasi/keadaan dengan harapan anda. Semakin tinggi angka yang anda pilih (tertinggi 4) artinya kondisi/situasi pada pernyataan betul-betul sesuai dengan harapan anda, sedangkan semakin kecil angka yang anda pilih (terendah 1) maka kondisi/ situasi pada pernyataan sangat tidak sesuai dengan harapan anda.

No	Indikator	Alternatif Jawaban			
1	Ruang kelas bersih, rapi, dan nyaman untuk belajar	1	2	3	4
2	Perlengkapan di ruang kelas misalnya kursi, LCD, whitebord, spidol, AC, soundsystem tersedia cukup dan dapat difungsikan.	1	2	3	4
3	Tersedia ruang perpustakaan yang luas, bersih, rapi, dan nyaman untuk belajar	1	2	3	4
4	Tersedia buku-buku dan sumber pustaka yang mudah diakses oleh mahasiswa	1	2	3	4
5	Tersedia fasilitas Wifi/hotspot yang menunjang pembelajaran	1	2	3	4
6	Lingkungan kampus yang bersih, asri dan nyaman	1	2	3	4
7	Tersedia kantin yang bersih, sehat, nyaman dengan harga terjangkau oleh mahasiswa	1	2	3	4

No	Indikator	Alternatif Jawaban			
		1	2	3	4
8	Tersedia fasilitas olah raga bagi mahasiswa	1	2	3	4
9	Tersedia fasilitas untuk pengembangan bakat/minat mahasiswa	1	2	3	4
10	Tersedia tempat parkir kendaraan yang nyaman dan aman	1	2	3	4
11	Kamar mandi/toilet untuk mahasiswa bersih dan nyaman	1	2	3	4
12	Kedisiplinan dosen dalam memberi kuliah: waktu, hari, ruang dan jumlah tatap muka sesuai yang telah dijadwalkan.	1	2	3	4
13	Dosen menyampaikan materi perkuliahan secara jelas dan mudah dimengerti oleh mahasiswa.	1	2	3	4
14	Dosen memotivasi mahasiswa berpartisipasi aktif dalam perkuliahan	1	2	3	4
15	Dosen memberi kesempatan dan menghargai mahasiswa untuk menyampaikan pertanyaan dan pendapat.	1	2	3	4
16	Dosen memberi gambaran yang jelas tentang implementasi materi kuliah dalam pengembangan profesi.	1	2	3	4
17	Dosen mudah ditemui mahasiswa untuk kepentingan bimbingan dan konsultasi	1	2	3	4
18	Dosen menjadi sosok idola mahasiswa dalam penguasaan ilmu dan teknologi	1	2	3	4
19	Dosen memberi nilai akhir secara obyektif, adil dan transparan	1	2	3	4
20	Karyawan melayani mahasiswa secara ramah dan penuh perhatian	1	2	3	4
21	Karyawan mempunyai kemampuan dan ketrampilan dalam melayani mahasiswa.	1	2	3	4
22	Karyawan berpakaian khusus (seragam atau ada tanda khusus) yang bisa mengenali dan membedakan antara karyawan dengan dosen/mahasiswa.	1	2	3	4
23	Karyawan melayani mahasiswa secara profesional, tidak mengharapkan balasan imbalan	1	2	3	4
24	Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan	1	2	3	4
25	Informasi kegiatan kemahasiswaan (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat) tersedia cukup informatif dan komunikatif.	1	2	3	4
26	Keberadaan poliklinik yang melayani kesehatan mahasiswa	1	2	3	4
27	Informasi lowongan kerja/tempat magang tersedia cukup informatif dan komunikatif	1	2	3	4
28	Informasi tentang visi, misi, dan tujuan program studi/fakultas/universitas tersedia cukup informatif dan komunikatif.	1	2	3	4
29	Target kompetensi lulusan disosialisasikan kepada para mahasiswa	1	2	3	4

Tidak sesuai harapan

Sangat sesuai harapan

No	Indikator	Alternatif Jawaban			
8	Tersedia fasilitas olah raga bagi mahasiswa	1	2	3	4
9	Tersedia fasilitas untuk pengembangan bakat/minat mahasiswa	1	2	3	4
10	Tersedia tempat parkir kendaraan yang nyaman dan aman	1	2	3	4
11	Kamar mandi/toilet untuk mahasiswa bersih dan nyaman	1	2	3	4
12	Kedisiplinan dosen dalam memberi kuliah: waktu, hari, ruang dan jumlah tatap muka sesuai yang telah dijadwalkan.	1	2	3	4
13	Dosen menyampaikan materi perkuliahan secara jelas dan mudah dimengerti oleh mahasiswa.	1	2	3	4
14	Dosen memotivasi mahasiswa berpartisipasi aktif dalam perkuliahan	1	2	3	4
15	Dosen memberi kesempatan dan menghargai mahasiswa untuk menyampaikan pertanyaan dan pendapat.	1	2	3	4
16	Dosen memberi gambaran yang jelas tentang implementasi materi kuliah dalam pengembangan profesi.	1	2	3	4
17	Dosen mudah ditemui mahasiswa untuk kepentingan bimbingan dan konsultasi	1	2	3	4
18	Dosen menjadi sosok idola mahasiswa dalam penguasaan ilmu dan teknologi	1	2	3	4
19	Dosen memberi nilai akhir secara obyektif, adil dan transparan	1	2	3	4
20	Karyawan melayani mahasiswa secara ramah dan penuh perhatian	1	2	3	4
21	Karyawan mempunyai kemampuan dan ketrampilan dalam melayani mahasiswa.	1	2	3	4
22	Karyawan berpakaian khusus (seragam atau ada tanda khusus) yang bisa mengenali dan membedakan antara karyawan dengan dosen/mahasiswa.	1	2	3	4
23	Karyawan melayani mahasiswa secara profesional, tidak mengharapkan balasan imbalan	1	2	3	4
24	Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan	1	2	3	4
25	Informasi kegiatan kemahasiswaan (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat) tersedia cukup informatif dan komunikatif.	1	2	3	4
26	Keberadaan poliklinik yang melayani kesehatan mahasiswa	1	2	3	4
27	Informasi lowongan kerja/tempat magang tersedia cukup informatif dan komunikatif	1	2	3	4
28	Informasi tentang visi, misi, dan tujuan program studi/fakultas/universitas tersedia cukup informatif dan komunikatif.	1	2	3	4
29	Target kompetensi lulusan disosialisasikan kepada para mahasiswa	1	2	3	4

Tidak sesuai harapan

Sangat sesuai harapan