



UNIVERSITAS HAYAM WURUK  
Perbanas Surabaya

# LAPORAN HASIL SURVEI KUALITAS LAYANAN KEJASAMA

**2020/2021**



Pusat Penjaminan Mutu  
Universitas Hayam Wuruk Perbanas

## Hasil Survei Kualitas Layanan Kerjasama 2020/2021

### Diskripsi Responden

Terdapat 22 mitra Universitas Hayam Wuruk Perbanas yang telah mengisi data survei kualitas layanan kerjasama. Detil data sebagai berikut:

No	Nama	Pekerjaan/ Jabatan	Perguruan Tinggi / Institusi / Perusahaan
1	Achmad Nurhakim	Kasubbag Kelembagaan dan Kerjasama Dalam Negeri	BPKN RI
2	Wulan Yulianti	Kordinator PERMATA SAKTI	Institut Komunikasi & Bisnis LSPR
3	Yanuastrid Shintawati, M.Si.	Kaprodi S1 Ilmu Perpustakaan	Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
4	Iman Nurmansyah	Senior Officer Biro Kerja Sama dan HI	Universitas Pembangunan Jaya
5	Dr. Novita Rosanti, SE., M.Si.	Wakil Rektor 3 bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama	Institut Bisnis dan Keuangan Nitro
6	Lucia D.	Personalia	Prima Master Bank
7	Nita Andriani	PNS/ Kasubbag Keuangan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Siak Provinsi Riau	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Siak
8	Melika Sisilia	Marketing Education	PT. Ebiz Infotama Interindo
9	Wiwik Pratiwi, SE, M.M, M.Akt, Ak, CA, ACPA	Kaprodi Akuntansi S1	STIE Y.A.I
10	Muhammad Sobirin Sispa	Account Executive	PT. Mitra Infosarana
11	Suhartono	Ketua STIE Balikpapan	STIE Balikpapan
12	Haryadi Jaka Susila, M.Ag.	Dosen/ Kabag. TU	STIE BALIKPAPAN
13	Rahmat Hadi Saputra, S.M.	Staf kerjasama STIE Widya Gama Lumajang	STIE Widya Gama Lumajang
14	Yusmalinda	Wakil Ketua Bidang Akademik	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mars
15	Abidah Dwi Rahmi Satiti	Dosen/ Kaprodi Akuntansi	Universitas Islam Lamongan
16	Moh. Faisol	Ketua Program Studi Akuntansi	Universitas Wiraraja
17	Evi Malia	Ka. Prodi Akuntansi	UIM
18	Debby Paseru	Dosen/WR1	Universitas Katolik De La Salle Manado
19	Wilda Nabila Sari	Legal & Operational Staf	Dewan Sertifikasi Qualified Internal Auditor
20	Nur Kumala Wardani, S.Pd.	Kepala Sekolah	SDI AN-NUR
21	Dewi Rachmayanti Permana	Guru	Sdn Wonorejo 274
22	Lovita Fillyand	Ka. Unit Kerjasama dan Humas	Indonesia Banking School

Berdasarkan jenjang pendidikannya, responden dapat dikelompokkan berpendidikan Diploma, Sarjana, Pascasarjana, Dokto sebagaimana tabel berikut:

<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah Responden</b>
Diploma	2
Sarjana	5
Pascasarjana	13
Doktor	2
<b>Total Responden</b>	<b>22</b>

Berdasarkan kelompok usia, responden dibagi dalam 6 (enam) kelompok sebagaimana tabel berikut:

<b>Usia Responden</b>	<b>Jumlah Responden</b>
< 30 tahun	4
30 tahun s/d 35 tahun	6
36 tahun s/d 40 tahun	2
41 tahun s/d 45 tahun	5
46 tahun s/d 50 tahun	2
> 50 tahun	3
<b>Total Responden</b>	<b>22</b>

Berdasarkan jenis kelamin, responden dibagi dalam 2 (dua) kelompok sebagaimana tabel berikut:

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah Responden</b>
Laki - Laki	7
Perempuan	15
<b>Total Responden</b>	<b>22</b>

Berdasarkan lama waktu responden mengenal Universitas Hayam Wuruk Perbanas (d/h STIE Perbanas Surabaya), responden dibagi dalam 3 (tiga) kelompok sebagaimana tabel berikut:

<b>Lama Mengenal UHW Perbanas</b>	<b>Jumlah Responden</b>
< 6 bulan	7
6 bulan s/d 3 tahun	7
> 3 tahun	8
<b>Total Responden</b>	<b>22</b>

## UJI VALIDITAS & RELIABILITAS

### Uji Validitas

1. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel reliability didapatkan bahwa instrumen rel1 (reliability 1) dan rel2 (reliability 2) nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel reliability adalah valid.

**Correlations**

		Rel1	Rel2	TotRel
Rel1	Pearson Correlation	1	.909**	.976**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	22	22	22
Rel2	Pearson Correlation	.909**	1	.977**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	22	22	22
TotRel	Pearson Correlation	.976**	.977**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	22	22	22

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

2. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel responsiveness didapatkan bahwa instrumen res1 (responsiveness 1) s/d res3 (responsiveness 3) nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah valid.

**Correlations**

		Res1	Res2	Res3	TotRes
Res1	Pearson Correlation	1	.790**	.701**	.891**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	22	22	22	22
Res2	Pearson Correlation	.790**	1	.904**	.965**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	22	22	22	22
Res3	Pearson Correlation	.701**	.904**	1	.935**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	22	22	22	22
TotRes	Pearson Correlation	.891**	.965**	.935**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	22	22	22	22

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

3. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel reliability didapatkan bahwa instrumen ass1 (assurance 1) s/d ass3 (assurance 3) nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah valid.

**Correlations**

		Ass1	Ass2	Ass3	TotAss
Ass1	Pearson Correlation	1	.701**	.748**	.888**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	22	22	22	22
Ass2	Pearson Correlation	.701**	1	.828**	.921**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	22	22	22	22
Ass3	Pearson Correlation	.748**	.828**	1	.940**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	22	22	22	22
TotAss	Pearson Correlation	.888**	.921**	.940**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	22	22	22	22

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

4. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel empathy didapatkan bahwa instrumen emp1, emp2, emp3, dan emp4 nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel empathy adalah valid.

**Correlations**

		Emp1	Emp2	Emp3	Emp4	TotEmp
Emp1	Pearson Correlation	1	.896**	.677**	.701**	.897**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000
	N	22	22	22	22	22
Emp2	Pearson Correlation	.896**	1	.771**	.810**	.952**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	22	22	22	22	22
Emp3	Pearson Correlation	.677**	.771**	1	.810**	.891**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000
	N	22	22	22	22	22
Emp4	Pearson Correlation	.701**	.810**	.810**	1	.912**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	22	22	22	22	22
TotEmp	Pearson Correlation	.897**	.952**	.891**	.912**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	22	22	22	22	22

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

5. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel tangible didapatkan bahwa instrumen tan1, tan2 dan tan3 nilai sig. sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel tangible adalah valid.

**Correlations**

		Tan1	Tan2	Tan3	TotTan
Tan1	Pearson Correlation	1	.852**	.590**	.903**
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.000
	N	22	22	22	22
Tan2	Pearson Correlation	.852**	1	.640**	.931**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000
	N	22	22	22	22
Tan3	Pearson Correlation	.590**	.640**	1	.843**
	Sig. (2-tailed)	.004	.001		.000
	N	22	22	22	22
TotTan	Pearson Correlation	.903**	.931**	.843**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	22	22	22	22

\*\* . 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 0,952. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel reliability adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.952	2

2. Variabel responsiveness terdapat 3 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,922. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel responsiveness adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.922	3

3. Variabel assurance terdapat 3 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,905. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel assurance adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.905	3

4. Variabel empathy terdapat 4 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,870. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel empathy adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.933	4

5. Variabel tangible terdapat 3 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,869. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel tangible adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.867	3

**HASIL SURVEI**

No	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	SB	Total		
1	Kemampuan Bagian Kerjasama dalam memberikan layanan	0.00	0.00	36.36	63.64	100.00	3.64	Sangat Baik
2	Kemampuan Bagian Kerjasama menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan layanan	0.00	0.00	40.91	59.09	100.00	3.59	Sangat Baik
	<b>Reliability</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>38.64</b>	<b>61.36</b>	<b>100.00</b>	<b>3.61</b>	<b>Sangat Baik</b>
3	Mudah dihubungi guna memberikan layanan secara cepat	0.00	0.00	31.82	68.18	100.00	3.68	Sangat Baik
4	Kecepatan dalam memberikan layanan kepada mitra	0.00	0.00	31.82	68.18	100.00	3.68	Sangat Baik
5	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan yang diberikan	0.00	0.00	36.36	63.64	100.00	3.64	Sangat Baik

No	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	SB	Total		
	<b>Responsiveness</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>33.33</b>	<b>66.67</b>	<b>100.00</b>	<b>3.67</b>	<b>Sangat Baik</b>
6	Kesesuaian pengelolaan administrasi kerjasama bersama Mitra	0.00	0.00	31.82	68.18	100.00	3.68	Sangat Baik
7	Ketepatan dalam menyelesaikan keluhan layanan	0.00	0.00	36.36	63.64	100.00	3.64	Sangat Baik
8	Kualitas pengelolaan kerjasama sesuai dengan peraturan/ ketentuan/ perundangan yang berlaku	0.00	0.00	45.45	54.55	100.00	3.55	Sangat Baik
	<b>Assurance</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>37.88</b>	<b>62.12</b>	<b>100.00</b>	<b>3.62</b>	<b>Sangat Baik</b>
9	Kesediaan dalam mendukung pelaksanaan kerjasama	0.00	0.00	31.82	68.18	100.00	3.68	Sangat Baik
10	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan mitra	0.00	0.00	27.27	72.73	100.00	3.73	Sangat Baik
11	Sikap ramah dalam menyampaikan layanan kepada Mitra	0.00	0.00	27.27	72.73	100.00	3.73	Sangat Baik
12	Kepedulian dalam memberikan perhatian kepada Mitra yang memerlukan bantuan layanan	0.00	0.00	36.36	63.64	100.00	3.64	Sangat Baik
	<b>Empathy</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>30.68</b>	<b>69.32</b>	<b>100.00</b>	<b>3.69</b>	<b>Sangat Baik</b>
13	Ketersediaan Informasi tentang pelaksanaan kerjasama	0.00	0.00	40.91	59.09	100.00	3.59	Sangat Baik
14	Ketersediaan informasi bagi mitra terkait dengan kerjasama	0.00	4.55	31.82	63.64	100.00	3.59	Sangat Baik
15	Kemudahan akses menuju kantor / ruang kerja Bagian Kerjasama (International Office)	0.00	4.55	50.00	45.45	100.00	3.41	Sangat Baik
	<b>Tangible</b>	<b>0.00</b>	<b>3.03</b>	<b>40.91</b>	<b>56.06</b>	<b>100.00</b>	<b>3.53</b>	<b>Sangat Baik</b>
	<b>Rata-rata dan Skor Kualitas Layanan</b>	<b>0.00</b>	<b>0.61</b>	<b>36.29</b>	<b>63.11</b>	<b>100.00</b>	<b>3.63</b>	<b>Sangat Baik</b>
		<b>KP</b>	<b>CP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>	<b>Total</b>		
16	Kepuasan yang dirasakan atas layanan dari Bagian Kerjasama (International Office)	0.00	0.00	45.45	54.55	100.00	3.55	Sangat Puas

## SARAN/MASUKAN

No.	Saran/ Masukan untuk peningkatan kualitas layanan
1	Kegiatan bertukar informasi re kegiatan di masing-masing pihak yang diasas relevan perlu ditingkatkan ke depan.
2	Layanan kerjasama yang diberikan sangat baik
3	Layanan saat ini sudah sangat baik, semoga kedepannya akan lebih baik lagi dan dapat memberikan kontribusi bagi perguruan tinggi mitra
4	Lebih ditingkatkan sehingga menjadi sangat baik
5	Pertahankan layanan yang baik, terima kasih



No.	Saran/ Masukan untuk peningkatan kualitas layanan
6	Selalu ramah dan baik. Semoga ke depan banyak kerjasama yg saling bermanfaat dengan kampus kami (Universitas Islam Lamongan)
7	Semakin ditingkatkan pelayanannya... Semoga semakin sukses...
8	Semoga kedepannya dapat terjalin dengan baik dan berkesinambungan
9	Semoga kerjasama tetap berlanjut.
10	Semoga pandemi segera berlalu sehingga kami bisa berkunjung ke Perbanas Surabaya
11	Semoga tetap dipertahankan serta terus ada peningkatan
12	Terus Tingkatkan pelayanan dan menjadi perguruan tinggi yg terbaik di indonesia
13	Tetap meningkatkan kualitas layanan sesuai kebutuhan.