



UNIVERSITAS HAYAM WURUK
Perbanas Surabaya

LAPORAN HASIL SURVEI KUALITAS LAYANAN PRODI

2020/2021



Pusat Penjaminan Mutu
Universitas Hayam Wuruk Perbanas

Hasil Survei Kualitas Layanan Prodi 2020/2021

Diskripsi Responden

Responden yang mengisi survei kualitas layanan Prodi adalah dosen sebanyak 76 orang yang terdiri atas 6 orang dosen prodi D3 Akuntansi, 7 orang dosen prodi D3 Perbankan, 28 orang dosen prodi S1 Akuntansi, 4 orang dosen prodi S1 Ekonomi Syariah, 25 orang dosen prodi S1 Manajemen dan 6 orang dosen prodi Magister Manajemen.

Program Studi	Banyak Responden	%
D3 Akuntansi	6	7.89%
D3 Perbankan	7	9.21%
S1 Akuntansi	28	36.84%
S1 Ekonomi Syariah	4	5.26%
S1 Manajemen	25	32.89%
Magister Manajemen	6	7.89%
Total	76	100%

Berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki lebih sedikit yaitu 31 orang (40,79%) dibanding responden perempuan sebanyak 45 orang (59,21%).

Jenis kelamin	Banyak responden	%
Laki-laki	31	40,79%
Perempuan	45	59,21%
Total	76	100%

UJI VALIDITAS & RELIABILITAS

Uji Validitas

1. 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	.761**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	76	76
REL02	Pearson Correlation	.761**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	76	76

** . 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	.890**	.725**
Sig. (2-tailed)		.000	.000
N	76	76	76
RES02 Pearson Correlation	.890**	1	.710**
Sig. (2-tailed)	.000		.000
N	76	76	76
RES03 Pearson Correlation	.725**	.710**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	
N	76	76	76

** . 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), ASS03 (assurance 3) dan ASS04 (assurance 4) nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah valid.

Correlations

	ASS01	ASS02	ASS03	ASS04
ASS01 Pearson Correlation	1	.725**	.762**	.753**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
N	76	76	76	76
ASS02 Pearson Correlation	.725**	1	.834**	.755**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
N	76	76	76	76
ASS03 Pearson Correlation	.762**	.834**	1	.760**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
N	76	76	76	76
ASS04 Pearson Correlation	.753**	.755**	.760**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
N	76	76	76	76

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

4. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel empathy didapatkan bahwa instrumen EM01 (empathy 1), EM02 (empathy 2) dan EM03 (empathy 3) nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel empathy adalah valid.

Correlations

		EM01	EM02	EM03
EM01	Pearson Correlation	1	.747**	.503**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	76	76	76
EM02	Pearson Correlation	.747**	1	.546**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	76	76	76
EM03	Pearson Correlation	.503**	.546**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	76	76	76

** . 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	.830**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	76	76
TA02	Pearson Correlation	.830**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	76	76

** . 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 0,864. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel reliability adalah reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.864	2

2. Variabel responsiveness terdapat 3 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,910. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel responsiveness adalah reliable.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	3

3. Variabel assurance terdapat 4 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,927. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel assurance adalah reliable.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	4

4. Variabel empathy terdapat 3 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,819. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel empathy adalah reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.819	3

5. Variabel tangible terdapat 2 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,905. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel tangible adalah reliable.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.905	2

HASIL SURVEI

PRODI D3 AKUNTANSI

No.	Kualitas Layanan Prodi	% Tanggapan					Skor Terbobot
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total	
RELIABILITY							
1	Kemampuan memberikan layanan	0.00%	0.00%	66.67%	33.33%	100%	3.33
2	Kemampuan menyelesaikan keluhan dosen	0.00%	16.67%	50.00%	33.33%	100%	3.17
Rata-rata skor reliability		0.00%	8.33%	58.33%	33.33%	100%	3.25
RESPONSIVENESS							
3	Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100%	3.50
4	Kecepatan menanggapi permasalahan dosen	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100%	3.50
5	Keberadaan di kampus untuk kecepatan layanan	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100%	3.50
Rata-rata skor responsiveness		0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100%	3.50
ASSURANCE							
6	Ketepatan penyelesaian permasalahan layanan	0.00%	0.00%	83.33%	16.67%	100%	3.17
7	Kesesuaian kebijakan yang ditetapkan dengan peraturan yang berlaku	0.00%	16.67%	50.00%	33.33%	100%	3.17
8	Konsistensi implementasi kebijakan yang telah ditetapkan	0.00%	16.67%	50.00%	33.33%	100%	3.17
9	Keadilan dalam mengimplementasikan kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku	0.00%	33.33%	50.00%	16.67%	100%	2.83
Rata-rata skor assurance		0.00%	16.67%	58.33%	25.00%	100%	3.08
EMPATHY							
10	Kesediaan memberikan perhatian penuh pada kebutuhan layanan dosen	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100%	3.50

No.	Kualitas Layanan Prodi	% Tanggapan					Skor Terbobot
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total	
11	Kepedulian dalam penyelesaian permasalahan dosen	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100%	3.50
12	Sikap ramah dalam melayani	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100%	3.50
Rata-rata skor empathy		0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100%	3.50
TANGIBLE							
13	Kenyamanan ruang kerja program studi untuk proses layanan	0.00%	0.00%	66.67%	33.33%	100%	3.33
14	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk layanan	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100%	3.50
Rata-rata skor tangible		0.00%	0.00%	58.33%	41.67%	100%	3.42
Rata-rata skor kualitas layanan		0.00%	5.00%	55.00%	40.00%	100%	3.35
KEPUASAN							
15	Kepuasan yang dirasakan atas layanan program studi	0.00%	16.67%	33.33%	50.00%	100%	3.33

PRODI D3 PERBANKAN

No.	Kualitas Layanan Prodi	% Tanggapan					Skor Terbobot
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total	
RELIABILITY							
1	Kemampuan memberikan layanan	0.00%	14.29%	71.43%	14.29%	100%	3.00
2	Kemampuan menyelesaikan keluhan dosen	0.00%	0.00%	85.71%	14.29%	100%	3.14
Rata-rata skor reliability		0.00%	7.14%	78.57%	14.29%	100%	3.07
RESPONSIVENESS							
3	Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan	0.00%	28.57%	57.14%	14.29%	100%	2.86
4	Kecepatan menanggapi permasalahan dosen	0.00%	28.57%	57.14%	14.29%	100%	2.86
5	Keberadaan di kampus untuk kecepatan layanan	0.00%	28.57%	57.14%	14.29%	100%	2.86

No.	Kualitas Layanan Prodi	% Tanggapan					Skor Terbobot
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total	
Rata-rata skor responsiveness		0.00%	28.57%	57.14%	14.29%	100%	2.86
ASSURANCE							
6	Ketepatan penyelesaian permasalahan layanan	0.00%	14.29%	71.43%	14.29%	100%	3.00
7	Kesesuaian kebijakan yang ditetapkan dengan peraturan yang berlaku	0.00%	28.57%	57.14%	14.29%	100%	2.86
8	Konsistensi implementasi kebijakan yang telah ditetapkan	0.00%	14.29%	57.14%	28.57%	100%	3.14
9	Keadilan dalam mengimplementasikan kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku	0.00%	28.57%	42.86%	28.57%	100%	3.00
Rata-rata skor assurance		0.00%	21.43%	57.14%	21.43%	100%	3.00
EMPATHY							
10	Kesediaan memberikan perhatian penuh pada kebutuhan layanan dosen	0.00%	28.57%	42.86%	28.57%	100%	3.00
11	Kepedulian dalam penyelesaian permasalahan dosen	0.00%	0.00%	71.43%	28.57%	100%	3.29
12	Sikap ramah dalam melayani	0.00%	14.29%	14.29%	71.43%	100%	3.57
Rata-rata skor empathy		0.00%	14.29%	42.86%	42.86%	100%	3.29
TANGIBLE							
13	Kenyamanan ruang kerja program studi untuk proses layanan	0.00%	28.57%	42.86%	28.57%	100%	3.00
14	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk layanan	0.00%	28.57%	57.14%	14.29%	100%	2.86
Rata-rata skor tangible		0.00%	28.57%	50.00%	21.43%	100%	2.93
Rata-rata skor kualitas layanan		0.00%	20.00%	57.14%	22.86%	100%	3.03
KEPUASAN							
15	Kepuasan yang dirasakan atas layanan program studi	0.00%	28.57%	42.86%	28.57%	100%	3.00

PRODI S1 AKUNTANSI

No.	Kualitas Layanan Prodi	% Tanggapan					Skor Terbobot
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total	
RELIABILITY							
1	Kemampuan memberikan layanan	0.00%	21.43%	50.00%	28.57%	100%	3.07
2	Kemampuan menyelesaikan keluhan dosen	0.00%	28.57%	39.29%	32.14%	100%	3.04
Rata-rata skor reliability		0.00%	25.00%	44.64%	30.36%	100%	3.05
RESPONSIVENESS							
3	Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan	0.00%	21.43%	46.43%	32.14%	100%	3.11
4	Kecepatan menanggapi permasalahan dosen	3.57%	21.43%	42.86%	32.14%	100%	3.04
5	Keberadaan di kampus untuk kecepatan layanan	3.57%	21.43%	53.57%	21.43%	100%	2.93
Rata-rata skor responsiveness		2.38%	21.43%	47.62%	28.57%	100%	3.02
ASSURANCE							
6	Ketepatan penyelesaian permasalahan layanan	3.57%	28.57%	50.00%	17.86%	100%	2.82
7	Kesesuaian kebijakan yang ditetapkan dengan peraturan yang berlaku	3.57%	21.43%	57.14%	17.86%	100%	2.89
8	Konsistensi implementasi kebijakan yang telah ditetapkan	0.00%	35.71%	42.86%	21.43%	100%	2.86
9	Keadilan dalam mengimplementasikan kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku	7.14%	28.57%	46.43%	17.86%	100%	2.75
Rata-rata skor assurance		3.57%	28.57%	49.11%	18.75%	100%	2.83
EMPATHY							
10	Kesediaan memberikan perhatian penuh pada kebutuhan layanan dosen	0.00%	28.57%	50.00%	21.43%	100%	2.93

No.	Kualitas Layanan Prodi	% Tanggapan					Skor Terbobot
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total	
11	Kepedulian dalam penyelesaian permasalahan dosen	3.57%	28.57%	39.29%	28.57%	100%	2.93
12	Sikap ramah dalam melayani	0.00%	0.00%	57.14%	42.86%	100%	3.43
Rata-rata skor empathy		1.19%	19.05%	48.81%	30.95%	100%	3.10
TANGIBLE							
13	Kenyamanan ruang kerja program studi untuk proses layanan	10.71%	17.86%	50.00%	21.43%	100%	2.82
14	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk layanan	7.14%	21.43%	53.57%	17.86%	100%	2.82
Rata-rata skor tangible		8.93%	19.64%	51.79%	19.64%	100%	2.82
Rata-rata skor kualitas layanan		3.21%	22.74%	48.39%	25.65%	100%	2.96
KEPUASAN							
15	Kepuasan yang dirasakan atas layanan program studi	3.57%	25.00%	46.43%	25.00%	100%	2.93

PRODI S1 EKONOMI SYARIAH

No.	Kualitas Layanan Prodi	% Tanggapan					Skor Terbobot
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total	
RELIABILITY							
1	Kemampuan memberikan layanan	0.00%	0.00%	75.00%	25.00%	100%	3.25
2	Kemampuan menyelesaikan keluhan dosen	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100%	3.00
Rata-rata skor reliability		0.00%	0.00%	87.50%	12.50%	100%	3.13
RESPONSIVENESS							
3	Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100%	3.00
4	Kecepatan menanggapi permasalahan dosen	0.00%	25.00%	50.00%	25.00%	100%	3.00
5	Keberadaan di kampus untuk kecepatan layanan	0.00%	25.00%	75.00%	0.00%	100%	2.75

No.	Kualitas Layanan Prodi	% Tanggapan					Skor Terbobot
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total	
Rata-rata skor responsiveness		0.00%	16.67%	75.00%	8.33%	100%	2.92
ASSURANCE							
6	Ketepatan penyelesaian permasalahan layanan	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100%	3.00
7	Kesesuaian kebijakan yang ditetapkan dengan peraturan yang berlaku	0.00%	0.00%	75.00%	25.00%	100%	3.25
8	Konsistensi implementasi kebijakan yang telah ditetapkan	0.00%	0.00%	75.00%	25.00%	100%	3.25
9	Keadilan dalam mengimplementasikan kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku	0.00%	0.00%	75.00%	25.00%	100%	3.25
Rata-rata skor assurance		0.00%	0.00%	81.25%	18.75%	100%	3.19
EMPATHY							
10	Kesediaan memberikan perhatian penuh pada kebutuhan layanan dosen	0.00%	0.00%	75.00%	25.00%	100%	3.25
11	Kepedulian dalam penyelesaian permasalahan dosen	0.00%	0.00%	75.00%	25.00%	100%	3.25
12	Sikap ramah dalam melayani	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100%	3.50
Rata-rata skor empathy		0.00%	0.00%	66.67%	33.33%	100%	3.33
TANGIBLE							
13	Kenyamanan ruang kerja program studi untuk proses layanan	0.00%	0.00%	75.00%	25.00%	100%	3.25
14	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk layanan	0.00%	25.00%	75.00%	0.00%	100%	2.75
Rata-rata skor tangible		0.00%	12.50%	75.00%	12.50%	100%	3.00
Rata-rata skor kualitas layanan		0.00%	5.83%	77.08%	17.08%	100%	3.11
KEPUASAN							
15	Kepuasan yang dirasakan atas layanan program studi	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100%	3.00

PRODI S1 MANAJEMEN

No.	Kualitas Layanan Prodi	% Tanggapan					Skor Terbobot
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total	
RELIABILITY							
1	Kemampuan memberikan layanan	0.00%	8.00%	56.00%	36.00%	100%	3.28
2	Kemampuan menyelesaikan keluhan dosen	0.00%	4.00%	64.00%	32.00%	100%	3.28
Rata-rata skor reliability		0.00%	6.00%	60.00%	34.00%	100%	3.28
RESPONSIVENESS							
3	Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan	0.00%	0.00%	64.00%	36.00%	100%	3.36
4	Kecepatan menanggapi permasalahan dosen	0.00%	4.00%	64.00%	32.00%	100%	3.28
5	Keberadaan di kampus untuk kecepatan layanan	0.00%	12.00%	60.00%	28.00%	100%	3.16
Rata-rata skor responsiveness		0.00%	5.33%	62.67%	32.00%	100%	3.27
ASSURANCE							
6	Ketepatan penyelesaian permasalahan layanan	0.00%	4.00%	68.00%	28.00%	100%	3.24
7	Kesesuaian kebijakan yang ditetapkan dengan peraturan yang berlaku	0.00%	8.00%	72.00%	20.00%	100%	3.12
8	Konsistensi implementasi kebijakan yang telah ditetapkan	0.00%	8.00%	72.00%	20.00%	100%	3.12
9	Keadilan dalam mengimplementasikan kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku	0.00%	12.00%	68.00%	20.00%	100%	3.08
Rata-rata skor assurance		0.00%	8.00%	70.00%	22.00%	100%	3.14
EMPATHY							
10	Kesediaan memberikan perhatian penuh pada kebutuhan layanan dosen	0.00%	4.00%	72.00%	24.00%	100%	3.20

No.	Kualitas Layanan Prodi	% Tanggapan					Skor Terbobot
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total	
11	Kepedulian dalam penyelesaian permasalahan dosen	0.00%	12.00%	64.00%	24.00%	100%	3.12
12	Sikap ramah dalam melayani	0.00%	8.00%	56.00%	36.00%	100%	3.28
Rata-rata skor empathy		0.00%	8.00%	64.00%	28.00%	100%	3.20
TANGIBLE							
13	Kenyamanan ruang kerja program studi untuk proses layanan	4.00%	20.00%	52.00%	24.00%	100%	2.96
14	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk layanan	0.00%	24.00%	56.00%	20.00%	100%	2.96
Rata-rata skor tangible		2.00%	22.00%	54.00%	22.00%	100%	2.96
Rata-rata skor kualitas layanan		0.40%	9.87%	62.13%	27.60%	100%	3.17
KEPUASAN							
15	Kepuasan yang dirasakan atas layanan program studi	0.00%	12.00%	64.00%	24.00%	100%	3.12

PRODI MAGISTER MANAGEMENT

No.	Kualitas Layanan Prodi	% Tanggapan					Skor Terbobot
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total	
RELIABILITY							
1	Kemampuan memberikan layanan	0.00%	0.00%	16.67%	83.33%	100%	3.83
2	Kemampuan menyelesaikan keluhan dosen	0.00%	0.00%	66.67%	33.33%	100%	3.33
Rata-rata skor reliability		0.00%	0.00%	41.67%	58.33%	100%	3.58
RESPONSIVENESS							
3	Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan	0.00%	0.00%	33.33%	66.67%	100%	3.67
4	Kecepatan menanggapi permasalahan dosen	0.00%	0.00%	33.33%	66.67%	100%	3.67
5	Keberadaan di kampus untuk kecepatan layanan	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100%	3.50

No.	Kualitas Layanan Prodi	% Tanggapan					Skor Terbobot
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total	
Rata-rata skor responsiveness		0.00%	0.00%	38.89%	61.11%	100%	3.61
ASSURANCE							
6	Ketepatan penyelesaian permasalahan layanan	0.00%	0.00%	33.33%	66.67%	100%	3.67
7	Kesesuaian kebijakan yang ditetapkan dengan peraturan yang berlaku	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100%	3.00
8	Konsistensi implementasi kebijakan yang telah ditetapkan	0.00%	0.00%	83.33%	16.67%	100%	3.17
9	Keadilan dalam mengimplementasikan kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku	0.00%	0.00%	33.33%	66.67%	100%	3.67
Rata-rata skor assurance		0.00%	0.00%	62.50%	37.50%	100%	3.38
EMPATHY							
10	Kesediaan memberikan perhatian penuh pada kebutuhan layanan dosen	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100%	3.50
11	Kepedulian dalam penyelesaian permasalahan dosen	0.00%	0.00%	66.67%	33.33%	100%	3.33
12	Sikap ramah dalam melayani	0.00%	0.00%	33.33%	66.67%	100%	3.67
Rata-rata skor empathy		0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100%	3.50
TANGIBLE							
13	Kenyamanan ruang kerja program studi untuk proses layanan	0.00%	33.33%	66.67%	0.00%	100%	2.67
14	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk layanan	0.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100%	2.50
Rata-rata skor tangible		0.00%	41.67%	58.33%	0.00%	100%	2.58
Rata-rata skor kualitas layanan		0.00%	8.33%	50.28%	41.39%	100%	3.33
KEPUASAN							
15	Kepuasan yang dirasakan atas layanan program studi	0.00%	0.00%	16.67%	83.33%	100%	3.83

KESELURUHAN PRODI

No.	Kualitas Layanan Prodi	% Tanggapan					Skor Terbobot
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total	
RELIABILITY							
1	Kemampuan memberikan layanan	0.00%	11.84%	53.95%	34.21%	100%	3.22
2	Kemampuan menyelesaikan keluhan dosen	0.00%	13.16%	57.89%	28.95%	100%	3.16
Rata-rata skor reliability		0.00%	12.50%	55.92%	31.58%	100%	3.19
RESPONSIVENESS							
3	Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan	0.00%	10.53%	55.26%	34.21%	100%	3.24
4	Kecepatan menanggapi permasalahan dosen	1.32%	13.16%	51.32%	34.21%	100%	3.18
5	Keberadaan di kampus untuk kecepatan layanan	1.32%	15.79%	56.58%	26.32%	100%	3.08
Rata-rata skor responsiveness		0.88%	13.16%	54.39%	31.58%	100%	3.17
ASSURANCE							
6	Ketepatan penyelesaian permasalahan layanan	1.32%	13.16%	61.84%	23.68%	100%	3.08
7	Kesesuaian kebijakan yang ditetapkan dengan peraturan yang berlaku	1.32%	14.47%	65.79%	18.42%	100%	3.01
8	Konsistensi implementasi kebijakan yang telah ditetapkan	0.00%	18.42%	59.21%	22.37%	100%	3.04
9	Keadilan dalam mengimplementasikan kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku	2.63%	19.74%	53.95%	23.68%	100%	2.99
Rata-rata skor assurance		1.32%	16.45%	60.20%	22.04%	100%	3.03
EMPATHY							
10	Kesediaan memberikan perhatian penuh pada kebutuhan layanan dosen	0.00%	14.47%	57.89%	27.63%	100%	3.13

No.	Kualitas Layanan Prodi	% Tanggapan					Skor Terbobot
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total	
11	Kepedulian dalam penyelesaian permasalahan dosen	1.32%	14.47%	55.26%	28.95%	100%	3.12
12	Sikap ramah dalam melayani	0.00%	3.95%	50.00%	46.05%	100%	3.42
Rata-rata skor empathy		0.44%	10.96%	54.39%	34.21%	100%	3.22
TANGIBLE							
13	Kenyamanan ruang kerja program studi untuk proses layanan	5.26%	18.42%	53.95%	22.37%	100%	2.93
14	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk layanan	2.63%	23.68%	55.26%	18.42%	100%	2.89
Rata-rata skor tangible		3.95%	21.05%	54.61%	20.39%	100%	2.91
Rata-rata skor kualitas layanan		1.32%	14.82%	55.90%	27.96%	100%	3.11
KEPUASAN							
15	Kepuasan yang dirasakan atas layanan program studi	1.32%	17.11%	51.32%	30.26%	100%	3.11

SARAN/MASUKAN

No	Saran/masukan
PRODI SARJANA AKUNTANSI	
1	Untuk ruang Kaprodi dan Sekprodi terlalu kecil
2	Ditingkatkan
3	Koordinasi yg lebih baik terkait dengan pengeplotan dosen mengajar mata kuliah, agar beban berimbang.
PRODI SARJANA EKONOMI SYARIAH	
4	Sebenarnya saya sebagai bagian dari yg dinilai, jadi jawaban saya bisa jadi sangat subyektif
PRODI SARJANA MANAJEMEN	
5	Lebih proaktif
6	Sudah ramah dalam pelayanan
7	Sudah baik
PRODI MAGISTER MANAJEMEN	
8	Ruang kerja dan admin prodi MM kurang memadai
9	Perlu ruangan dosen yang memadai
10	Peningkatan layanan via WA lebih ditingkatkan lagi