



UNIVERSITAS HAYAM WURUK
Perbanas Surabaya

LAPORAN HASIL SURVEI
KUALITAS LAYANAN
HUMAS & PEMASARAN

2021/2022



Pusat Penjaminan Mutu
Universitas Hayam Wuruk Perbanas

Hasil Survei Kualitas Layanan Humas & Pemasaran 2021/2022

DESKRIPSI RESPONDEN

Survei layanan bagian humas & pemasaran ini ditujukan untuk dosen dan tendik Universitas Hayam Wuruk Perbanas. Berikut rincian responden dosen & tendik yang mengisi kuesioner layanan bagian humas & pemasaran:

Kelompok	Banyak Responden	Prosentase
Dosen Tidak Menjabat Struktural	62	61%
Dosen Menjabat Struktural	11	11%
Karyawan (Tendik)	28	28%
Total	101	100%

UJI VALIDITAS & RELIABILITAS

Uji Validitas

- Hasil pengolahan SPSS untuk variabel reliability didapatkan bahwa instrument rel1 (reliability 1) dan rel2 (reliability 2) nilai sig = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel reliability adalah Valid.

Correlations

		REL1	REL2
REL1	Pearson Correlation	1	.880**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	101	101
REL2	Pearson Correlation	.880**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	101	101

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

- Hasil pengolahan SPSS untuk variabel responsiveness didapatkan bahwa instrumen res1 (responsiveness 1) dan res2 (responsiveness 2) nilai sig. = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah Valid.

Correlations

		RES1	RES2
RES1	Pearson Correlation	1	.680**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	101	101
RES2	Pearson Correlation	.680**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	101	101

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

3. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel assurance didapatkan bahwa instrumen ass1 (assurance 1), ass2 (assurance 2) dan ass3 (assurance 3) nilai sig. = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel assurance adalah Valid.

Correlations

		ASS1	ASS2	ASS3
ASS1	Pearson Correlation	1	.742**	.749**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	101	101	101
ASS2	Pearson Correlation	.742**	1	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	101	101	101
ASS3	Pearson Correlation	.749**	.831**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	101	101	101

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

4. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel empathy didapatkan bahwa instrumen emp1 (empathy 1), emp2 (empathy 2), dan emp3 (empathy 3) nilai sig. = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel empathy adalah Valid.

Correlations

		EMP1	EMP2	EMP3
EMP1	Pearson Correlation	1	.742**	.697**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	101	101	101
EMP2	Pearson Correlation	.742**	1	.900**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	101	101	101
EMP3	Pearson Correlation	.697**	.900**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	101	101	101

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

5. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel tangible didapatkan bahwa instrumen tan1 (tangible 1), tan2 (tangible 2) dan tan3 (tangible 3) nilai sig =0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel tangible adalah Valid.

Correlations

		TAN1	TAN2	TAN3
TAN1	Pearson Correlation	1	.733**	.607**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	101	101	101
TAN2	Pearson Correlation	.733**	1	.699**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	101	101	101
TAN3	Pearson Correlation	.607**	.699**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	101	101	101

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

Uji Reliabilitas

1. Variabel reliability terdapat 2 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.935. Hasil uji Reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel reliability adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.935	2

2. Variabel responsiveness terdapat 2 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.809. Hasil uji Reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel responsiveness adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.809	2

3. Variabel assurance terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.909. Hasil uji Reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel assurance adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.909	3

4. Variabel empathy terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.914. Hasil uji Reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel empathy adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	3

5. Variabel tangible terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.864. Hasil uji Reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel tangible adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.864	3

HASIL SURVEI

Dosen

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
1	Kemampuan dalam memberikan layanan.	4%	7%	66%	23%	100%	3,08	Baik
2	Kemampuan menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan layanan yang diberikan	5%	11%	63%	21%	100%	2,99	Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
	Rata-rata Reliability	5%	9%	64%	22%	100%	3,03	Baik
3	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat.	1%	10%	60%	29%	100%	3,16	Baik
4	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan.	4%	8%	64%	23%	100%	3,07	Baik
	Rata-rata Responsiveness	3%	9%	62%	26%	100%	3,12	Baik
5	Ketepatan dalam menyelesaikan keluhan atas layanan.	3%	12%	60%	25%	100%	3,07	Baik
6	Kesesuaian layanan dengan ketentuan.	0%	14%	59%	27%	100%	3,14	Baik
7	Ketepatan proses layanan sesuai dengan ketentuan.	1%	7%	63%	29%	100%	3,19	Baik
	Rata-rata Assurance	1%	11%	61%	27%	100%	3,13	Baik
8	Sikap ramah dalam memberikan layanan.	0%	10%	52%	38%	100%	3,29	Sangat Baik
9	Kepedulian untuk memberikan perhatian pada penyelesaian masalah layanan.	3%	10%	55%	33%	100%	3,18	Baik
10	Kesediaan untuk memberikan layanan sesuai kebutuhan.	4%	8%	56%	32%	100%	3,15	Baik
	Rata-rata Empathy	2%	9%	54%	34%	100%	3,21	Baik
11	Kesesuaian sarana prasarana di bagian Humas dan Pemasaran untuk proses layanan.	3%	7%	64%	26%	100%	3,09	Baik
12	Kesesuaian pengaturan ruangan untuk proses layanan.	1%	7%	62%	30%	100%	3,14	Baik
13	Kemudahan akses menuju ruang bagian Humas dan Pemasaran.	0%	1%	53%	45%	100%	3,33	Sangat Baik
	Rata-rata Tangible	1%	5%	60%	34%	100%	3,18	Baik
	Rata-rata Skor Keseluruhan	3%	9%	60%	29%	100%	3,13	Baik
14	Kepuasan yang dirasakan atas layanan bagian Humas & Pemasaran	3%	8%	59%	30%	100%	3,16	Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek empathy yaitu senilai 3,21 yang berada di skala baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek reliability yaitu sebesar 3,03. Meskipun memiliki bobot nilai terendah, aspek reliability masih berada di skala baik, akan tetapi hal ini harus menjadi aspek yang perlu diperhatikan dengan lebih terutama dalam hal kemampuan menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan layanan yang diberikan yang memiliki bobot nilai 2,99.

Tendik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
1	Kemampuan dalam memberikan layanan.	0%	14%	75%	11%	100%	2,96	Baik
2	Kemampuan menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan layanan yang diberikan	0%	14%	75%	11%	100%	2,96	Baik
	Rata-rata Reliability	0%	14%	75%	11%	100%	2,96	Baik
3	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat.	0%	18%	68%	14%	100%	2,96	Baik
4	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan.	0%	18%	75%	7%	100%	2,89	Baik
	Rata-rata Responsiveness	0%	18%	71%	11%	100%	2,93	Baik
5	Ketepatan dalam menyelesaikan keluhan atas layanan.	0%	21%	71%	7%	100%	2,86	Baik
6	Kesesuaian layanan dengan ketentuan.	0%	14%	79%	7%	100%	2,93	Baik
7	Ketepatan proses layanan sesuai dengan ketentuan.	0%	14%	79%	7%	100%	2,93	Baik
	Rata-rata Assurance	0%	17%	76%	7%	100%	2,90	Baik
8	Sikap ramah dalam memberikan layanan.	0%	14%	75%	11%	100%	2,96	Baik
9	Kepedulian untuk memberikan perhatian pada penyelesaian masalah layanan.	0%	14%	82%	4%	100%	2,89	Baik
10	Kesediaan untuk memberikan layanan sesuai kebutuhan.	0%	14%	79%	7%	100%	2,93	Baik
	Rata-rata Empathy	0%	14%	79%	7%	100%	2,93	Baik
11	Kesesuaian sarana prasarana di bagian Humas dan Pemasaran untuk proses layanan.	0%	11%	82%	7%	100%	2,96	Baik
12	Kesesuaian pengaturan ruangan untuk proses layanan.	0%	11%	82%	7%	100%	2,96	Baik
13	Kemudahan akses menuju ruang bagian Humas dan Pemasaran.	0%	11%	75%	14%	100%	3,04	Baik
	Rata-rata Tangible	0%	11%	80%	10%	100%	2,99	Baik
	Rata-rata Skor Keseluruhan	0%	15%	76%	9%	100%	2,94	Baik
14	Kepuasan yang dirasakan atas layanan bagian Humas & Pemasaran	0%	21%	71%	7%	100%	2,86	Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek tangible yaitu senilai 2,99 yang berada di skala baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek assurance yaitu sebesar 2,90. Meskipun memiliki bobot nilai terendah, aspek assurance masih berada di skala baik, akan tetapi hal ini harus menjadi aspek yang perlu diperhatikan dengan lebih terutama dalam hal kesesuaian layanan dengan ketentuan dan ketepatan proses layanan sesuai dengan ketentuan yang memiliki bobot nilai 2,93.

Dosen & Tendik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
1	Kemampuan dalam memberikan layanan.	3%	9%	68%	20%	100%	3,05	Baik
2	Kemampuan menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan layanan yang diberikan	4%	12%	66%	18%	100%	2,98	Baik
	Rata-rata Reliability	3%	10%	67%	19%	100%	3,01	Baik
3	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat.	1%	12%	62%	25%	100%	3,11	Baik
4	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan.	3%	11%	67%	19%	100%	3,02	Baik
	Rata-rata Responsiveness	2%	11%	65%	22%	100%	3,06	Baik
5	Ketepatan dalam menyelesaikan keluhan atas layanan.	2%	15%	63%	20%	100%	3,01	Baik
6	Kesesuaian layanan dengan ketentuan.	0%	14%	64%	22%	100%	3,08	Baik
7	Ketepatan proses layanan sesuai dengan ketentuan.	1%	9%	67%	23%	100%	3,12	Baik
	Rata-rata Assurance	1%	13%	65%	21%	100%	3,07	Baik
8	Sikap ramah dalam memberikan layanan.	0%	11%	58%	31%	100%	3,20	Baik
9	Kepedulian untuk memberikan perhatian pada penyelesaian masalah layanan.	2%	11%	62%	25%	100%	3,10	Baik
10	Kesediaan untuk memberikan layanan sesuai kebutuhan.	3%	10%	62%	25%	100%	3,09	Baik
	Rata-rata Empathy	2%	11%	61%	27%	100%	3,13	Baik
11	Kesesuaian sarana prasarana di bagian Humas dan Pemasaran untuk proses layanan.	2%	8%	69%	21%	100%	3,09	Baik
12	Kesesuaian pengaturan ruangan untuk proses layanan.	1%	8%	67%	24%	100%	3,14	Baik
13	Kemudahan akses menuju ruang bagian Humas dan Pemasaran.	0%	4%	59%	37%	100%	3,33	Baik Sekali
	Rata-rata Tangible	1%	7%	65%	27%	100%	3,18	Baik
	Rata-rata Skor Keseluruhan	2%	10%	65%	23%	100%	3,09	Baik
14	Kepuasan yang dirasakan atas layanan bagian Humas & Pemasaran	2%	12%	62%	24%	100%	3,08	Baik

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek tangible yaitu senilai 3,18 yang berada di skala sangat baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek reliability yaitu sebesar 3,01. Meskipun memiliki bobot nilai terendah, aspek reliability masih berada di skala sangat baik, akan tetapi hal ini harus menjadi aspek yang perlu diperhatikan dengan lebih terutama dalam hal kemampuan menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan layanan yang diberikan yang memiliki bobot nilai 2,98.

MASUKKAN/SARAN

No.	Masukkan/Saran
1	Supaya lebih ditingkatkan lagi
2	Bag. pemasaran sebaiknya meninjau kembali program kerja yang sdh dilaksanakan agar supaya janjinya mendapatkan maba 1300 orang dapat tercapai.
3	Ketanggapan tentang pemberian apresiasi kurang cepat, pemberian ucapan selamat terhadap prestasi mahasiswa dll.
4	Sekedar masukan saja, untuk ruangan bagian Humas dan pemasaran sudah terpisah mohon kuisisioner penilaian sebaiknya terpisah.
5	Humas harus lebih dikenal masyarakat
6	Apabila ada kebijakan baru, pelajari aturan sebelumnya maupun aturan yg ada.
7	Supaya dibuat paling tidak 1x sebulan tentang berbagai kegiatan atau prestasi mahasiswa dan dosen untuk dipublikasi di website maupun sosial media.
8	Perbanyak kerjasama dengan sekolah-sekolah dan instansi pemerintahan. Pemasarannya masih belum tersebarluas, manfaatkan sosmed dan teknologi (digital marketing) dengan lebih baik lagi