



UNIVERSITAS HAYAM WURUK
Perbanas Surabaya

LAPORAN HASIL SURVEI KUALITAS LAYANAN TEKNISI

2020/2021



Pusat Penjaminan Mutu
Universitas Hayam Wuruk Perbanas

Hasil Survei Kualitas Layanan Teknisi 2020/2021

Diskripsi Responden Dosen dan Tendik

Responden yang mengisi survei kualitas layanan teknisi adalah dosen dan tenaga kependidikan, yaitu sebanyak 127 orang yang terdiri atas 90 orang dosen (70,87%) dan 37 orang tenaga kependidikan (29,13%).

Kelompok	Banyak responden	%
Dosen	90	70,87%
Tenaga Kependidikan	37	29,13%
Total	127	100%

Berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki lebih sedikit yaitu 53 orang (41,73%) dibanding responden perempuan sebanyak 74 orang (58,27%).

Jenis kelamin	Banyak responden	%
Laki-laki	53	41,73%
Perempuan	74	58,27%
Total	127	100%

UJI VALIDITAS & RELIABILITAS

Uji Validitas

- Hasil pengolahan SPSS untuk variabel reliability didapatkan bahwa instrumen REL01 (reliability 1) dan REL02 (reliability 2) nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel reliability adalah valid.

Correlations

		REL01	REL02
REL01	Pearson Correlation	1	.894**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	127	127
REL02	Pearson Correlation	.894**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	127	127

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel responsiveness didapatkan bahwa instrumen RES01 (responsiveness 1), RES02 (responsiveness 2) dan RES03 (responsiveness 3) nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah valid.

Correlations

		RES01	RES02	RES03
RES01	Pearson Correlation	1	.886**	.703**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	127	127	127
RES02	Pearson Correlation	.886**	1	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	127	127	127
RES03	Pearson Correlation	.703**	.788**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	127	127	127

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel assurance didapatkan bahwa instrumen ASS01 (assurance 1), ASS02 (assurance 2) dan ASS03 (assurance 3) nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah valid.

Correlations

		ASS01	ASS02	ASS03
ASS01	Pearson Correlation	1	.872**	.912**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	127	127	127
ASS02	Pearson Correlation	.872**	1	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	127	127	127
ASS03	Pearson Correlation	.912**	.791**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	127	127	127

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel empathy didapatkan bahwa instrumen EM01 (empathy 1) dan EM02 (empathy 2) nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel empathy adalah valid.

Correlations

		EM01	EM02
EM01	Pearson Correlation	1	.803**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	127	127
EM02	Pearson Correlation	.803**	1

Sig. (2-tailed)	.000	
N	127	127

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel tangible didapatkan bahwa instrumen TA01 (tangible 1) dan TA02 (tangible 2) nilai sig. sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel tangible adalah valid.

Correlations

		TA01	TA02
TA01	Pearson Correlation	1	.665**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	127	127
TA02	Pearson Correlation	.665**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	127	127

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas

1. Variabel reliability terdapat 2 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,944. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel reliability adalah reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.944	2

2. Variabel responsiveness terdapat 3 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,919. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel responsiveness adalah reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.919	3

3. Variabel assurance terdapat 3 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,948. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel assurance adalah reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.948	3

4. Variabel empathy terdapat 2 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,891. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel empathy adalah reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	2

5. Variabel tangible terdapat 2 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,797. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel tangible adalah reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.797	2

HASIL SURVEI

No.	Kualitas Layanan Teknisi	% Tanggapan					Skor Terbobot
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total	
RELIABILITY							
1	Kemampuan Petugas Teknisi dalam memberikan layanan	2.36%	14.17%	65.35%	18.11%	100%	2.99
2	Kemampuan Petugas Teknisi memberikan solusi terkait masalah layanan	1.57%	15.75%	65.35%	17.32%	100%	2.98
Rata-rata skor reliability		1.97%	14.96%	65.35%	17.72%	100%	2.99
RESPONSIVENESS							
3	Kecepatan dalam memberikan layanan	0.79%	18.90%	62.20%	18.11%	100%	2.98
4	Kecepatan dalam menanggapi keluhan	0.79%	18.11%	60.63%	20.47%	100%	3.01
5	Mudah dihubungi guna memberikan layanan	2.36%	21.26%	61.42%	14.96%	100%	2.89
Rata-rata skor responsiveness		1.31%	19.42%	61.42%	17.85%	100%	2.96
ASSURANCE							
6	Ketepatan dalam memberikan layanan	0.79%	12.60%	72.44%	14.17%	100%	3.00
7	Ketepatan dalam memberikan solusi	0.79%	14.17%	70.87%	14.17%	100%	2.98
8	Kesesuaian layanan dengan ketentuan yang berlaku	0.79%	13.39%	70.08%	15.75%	100%	3.01
Rata-rata skor assurance		0.79%	13.39%	71.13%	14.70%	100%	3.00
EMPATHY							
9	Sikap ramah Petugas Teknisi dalam memberikan layanan	1.57%	7.87%	66.14%	24.41%	100%	3.13
10	Kepedulian dalam menyelesaikan masalah	1.57%	12.60%	67.72%	18.11%	100%	3.02
Rata-rata skor empathy		1.57%	10.24%	66.93%	21.26%	100%	3.08
TANGIBLE							
11	Kecukupan sarana dan prasarana	2.36%	14.96%	67.72%	14.96%	100%	2.95
12	Kerapian Petugas Teknisi saat memberikan layanan	0.79%	11.81%	69.29%	18.11%	100%	3.05
Rata-rata skor tangible		1.57%	13.39%	68.50%	16.54%	100%	3.00
Rata-rata skor kualitas layanan		1.44%	14.28%	66.67%	17.61%	100%	3.00
KEPUASAN							
13	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Petugas Teknisi	0.79%	15.75%	63.78%	19.69%	100%	3.02

SARAN/MASUKAN

No	Saran/masukan
1	Dipertahankan
2	Baik
3	Ketika pindah kampus, kebutuhan terhadap teknisi sangat besar, sebaiknya tanpa kami minta, sarana dan prasarana kerja segera disetting seperti di kampus sebelumnya. Pengalaman, kalau kami tidak meminta, tidak terpasang, seperti interkom. Mohon juga ada pengecekan berkala, karena di ruang Eksya, internet kadang putus nyambung dan Repo kadang ada kadang tidak di PC ruangan.
4	Layanan petugas teknisi sudah baik, hanya saja personilnya kurang sehingga terkadang tidak begitu cepat dalam merespon keluhan.
5	Wifi sering lemot