



UNIVERSITAS HAYAM WURUK
Perbanas Surabaya

LAPORAN HASIL SURVEI KUALITAS LAYANAN TEKNISI

2021/2022



Pusat Penjaminan Mutu
Universitas Hayam Wuruk Perbanas

Hasil Survei Kualitas Layanan Teknisi 2021/2022

Diskripsi Responden Dosen dan Tendik

Responden yang mengisi survei kualitas layanan Teknisi adalah kelompok dosen dan tenaga kependidikan, yaitu sebanyak 113 orang yang terdiri atas 79 orang dosen (69,91%) dan 34 orang tenaga kependidikan (30,09%).

Kelompok	Banyak responden	%
Dosen	79	69,91%
Tenaga Kependidikan	34	30,09%
Total	113	100%

Berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki lebih rendah yaitu 51 orang (45,13%) dibanding responden perempuan sebanyak 62 orang (54,87%).

Jenis kelamin	Banyak responden	%
Laki-laki	51	45,13%
Perempuan	62	54,87%
Total	113	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	.848**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	113	113
REL02	Pearson Correlation	.848**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	113	113

** . 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	.937**	.746**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	113	113	113
RES02	Pearson Correlation	.937**	1	.742**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	113	113	113
RES03	Pearson Correlation	.746**	.742**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	113	113	113

** . 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	.905**	.841**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	113	113	113
ASS02	Pearson Correlation	.905**	1	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	113	113	113
ASS03	Pearson Correlation	.841**	.873**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	113	113	113

** . 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

		EMP01	EMP02
EMP01	Pearson Correlation	1	.866**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	113	113
EMP02	Pearson Correlation	.866**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	113	113

** . 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

		TAN01	TAN02
TAN01	Pearson Correlation	1	.679**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	113	113
TAN02	Pearson Correlation	.679**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	113	113

** . 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 0.918. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel reliability adalah reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.918	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 0.954. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel assurance adalah reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.954	3

4. Variabel empathy terdapat 2 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.927. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel empathy adalah reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	2

5. Variabel tangible terdapat 2 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,808. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel tangible adalah reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.808	2

HASIL SURVEI

Responden Kelompok Dosen

No.	Item Pertanyaan	Dosen					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
1	Kemampuan Petugas Teknisi dalam memberikan layanan	0,00%	8,86%	63,29%	27,85%	3,19	Baik
2	Kemampuan Petugas Teknisi memberikan solusi terkait masalah layanan	0,00%	6,33%	67,09%	26,58%	3,20	Baik
	Rata-rata skor reliability					3,20	Baik
3	Kecepatan dalam memberikan layanan	0,00%	8,86%	65,82%	25,32%	3,16	Baik
4	Kecepatan dalam menanggapi keluhan	0,00%	11,39%	63,29%	25,32%	3,14	Baik
5	Mudah dihubungi guna memberikan layanan	2,53%	8,86%	65,82%	22,78%	3,09	Baik
	Rata-rata skor responsiveness					3,13	Baik
6	Ketepatan dalam memberikan layanan	0,00%	5,06%	69,62%	25,32%	3,20	Baik
7	Ketepatan dalam memberikan solusi	0,00%	5,06%	69,62%	25,32%	3,20	Baik
8	Kesesuaian layanan dengan ketentuan yang berlaku	0,00%	3,80%	70,89%	25,32%	3,22	Baik
	Rata-rata skor assurance					3,21	Baik
9	Sikap ramah Petugas Teknisi dalam memberikan layanan	0,00%	2,53%	68,35%	29,11%	3,27	Sangat Baik
10	Kepedulian dalam menyelesaikan masalah	1,27%	5,06%	65,82%	27,85%	3,20	Baik
	Rata-rata skor empathy					3,23	Baik
11	Kecukupan sarana dan prasarana	0,00%	11,39%	68,35%	20,25%	3,09	Baik
12	Kerapian Petugas Teknisi saat memberikan layanan	0,00%	6,33%	69,62%	24,05%	3,18	Baik
	Rata-rata skor tangible					3,13	Baik
	Rata-rata skor kualitas layanan					3,18	Baik
13	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Petugas Teknisi	0,00%	8,86%	67,09%	24,05%	3,15	Puas

Hasil survei layanan Teknisi dengan kelompok responden dosen menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Empathy* dengan skor sebesar 3.23. Hasil survei layanan pimpinan dengan kelompok responden dosen juga menunjukkan indikator yang memiliki skor terendah adalah *Responsiveness* dan *Tangible* dengan skor 3.13.

Responden Kelompok Tendik

No.	Item Pertanyaan	Tendik					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
1	Kemampuan Petugas Teknisi dalam memberikan layanan	0,00%	20,59%	58,82%	20,59%	3,00	Baik
2	Kemampuan Petugas Teknisi memberikan solusi terkait masalah layanan	0,00%	23,53%	61,76%	14,71%	2,91	Baik
	Rata-rata skor reliability					2,96	Baik
3	Kecepatan dalam memberikan layanan	0,00%	17,65%	70,59%	11,76%	2,94	Baik
4	Kecepatan dalam menanggapi keluhan	0,00%	20,59%	61,76%	17,65%	2,97	Baik
5	Mudah dihubungi guna memberikan layanan	2,94%	29,41%	61,76%	5,88%	2,71	Baik
	Rata-rata skor responsiveness					2,87	Baik
6	Ketepatan dalam memberikan layanan	0,00%	17,65%	73,53%	8,82%	2,91	Baik
7	Ketepatan dalam memberikan solusi	0,00%	17,65%	73,53%	8,82%	2,91	Baik
8	Kesesuaian layanan dengan ketentuan yang berlaku	0,00%	17,65%	70,59%	11,76%	2,94	Baik
	Rata-rata skor assurance					2,92	Baik
9	Sikap ramah Petugas Teknisi dalam memberikan layanan	0,00%	17,65%	67,65%	14,71%	2,97	Baik
10	Kepedulian dalam menyelesaikan masalah	0,00%	17,65%	70,59%	11,76%	2,94	Baik
	Rata-rata skor empathy					2,96	Baik
11	Kecukupan sarana dan prasarana	0,00%	23,53%	64,71%	11,76%	2,88	Baik
12	Kerapian Petugas Teknisi saat memberikan layanan	0,00%	20,59%	70,59%	8,82%	2,88	Baik
	Rata-rata skor tangible					2,88	Baik
	Rata-rata skor kualitas layanan					2,92	Baik
13	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Petugas Teknisi	0,00%	17,65%	67,65%	14,71%	2,97	Puas

Hasil survei layanan Teknisi dengan kelompok responden tendik menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Reliability* dengan skor sebesar 2.96. Hasil survei layanan pimpinan dengan kelompok responden dosen juga menunjukkan indikator yang memiliki skor terendah adalah *Responsiveness* dengan skor 2.87.

Responden Kelompok Dosen dan Tendik

No.	Item Pertanyaan	Dosen & Tendik					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
1	Kemampuan Petugas Teknisi dalam memberikan layanan	0,00%	12,39%	61,95%	25,66%	3,13	Baik
2	Kemampuan Petugas Teknisi memberikan solusi terkait masalah layanan	0,00%	11,50%	65,49%	23,01%	3,12	Baik
	Rata-rata skor reliability					3,12	Baik
3	Kecepatan dalam memberikan layanan	0,00%	11,50%	67,26%	21,24%	3,10	Baik
4	Kecepatan dalam menanggapi keluhan	0,00%	14,16%	62,83%	23,01%	3,09	Baik
5	Mudah dihubungi guna memberikan layanan	2,65%	15,04%	64,60%	17,70%	2,97	Baik
	Rata-rata skor responsiveness					3,05	Baik
6	Ketepatan dalam memberikan layanan	0,00%	8,85%	70,80%	20,35%	3,12	Baik
7	Ketepatan dalam memberikan solusi	0,00%	8,85%	70,80%	20,35%	3,12	Baik
8	Kesesuaian layanan dengan ketentuan yang berlaku	0,00%	7,96%	70,80%	21,24%	3,13	Baik
	Rata-rata skor assurance					3,12	Baik
9	Sikap ramah Petugas Teknisi dalam memberikan layanan	0,00%	7,08%	68,14%	24,78%	3,18	Baik
10	Kepedulian dalam menyelesaikan masalah	0,88%	8,85%	67,26%	23,01%	3,12	Baik
	Rata-rata skor empathy					3,15	Baik
11	Kecukupan sarana dan prasarana	0,00%	15,04%	67,26%	17,70%	3,03	Baik
12	Kerapian Petugas Teknisi saat memberikan layanan	0,00%	10,62%	69,91%	19,47%	3,09	Baik
	Rata-rata skor tangible					3,06	Baik
	Rata-rata skor kualitas layanan					3,10	Baik
13	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Petugas Teknisi	0,00%	11,50%	67,26%	21,24%	3,10	Puas

Hasil survei layanan Teknisi dengan kelompok responden dosen dan tendik menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Empathy* dengan skor sebesar 3.15. Hasil survei layanan pimpinan dengan kelompok responden dosen juga menunjukkan indikator yang memiliki skor terendah adalah *Responsiveness* dengan skor 3.05.

SARAN/MASUKAN

No.	Masukan
1	Sudah bagus semoga dapat ditingkatkan
2	Baik
3	Sangat baik pelayanannya