

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



**BIRO ADMINISTRASI KEMAHASISWAAN DAN  
HUMAS  
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 kuisioner di sela-sela kesibukannya mengikuti wisuda.

Kesimpulan dan rekomendasi hasil pengukuran kepuasan mahasiswa 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 Kemahasiswaan  
Ketua

Andi Aruji, 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
2.5	Ringkasan perhitungan validitas terhadap kemahasiswaan .....	13
3.1	Batasan tingkat kepuasan mahasiswa .....	15
3.5	Rerata kepuasan mahasiswa FT terhadap kemahasiswaan .....	18
3.8	Informasi deskriptif kualitatif FT.....	20
3.12	Rerata kepuasan mahasiswa FP terhadap kemahasiswaan .....	24
3.15	Informasi deskriptif kualitatif FP.....	26
3.19	Rerata kepuasan mahasiswa FH terhadap kemahasiswaan.....	30
3.22	Informasi deskriptif kualitatif FH .....	32
3.26	Rerata kepuasan mahasiswa FE terhadap kemahasiswaan .....	35
3.29	Informasi deskriptif kualitatif FE.....	37
3.33	Rerata kepuasan mahasiswa FISIP terhadap kemahasiswaan .....	41
3.36	Informasi deskriptif kualitatif FISIP .....	43
3.40	Rerata kepuasan mahasiswa FBS terhadap kemahasiswaan.....	48
3.43	Informasi deskriptif kualitatif FBS .....	50
3.47	Rerata kepuasan mahasiswa FK terhadap kemahasiswaan.....	54
3.50	Informasi deskriptif kualitatif FK .....	56
3.54	Rerata kepuasan mahasiswa FT terhadap kemahasiswaan .....	60
3.57	Informasi deskriptif kualitatif FT.....	61
3.61	Rerata kepuasan mahasiswa Univ terhadap kemahasiswaan.....	67
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 ketidakpuasan mahasiswa 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 KEPUAAN 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 reliabilitas 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 mampu berpikir untuk menafsirkan pertanyaan-pertanyaan dalam rangka memahami 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) kepuasan 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 korelasi *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
- $\Sigma X$  = jumlah skor dalam distribusi  $X$
- $\Sigma X^2$  = jumlah kuadrat masing-masing skor  $X$
- $\Sigma Y$  = jumlah skor dalam distribusi  $Y$
- $\Sigma Y^2$  = 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:

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

$\alpha$  = 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 memasukannya 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 layanan kemahasiswaan.**

Tabel 2.5 ringkasan penghitungan validitas variabel kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan.

<b>No. Pertanyaan/7pernyataan</b>	<b>Nilai r hitung</b>	<b>Nilai r minimum</b>	<b>Kesimpulan</b>
24	0,595	0,1190	Valid
25	0,664	0,1328	Valid
26	0,543	0,1086	Valid
27	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.

<b>Nilai rerata skor indikator</b>	<b>Tingkat kepuasan</b>
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.

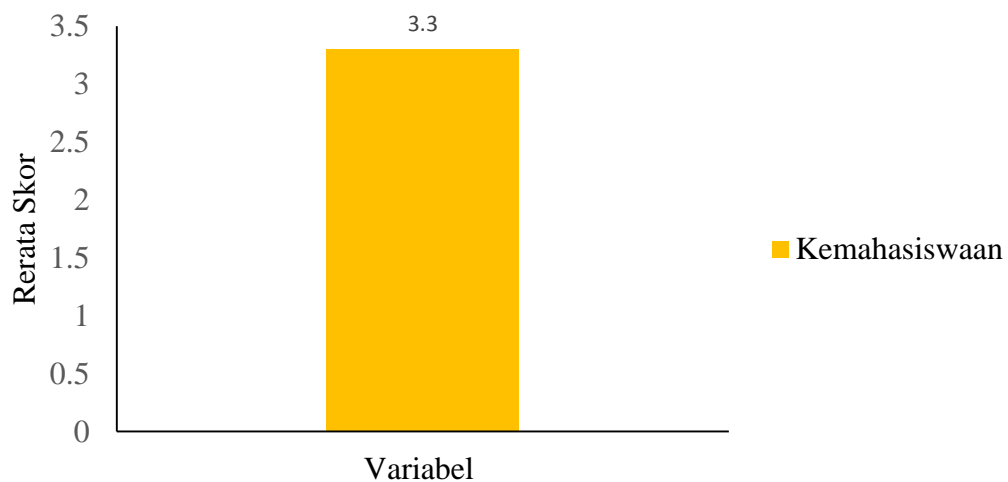
### III.1. Fakultas Teknik.

#### 1. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan.

Tabel 3.5 Nilai rerata kepuasan mahasiswa Fakultas Teknik terhadap layanan kemahasiswaan.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
24	Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan	3,38	Puas
25	Informasi tentang kegiatan kemahasiswaan (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat)	3,28	Puas
26	Keberadaan poliklinik yang melayani mahasiswa	3,24	Puas
27	Kejelasan informasi tentang lowongan kerja/ tempat magang	3,33	Puas
Rerata		3,30	Puas

#### 2. Gambar diagram kepuasan mahasiswa.



Gambae 3.1. Diagram kepuasan mahasiswa Fakultas Teknik

### 3. informasi kualitatif harapan mahasiswa.

Tabel 3.8 informasi deskriptif kualitatif harapan mahasiswa fskultass teknik.

No	Aspek kepuasan	Item yang belum sesuai harapan
1	Layanan kemahasiswaan	1. Informasi beasiswa belum transparan
		2. Fasilitas UKM kurang memadai

### 4. kesimpulan.

- a. Mahasiswa Fakultas Teknik puas atas layanan kemahasiswaan.

### 5. Rekomendasi.

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

- a. Menyediakan fasilitas untuk pengembangan bakat/minat mahasiswa.
- b. Menyediakan tempat parkir kendaraan yang nyaman dan aman.
- c. Menyediakan kamar mandi/toilet untuk mahasiswa.
- d. Kejelasan informasi beasiswa.
- e. Kejelasan seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan.
- f. Keberadaan bantuan bimbingan dan konseling bagi mahasiswa yang menghadapi masalah pribadi, kelancaran studi maupun pengembangan karir.

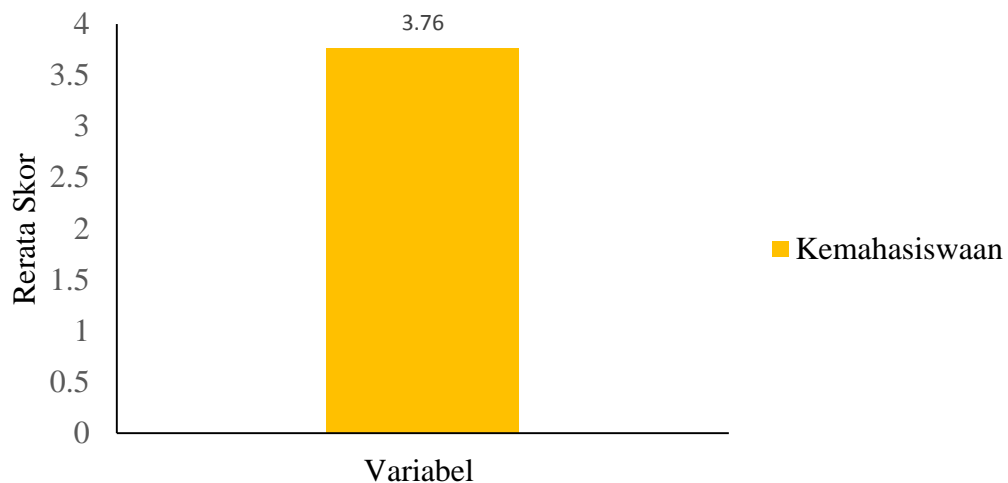
## III.2. Fakultas Pertanian

### 1. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan.

Tabel 3.12 rerata kepuasan mahasiswa Fakultas Pertanian terhadap layanan kemahasiswaan.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
24	Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan	3,49	Sangat Puas
25	Informasi tentang kegiatan kemahasiswaan (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat)	3,89	Sangat Puas
26	Keberadaan poliklinik yang melayani mahasiswa	3,76	Sangat Puas
27	Kejelasan informasi tentang lowongan kerja/ tempat magang	3,91	Sangat Puas
Rerata		3,76	Sangat Puas

## 2. Gambar diagram kepuasan mahasiswa.



Gambar 3.2. Diagram kepuasan mahasiswa Fakultas Pertanian

### 3. Informasi kualitatif harapan mahasiswa.

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

No	Aspek kepuasan	Item yang belum sesuai harapan
1	Layanan kemahasiswaan	1. Informasi beasiswa belum transparan
		2. Fasilitas UKM kurang memadai

### 9. Kesimpulan.

- a. Mahasiswa Fakultas Pertanian sangat puas atas layanan bidang kemahasiswaan, khususnya dalam seleksi untuk mendapatkan beasiswa kurang transparan, kurangnya informasi mengenai lowongan pekerjaan dan tidak adanya layanan poliklinik untuk mahasiswa.

### 10. Rekomendasi.

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

- a. Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan.
- b. Keberadaan poliklinik yang melayani mahasiswa.
- c. Kejelasan informassi tentang lowangan kerja/tempat magang.

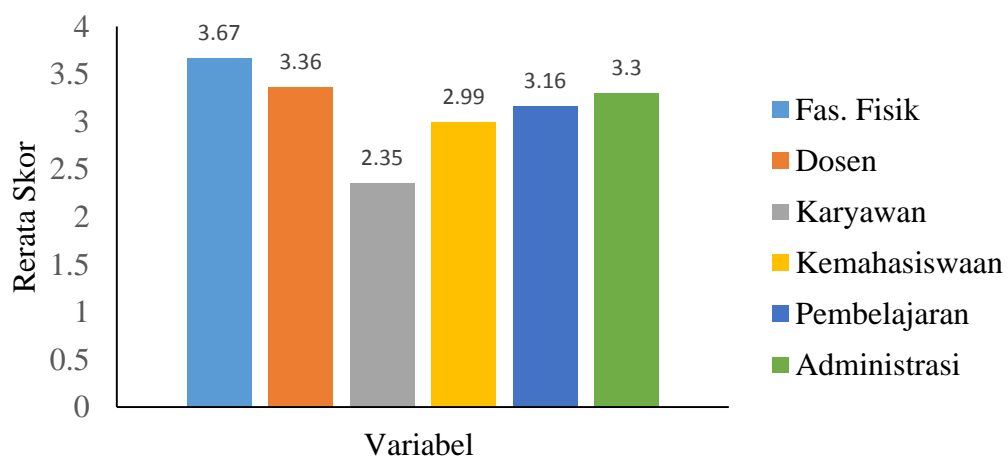
### III.3. Fakultas Hukum

#### 1. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan.

Tabel 3.19 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Hukum terhadap layanan kemahasiswaan.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
24	Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan	3,22	Puas
25	Informasi tentang kegiatan kemahasiswaan (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat)	3,34	Puas
26	Keberadaan poliklinik yang melayani mahasiswa	2,77	Kurang puas
27	Kejelasan informasi tentang lowongan kerja/ tempat magang	2,65	Kurang puas
Rerata		2,99	Puas

#### 2. Gambar diagram kepuasan mahasiswa.





Gambar 3.3. Diagram kepuasan mahasiswa Fakultas Hukum

## 8. Informasi kualitatif harapan mahasiswa.

Tabel 3.22 informasi deskriptif kualitatif harapan mahasiswa Fakultas Hukum.

No	Aspek kepuasan	Item yang belum sesuai harapan
1	Layanan kemahasiswaan	1. Informasi beasiswa belum transparan
		2. Fasilitas UKM kurang memadai

## 9. Kesimpulan.

- a. Mahasiswa Fakultas Hukum puas atas layanan kemahasiswaan.

## 10. Rekomendasi.

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

- a. Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan.
- b. Informasi tentang kegiatan kemahasiswaan (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat).
- c. Kejelasan informasi tentang lowongan kerja/tempat magang.

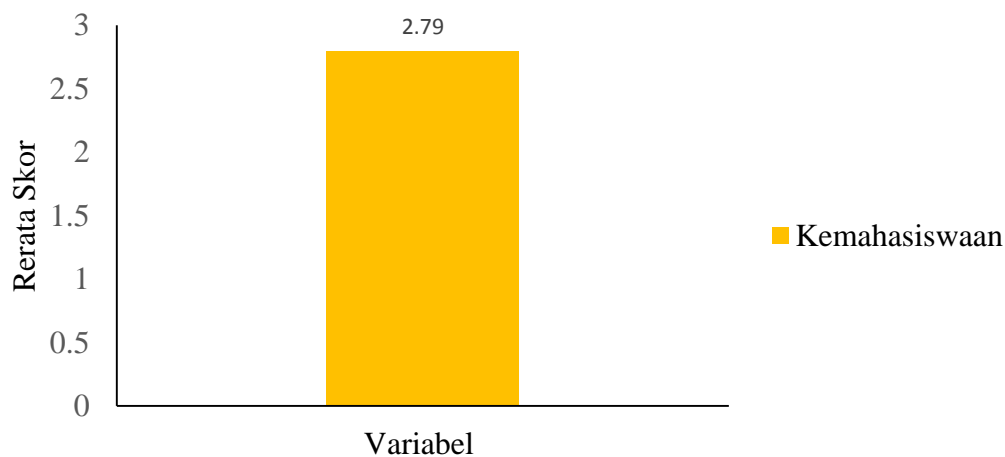
## III.4. Fakultas Ekonomi.

### 1. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan.

Tabel 3.26 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi terhadap layanan kemahasiswaan.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
24	Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan	2,90	Puas
25	Informasi tentang kegiatan kemahasiswaan (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat)	2,21	Kurang puas
26	Keberadaan poliklinik yang melayani mahasiswa	2,76	Kurang puas
27	Kejelasan informasi tentang lowongan kerja/ tempat magang	3,31	Puas
Rerata		2,79	Kurang puas

## 2. Gambar diagram kepuasan mahasiswa.



Gambar 3.4. Diagram kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi

## 3. Informasi kualitatif harapan mahasiswa.

Tabel 3.29 informasi deskriptif kualitatif harapan mahasiswa Fakultas Ekonomi.

	<b>Aspek kepuasan</b>	<b>Item yang belum sesuai harapan</b>
1	Layanan kemahasiswaan	1. Informasi beasiswa belum transparan
		2. Fasilitas UKM kurang memadai

## **5. Kesimpulan.**

- a. Mahasiswa Fakultas Ekonomi kurang puas atas layanan kemahasiswaan.

## **6. Rekomendasi**

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

- a. Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan.
- b. Informasi tentang kegiatan mahasiswa (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat).
- c. Kejelasan informasi tentang lowongan kerja/tempat magang.

### **III.5. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

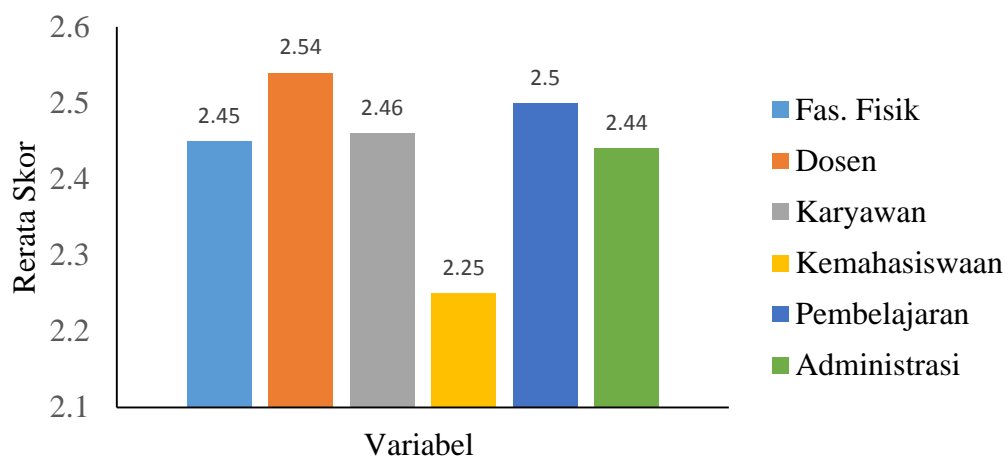
#### **1. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan**

Tabel 3.33 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik terhadap layanan pembelajaran.

<b>No</b>	<b>Indikator</b>	<b>Rerata skor</b>	<b>Keterangan</b>
24	Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan	2.11	Kurang puas

25	Informasi tentang kegiatan kemahasiswaan (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat)	2,13	Kurang puas
26	Keberadaan poliklinik yang melayani mahasiswa	1,99	Kurang puas
27	Kejelasan informasi tentang lowongan kerja/ tempat magang	2,80	Kurang puas
Rerata		2,25	Kurang puas

## 2. Gambar diagram kepuasan mahasiswa.



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

## 3. 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
3	Layanan kemahasiswaan	1. Informasi beasiswa belum transparan
		2. Fasilitas UKM kurang memadai

#### 4. Kesimpulan

- a. Mahasiswa fakultas ilmu sosiaal dan ilmu politik kurang puas atas layanan kemahasiswaan

#### 5. Rekomendasi

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

- a. Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan.
- b. Informasi tentang kegiatan kemahasiswaan (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat).
- c. Kemudahan daftar ulang (regristasi) dan pemrogaman rencana studi.
- d. Kemudahan di dalam mengurus surat menyurat

### III.6. Fakultas Bahasa dan Sains

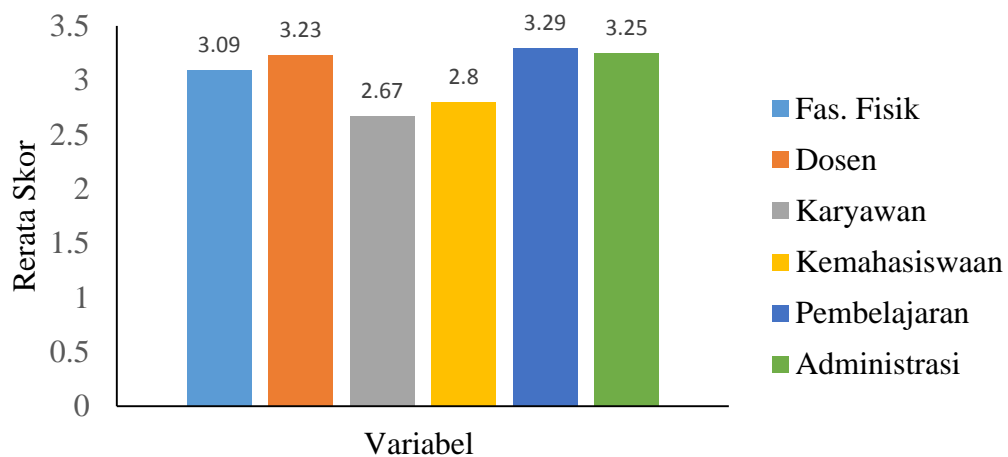
#### 1. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan.

Tabel 3.40 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Bahasa dan Sains terhadap layanan kemahasiswaan.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
24	Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan	3,20	Puas
25	Informasi tentang kegiatan kemahasiswaan (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat)	3,33	Puas

26	Keberadaan poliklinik yang melayani mahasiswa	1,90	Kurang puas
27	Kejelasan informasi tentang lowongan kerja/ tempat magang	2,80	Kurang puas
Rerata		2,80	Kurang puas

## 2. Gambar diagram kepuasan mahasiswa.



Gambar 3.6. Diagram kepuasan mahasiswa Fakultas Bahasa dan Sains

## 3. 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	Layanan kemahasiswaan	1. Informasi beasiswa belum transparan
		2. Fasilitas UKM kurang memadai

## 9. Kesimpulan

- a. Mahasiswa Fakultas Bahasa dan Sains kurang puas atas layanan kemahasiswaan

## 5. rekomendasi

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

- a. Seleksi mendapatkan beasiswa secara obyektif, adil, dan transparan.
- b. Informasi tentang kegiatan kemahasiswaan (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat).
- c. Kejelasan informasi tentang lowongan kerja/tempat magang.

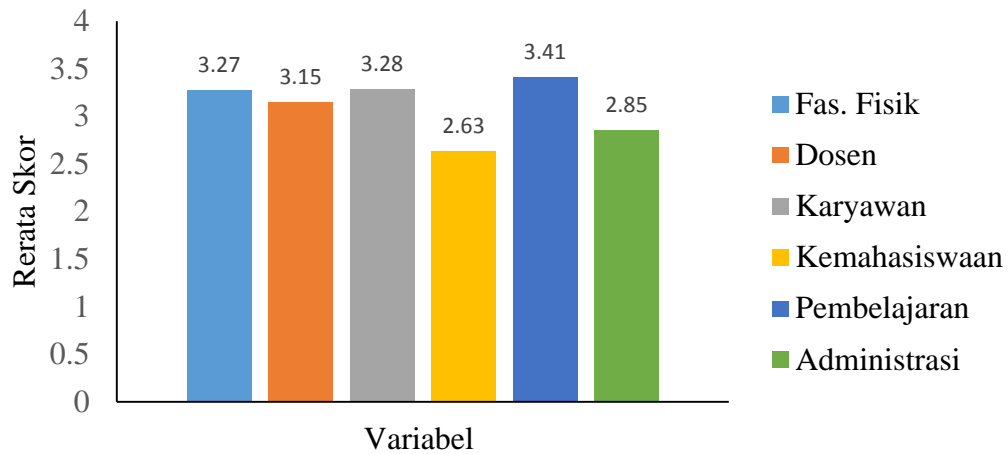
### III.7. Fakultas Kedokteran

#### 1. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan.

Tabel 3.47 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran terhadap layanan kemahasiswaan.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
24	Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan	2,60	Kurang puas
25	Informasi tentang kegiatan kemahasiswaan (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat)	2,67	Kurang puas
26	Keberadaan poliklinik yang melayani mahasiswa	2,80	Kurang puas
27	Kejelasan informasi tentang lowongan kerja/ tempat magang	2,45	Kurang puas
Rerata		2,63	Kurang puas

## 2. Gambar diagram kepuasan mahasiswa.



Gambar 3.7. Diagram kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran

## 3. Informasi kualitatif harapan mahasiswa.

Tabel 3.50 informasi deskriptif kualitatif harapan mahasiswa Fakultas Kedokteran.

	Aspek kepuasan	Item yang belum sesuai harapan
1	Layanan kemahasiswaan	1. Informasi beasiswa belum transparan
		2. Fasilitas UKM kurang memadai

## 4. Kesimpulan.

- a. Mahasiswa Fakultas Kedokteran kurang puas atas layanan kemahasiswaan.

## 5. Rekomendasi.

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

- a. Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan.



- b. Informasi tentang kegiatan kemahasiswaan (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat)
- c. Kejelasan informasi tentang lowongan kerja/tempat magang.
- d. Target kompetisi lulusan belum disosialisasikan kepada para mahasiswa.
- e. Kemudahan proses pembayaran uang kuliah.
- f. Kemudahan daftar ulang. (regitrasi) dalam pemograman rencana studi
- g. Kemudahan dalam mengurus surat menyurt.

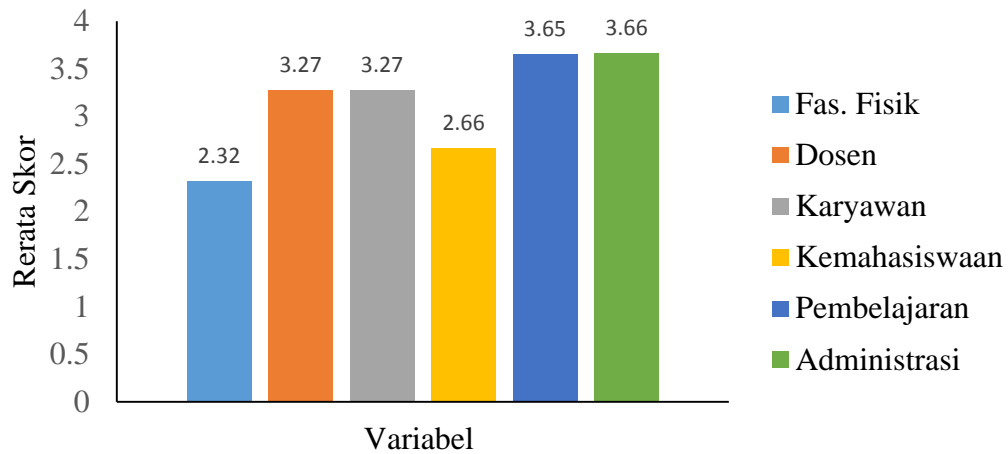
### III.8. Fakultas Kedokteran Hewan.

#### 1. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan.

Tabel 3.54 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Hewan terhadap layanan kemahasiswaan.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
24	Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan	1,99	Kurang puas
25	Informasi tentang kegiatan kemahasiswaan (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat)	1,92	Kurang puas
26	Keberadaan poliklinik yang melayani mahasiswa	3,36	Puas
27	Kejelasan informasi tentang lowongan kerja/ tempat magang	3,38	Puas
Rerata		2,66	Kurang puas

## 2. Gambar diagram kepuasan mahasiswa.



Gambar 3.8. Diagram kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Hewan

## 3. 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	Layanan kemahasiswaan	1. Informasi beasiswa belum transparan 2. Fasilitas UKM kurang memadai

## 4. Kesimpulan.

- a. Mahasiswa Fakultas Kedokteran Hewan kurang puas atas layanan kemahasiswaan.

## 10. Rekomendasi.

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

- a. Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan.
- b. Informasi tentang kegiatan kemahasiswaan (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat)
- c. Keberadaan poliklinik yang melayani mahasiswa.
- d. Kejelasan informasi tentang lowongan kerja/tempat magang
- e. Kemudahan daftar ulang(registrasi)
- f. Kemudahan di dalam mengurus surat menyurat.
- g. Kemudahan dalam proses akses/peminjaman bahan pustaka di perpustakaan.

### III.9. Universitas.

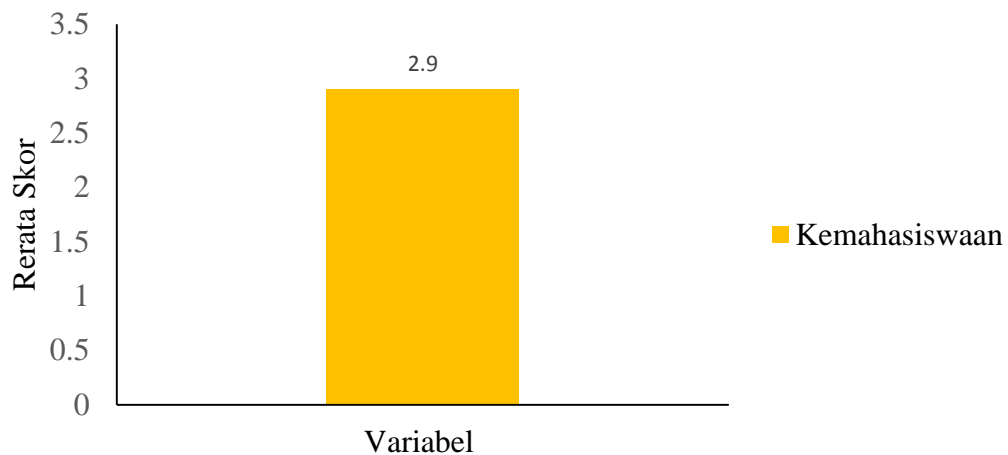
#### 1. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan.

Tabel 3.61 nilai rerata skor kepuasan mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya terhadap layanan kemahasiswaan.

No	Indikator	Rerata skor	Keterangan
24	Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan	2,86	Puas
25	Informasi tentang kegiatan kemahasiswaan (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat)	2,84	Puas
26	Keberadaan poliklinik yang melayani mahasiswa	2,82	Puas

27	Kejelasan informasi tentang lowongan kerja/ tempat magang	3,07	Puas
Rerata		2,90	Puas

## 2. Gambar diagram kepuasan mahasiswa.



Gambar 3.9. Diagram kepuasan mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

## 3. Kesimpulan

- a. Mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya puas atas layanan kemahasiswaan.

## 4. Rekomendasi.

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

- a. Karyawan melayani mahasiswa secara profesional, tidak mengharapkan balasan imbalan.

- b. Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan.
- c. Informasi tentang kegiatan kemahasiswaan (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat).
- d. Keberadaan poliklinik yang melayani mahasiswa.
- e. Kejelasan informasi tentang lowongan kerja/tempat magang.
- f. Kemudahan prose pembayaran uang kuliah.
- g. Kemudahan daftar ulang (registrasi) dan pemograman rencana studi.
- h. Kemudahan di dalam mengurus surat menyurat.
- i. Kemudahan dalam proses akses/peminjaman bahan pustaka di perpustakaan.
- j. Kemudahan di dalam mendapatkan informasi/berkass hasil studi misalnya KHS atau transkrip studi.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### IV.1. Kesimpulan.

1. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap 6 variabel kepuasan: (1) kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan, disajikan dalam tabel 4.1

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

<b>Fakultas</b>	<b>Layanan kemahs</b>
Fakultas Teknik	3,30
Fakultas Pertanian	3,76
Fakultas Hukum	2,99
Fakultas Ekonomi	2,79
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik	2,25
Fakultas Bahasa dan Sains	2,80
Fakultas Kedokteran	2,63
Fakultas Kedokteran Hewan	2,66
Rerata	2,90

2. Tingkat kepuasan mahasiswa universitas wijaya kusuma surabaya terhadap 6 variabel kepuasan adalah sebagai berikut:
  - a. Mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya kurang puas atas layanan di bidang kemahasiswaan.
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.**

- a. Seleksi mendapatkan beasiswa dilakukan secara obyektif, adil, dan transparan.
- b. Informasi tentang kegiatan kemahasiswaan (organisasi kemahasiswaan, pengembangan minat dan bakat).
- c. Kejelasan informai tentang lowongan kerja/tempat magang.

## 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			
		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