



UNIVERSITAS HAYAM WURUK
Perbanas Surabaya

LAPORAN HASIL SURVEI
KUALITAS LAYANAN
TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

2020/2021



Pusat Penjaminan Mutu
Universitas Hayam Wuruk Perbanas

Hasil Survei Kualitas Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi 2020/2021

Diskripsi Responden Kelompok Dosen dan Tendik

Responden yang mengisi survei kualitas layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi adalah kelompok dosen dan tenaga kependidikan, yaitu sebanyak 108 orang yang terdiri atas 82 orang dosen (75,93%) dan 26 orang tenaga kependidikan (24,07%).

Kelompok	Banyak responden	%
Dosen	82	75,93%
Tenaga Kependidikan	26	24,07%
Total	108	100%

Berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki lebih rendah yaitu 45 orang (41,67%) dibanding responden perempuan sebanyak 63 orang (58,33%).

Jenis kelamin	Banyak responden	%
Laki-laki	45	41,67%
Perempuan	63	58,33%
Total	108	100%

Diskripsi Responden Mahasiswa

Responden yang mengisi survei kualitas layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi kelompok mahasiswa sebanyak 2209 orang yang terdiri dari masing-masing program studi dengan rincian sebagai berikut:

Program Studi	Jumlah
D3 Akuntansi	86
D3 Perb & Keu	127
Magister Manajemen	54
S1 Akuntansi	845
S1 Ek. Syariah	136
S1 Manajemen	961
Total	2209

UJI VALIDITAS & RELIABILITAS

Uji Validitas

1. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel reliability didapatkan bahwa instrumen rel1 (reliability 1) sampai dengan rel3 (reliability 3) nilai sig = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel reliability adalah Valid.

Correlations

		Rel1	Rel2	Rel3	TotRel
Rel1	Pearson Correlation	1	.814**	.765**	.917**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	108	108	108	108
Rel2	Pearson Correlation	.814**	1	.872**	.957**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	108	108	108	108
Rel3	Pearson Correlation	.765**	.872**	1	.937**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	108	108	108	108
TotRel	Pearson Correlation	.917**	.957**	.937**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	108	108	108	108

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

2. 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	TotRes
Res1	Pearson Correlation	1	.730**	.926**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	108	108	108
Res2	Pearson Correlation	.730**	1	.934**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	108	108	108
TotRes	Pearson Correlation	.926**	.934**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	108	108	108

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

3. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel reliability didapatkan bahwa instrumen ass1 (assurance 1) sampai dengan ass9 (assurance 9) nilai sig. = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah Valid.

Correlations

		Ass1	Ass2	Ass3	Ass4	Ass5	Ass6	Ass7	Ass8	Ass9	TotAss
Ass1	Pearson Correlation	1	.702**	.558**	.526**	.656**	.599**	.519**	.546**	.759**	.792**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108

Ass2	Pearson Correlation	.702**	1	.562**	.564**	.680**	.677**	.668**	.579**	.650**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Ass3	Pearson Correlation	.558**	.562**	1	.899**	.651**	.684**	.496**	.570**	.680**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Ass4	Pearson Correlation	.526**	.564**	.899**	1	.635**	.652**	.484**	.575**	.643**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Ass5	Pearson Correlation	.656**	.680**	.651**	.635**	1	.633**	.602**	.666**	.717**	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Ass6	Pearson Correlation	.599**	.677**	.684**	.652**	.633**	1	.694**	.663**	.647**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Ass7	Pearson Correlation	.519**	.668**	.496**	.484**	.602**	.694**	1	.588**	.499**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Ass8	Pearson Correlation	.546**	.579**	.570**	.575**	.666**	.663**	.588**	1	.570**	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Ass9	Pearson Correlation	.759**	.650**	.680**	.643**	.717**	.647**	.499**	.570**	1	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
TotAss	Pearson Correlation	.792**	.815**	.850**	.834**	.843**	.852**	.745**	.775**	.835**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108

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

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

		Emp1	Emp2	Emp3	TotEmp
Emp1	Pearson Correlation	1	.748**	.678**	.885**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	108	108	108	108
Emp2	Pearson Correlation	.748**	1	.820**	.939**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	108	108	108	108
Emp3	Pearson Correlation	.678**	.820**	1	.913**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	108	108	108	108
TotEmp	Pearson Correlation	.885**	.939**	.913**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	108	108	108	108

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

5. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel tangible didapatkan bahwa instrumen tan1 sampai dengan tan4 nilai sig =0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel tangible adalah Valid.

Correlations

		Tan1	Tan2	Tan3	Tan4	TotTan
Tan1	Pearson Correlation	1	.710**	.753**	.809**	.914**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108
Tan2	Pearson Correlation	.710**	1	.774**	.720**	.902**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108
Tan3	Pearson Correlation	.753**	.774**	1	.695**	.916**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	108	108	108	108	108
Tan4	Pearson Correlation	.809**	.720**	.695**	1	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	108	108	108	108	108
TotTan	Pearson Correlation	.914**	.902**	.916**	.819**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	108	108	108	108	108

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

Uji Reliabilitas

1. Variabel reliability terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.931. Hasil uji Reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel reliability adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.931	3

2. Variabel responsiveness terdapat 2 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.843. Hasil uji Reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel responsiveness adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	2

3. Variabel assurance terdapat 9 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.935. Hasil uji Realiabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel assurance adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.935	9

4. Variabel empathy terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.899. Hasil uji Realiabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel empathy adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.899	3

5. Variabel tangible terdapat 4 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.918. Hasil uji Realiabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel tangible adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.918	4

HASIL SURVEI

Responden Kelompok Dosen

No	Kualitas Layanan TIK	Kelompok	% Tanggapan					Skor Terbobot
	Item Pernyataan		K	C	B	SB	Total	
1	Kemampuan Bagian TIK dalam memberikan layanan	Dosen	0.00	8.54	54.88	36.59	100.00	3.28

No	Kualitas Layanan TIK	Kelompok	% Tanggapan					Skor Terbobot
	Item Pernyataan		K	C	B	SB	Total	
2	Kemampuan Bagian TIK dalam menyelesaikan permasalahan	Dosen	1.22	9.76	53.66	35.37	100.00	3.23
3	Kemampuan memberikan solusi	Dosen	0.00	9.76	53.66	36.59	100.00	3.27
	Reliability		0.41	9.35	54.07	36.18	100.00	3.26
4	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	Dosen	1.22	9.76	58.54	30.49	100.00	3.18
5	Kecepatan menanggapi keluhan	Dosen	1.22	7.32	54.88	36.59	100.00	3.27
6	Ketepatan menyelesaikan keluhan	Dosen	1.22	9.76	48.78	40.24	100.00	3.28
7	Kesesuaian proses layanan dengan ketentuan	Dosen	0.00	6.10	56.10	37.80	100.00	3.32
	Responsiveness		0.91	8.23	54.57	36.28	100.00	3.26
8	Kualitas wifi/ hotspot	Dosen	8.54	25.61	46.34	19.51	100.00	2.77
9	Kualitas akses internet	Dosen	9.76	24.39	43.90	21.95	100.00	2.78
10	Kualitas Aplikasi SISFO (Sistem Informasi)	Dosen	1.22	8.54	63.41	26.83	100.00	3.16
11	Kualitas website Universita Hayam Wuruk Perbanas	Dosen	3.66	17.07	52.44	26.83	100.00	3.02
12	Kualitas e-learning (madepkulon.perbanas.ac.id)	Dosen	1.22	13.41	59.76	25.61	100.00	3.10
13	Kualitas akses e-library	Dosen	1.22	10.98	69.51	18.29	100.00	3.05
14	Pemenuhan layanan sesuai dengan kebutuhan pegawai	Dosen	0.00	9.76	59.76	30.49	100.00	3.21
	Assurance		3.66	15.68	56.45	24.22	100.00	3.01
15	Sikap ramah dalam memberikan layanan	Dosen	1.22	9.76	46.34	42.68	100.00	3.30
16	Kepedulian pada penyelesaian masalah	Dosen	1.22	12.20	52.44	34.15	100.00	3.20
17	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan pegawai	Dosen	0.00	14.63	48.78	36.59	100.00	3.22
	Empathy		0.81	12.20	49.19	37.80	100.00	3.24
18	Kesesuaian sarana prasarana yang ada untuk proses layanan	Dosen	2.44	13.41	52.44	31.71	100.00	3.13
19	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	Dosen	0.00	12.20	56.10	31.71	100.00	3.20
20	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian TIK	Dosen	0.00	8.54	57.32	34.15	100.00	3.26
	Tangible		0.81	11.38	55.28	32.52	100.00	3.20
	Rata-rata TERRA dan Skor Kualitas Layanan		1.32	11.37	53.91	33.40	100.00	3.19
			KP	CP	P	SP	Total	
21	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian TIK	Dosen	2.44	12.20	54.88	30.49	100.00	3.13

Hasil survey layanan TIK dengan kelompok responden dosen menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Reliability* dan *Responsiveness* dengan skor sebesar 3.26. Hasil

survey layanan TIK dengan kelompok responden dosen juga menunjukkan indikator yang memiliki skor terendah adalah *Assurance* dengan skor 3.01.

Responden Kelompok Tenaga Kependidikan

No	Kualitas Layanan TIK	Kelompok	% Tanggapan					Skor Terbobot
	Item Pernyataan		K	C	B	SB	Total	
1	Kemampuan Bagian TIK dalam memberikan layanan	Tendik	0.00	15.38	65.38	19.23	100.00	3.04
2	Kemampuan Bagian TIK dalam menyelesaikan permasalahan	Tendik	0.00	11.54	73.08	15.38	100.00	3.04
3	Kemampuan memberikan solusi	Tendik	0.00	11.54	73.08	15.38	100.00	3.04
	Reliability		0.00	12.82	70.51	16.67	100.00	3.04
4	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	Tendik	0.00	11.54	73.08	15.38	100.00	3.04
5	Kecepatan menanggapi keluhan	Tendik	3.85	11.54	73.08	11.54	100.00	2.92
6	Ketepatan menyelesaikan keluhan	Tendik	3.85	15.38	65.38	15.38	100.00	2.92
7	Kesesuaian proses layanan dengan ketentuan	Tendik	0.00	11.54	73.08	15.38	100.00	3.04
	Responsiveness		1.92	12.50	71.15	14.42	100.00	2.98
8	Kualitas wifi/ hotspot	Tendik	3.85	19.23	65.38	11.54	100.00	2.85
9	Kualitas akses internet	Tendik	3.85	15.38	73.08	7.69	100.00	2.85
10	Kualitas Aplikasi SISFO (Sistem Informasi)	Tendik	3.85	19.23	61.54	15.38	100.00	2.88
11	Kualitas website Universita Hayam Wuruk Perbanas	Tendik	3.85	3.85	80.77	11.54	100.00	3.00
12	Kualitas e-learning (madepkulon.perbanas.ac.id)	Tendik	0.00	15.38	73.08	11.54	100.00	2.96
13	Kualitas akses e-library	Tendik	3.85	15.38	69.23	11.54	100.00	2.88
14	Pemenuhan layanan sesuai dengan kebutuhan pegawai	Tendik	0.00	15.38	73.08	11.54	100.00	2.96
	Assurance		2.75	14.84	70.88	11.54	100.00	2.91
15	Sikap ramah dalam memberikan layanan	Tendik	0.00	7.69	80.77	11.54	100.00	3.04
16	Kepedulian pada penyelesaian masalah	Tendik	0.00	11.54	69.23	19.23	100.00	3.08
17	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan pegawai	Tendik	0.00	19.23	73.08	7.69	100.00	2.88
	Empathy		0.00	12.82	74.36	12.82	100.00	3.00
18	Kesesuaian sarana prasarana yang ada untuk proses layanan	Tendik	3.85	7.69	73.08	15.38	100.00	3.00
19	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	Tendik	0.00	7.69	80.77	11.54	100.00	3.04
20	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian TIK	Tendik	0.00	3.85	80.77	15.38	100.00	3.12
	Tangible		1.28	6.41	78.21	14.10	100.00	3.05
	Rata-rata TERRA dan Skor Kualitas Layanan		1.19	11.88	73.02	13.91	100.00	3.00

No	Kualitas Layanan TIK	Kelompok	% Tanggapan					Skor Terbobot
	Item Pernyataan		K	C	B	SB	Total	
			KP	CP	P	SP	Total	
21	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian TIK	Tendik	0.00	19.23	69.23	11.54	100.00	2.92

Hasil survey layanan TIK dengan kelompok responden tenaga kependidikan menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Tangible* dengan skor sebesar 3.05. Hasil survey layanan TIK dengan kelompok responden tenaga kependidikan juga menunjukkan indikator yang memiliki skor terendah adalah *Assurance* dengan skor 2.91.

Rekap tanggapan Dosen dan Tenaga Kependidikan

No	Kualitas Layanan TIK	Skor Kualitas Layanan			Pernyataan		
	Item Pernyataan	Dosen	Tendik	Dosen & Tendik	Dosen	Tendik	Dosen & Tendik
1	Kemampuan Bagian TIK dalam memberikan layanan	3.28	3.04	3.22	Sangat Baik	Baik	Baik
2	Kemampuan Bagian TIK dalam menyelesaikan permasalahan	3.23	3.04	3.19	Baik	Baik	Baik
3	Kemampuan memberikan solusi	3.27	3.04	3.21	Sangat Baik	Baik	Baik
	Reliability	3.26	3.04	3.21	Sangat Baik	Baik	Baik
4	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	3.18	3.04	3.15	Baik	Baik	Baik
5	Kecepatan menanggapi keluhan	3.27	2.92	3.19	Sangat Baik	Baik	Baik
6	Ketepatan menyelesaikan keluhan	3.28	2.92	3.19	Sangat Baik	Baik	Baik
7	Kesesuaian proses layanan dengan ketentuan	3.32	3.04	3.25	Sangat Baik	Baik	Baik
	Responsiveness	3.26	2.98	3.19	Sangat Baik	Baik	Baik
8	Kualitas wifi/ hotspot	2.77	2.85	2.79	Baik	Baik	Baik
9	Kualitas akses internet	2.78	2.85	2.80	Baik	Baik	Baik
10	Kualitas Aplikasi SISFO (Sistem Informasi)	3.16	2.88	3.09	Baik	Baik	Baik
11	Kualitas website Universita Hayam Wuruk Perbanas	3.02	3.00	3.02	Baik	Baik	Baik
12	Kualitas e-learning (madepkulon.perbanas.ac.id)	3.10	2.96	3.06	Baik	Baik	Baik
13	Kualitas akses e-library	3.05	2.88	3.01	Baik	Baik	Baik
14	Pemenuhan layanan sesuai	3.21	2.96	3.15	Baik	Baik	Baik

No	Kualitas Layanan TIK	Skor Kualitas Layanan			Pernyataan		
	Item Pernyataan	Dosen	Tendik	Dosen & Tendik	Dosen	Tendik	Dosen & Tendik
	dengan kebutuhan pegawai						
	Assurance	3.01	2.91	2.99	Baik	Baik	Baik
15	Sikap ramah dalam memberikan layanan	3.30	3.04	3.24	Sangat Baik	Baik	Baik
16	Kepedulian pada penyelesaian masalah	3.20	3.08	3.17	Baik	Baik	Baik
17	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan pegawai	3.22	2.88	3.14	Baik	Baik	Baik
	Empathy	3.24	3.00	3.18	Baik	Baik	Baik
18	Kesesuaian sarana prasarana yang ada untuk proses layanan	3.13	3.00	3.10	Baik	Baik	Baik
19	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	3.20	3.04	3.16	Baik	Baik	Baik
20	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian TIK	3.26	3.12	3.22	Sangat Baik	Baik	Baik
	Tangible	3.20	3.05	3.16	Baik	Baik	Baik
	Rata-rata TERRA dan Skor Kualitas Layanan	3.19	3.00	3.15	Baik	Baik	Baik
21	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian TIK	3.13	2.92	3.08	Puas	Puas	Puas

Hasil survey layanan TIK dengan kelompok responden dosen dan tenaga kependidikan menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Reliability* dengan skor sebesar 3.21. Hasil survey layanan TIK dengan kelompok responden dosen dan tenaga kependidikan juga menunjukkan indikator yang memiliki skor terendah adalah *Assurance* dengan skor 2.99.

Responden Mahasiswa

No	Kualitas Layanan TIK	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
	Item Pernyataan	K	C	B	SB	Total		
1	Kemampuan dalam memberikan layanan	0.77	10.68	62.83	25.71	100.00	3.13	Baik
2	Kemampuan dalam menyelesaikan masalah	0.77	12.81	62.29	24.13	100.00	3.10	Baik
	Reliability	0.77	11.75	62.56	24.92	100.00	3.12	Baik
3	Kecepatan dalam memberikan layanan	1.40	17.97	56.63	23.99	100.00	3.03	Baik
4	Kecepatan dalam menanggapi keluhan	1.90	18.88	55.77	23.45	100.00	3.01	Baik
5	Selalu tersedia waktu untuk memberikan layanan	0.86	15.62	56.99	26.53	100.00	3.09	Baik

No	Kualitas Layanan TIK	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
	Item Pernyataan	K	C	B	SB	Total		
	Responsiveness	1.39	17.49	56.47	24.66	100.00	3.04	Baik
6	Penyampaian layanan Sistem Informasi Mahasiswa (SIMAS) sesuai ketentuan yang berlaku	0.86	11.54	56.90	30.69	100.00	3.17	Baik
7	Penyampaian layanan SIMAS untuk proses pra KRS, KRS dan PKRS <i>online</i> .	2.54	15.57	52.83	29.06	100.00	3.08	Baik
8	Penyampaian layanan <i>e-learning</i> sesuai ketentuan yang berlaku	0.86	12.36	57.45	29.33	100.00	3.15	Baik
9	Dukungan terhadap proses perkuliahan sesuai ketentuan yang berlaku	0.27	10.37	60.66	28.70	100.00	3.18	Baik
10	Ketepatan penyelesaian keluhan sesuai ketentuan yang berlaku	0.68	12.99	60.84	25.49	100.00	3.11	Baik
	Assurance	1.04	12.57	57.74	28.66	100.00	3.14	Baik
11	Kesediaan memberikan perhatian pada proses pemenuhan layanan	0.54	13.49	60.89	25.08	100.00	3.11	Baik
12	Sikap ramah dalam menyampaikan layanan	0.41	10.05	58.22	31.33	100.00	3.20	Baik
13	Kepedulian terhadap penyelesaian masalah	0.81	12.58	60.03	26.57	100.00	3.12	Baik
	Empathy	0.59	12.04	59.71	27.66	100.00	3.14	Baik
14	Kualitas akses <i>e-learning</i>	2.54	14.40	56.27	26.80	100.00	3.07	Baik
15	Kualitas akses Sistem Informasi Mahasiswa (SIMAS)	2.35	14.98	55.68	26.98	100.00	3.07	Baik
16	Kualitas akses <i>website</i> STIE Perbanas (www.perbanas.ac.id)	1.31	12.72	57.99	27.98	100.00	3.13	Baik
17	Kualitas <i>student e-mail</i> (gmail @students.perbanas.ac.id)	0.54	8.96	56.18	34.31	100.00	3.24	Baik
	Tangible	1.69	12.77	56.53	29.02	100.00	3.13	Baik
	Rata-rata TERRA dan Skor Kualitas Layanan	1.09	13.32	58.60	26.98	100.00	3.11	Baik
		KP	CP	P	SP	Total		
18	Kepuasan yang dirasakan atas layanan dari unit TIK	0.91	13.17	60.39	25.53	100.00	3.11	Puas

Hasil survey layanan TIK dengan kelompok responden mahasiswa menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Assurance* dan *Empathy* dengan skor sebesar 3.14. Hasil survey layanan TIK dengan kelompok responden mahasiswa juga menunjukkan indikator yang memiliki skor terendah adalah *Responsiveness* dengan skor 3.04.

SARAN/MASUKAN

No	Saran/masukan
1	Harus ditingkatkan
2	Kualitas internet mohon ditingkatkan supaya ketika kita mengajar atau menyelenggarakan seminar dikampus atau lainnya tidak tersendat dan lancar. Mohon juga kesejahteraan pegawai di TIK untuk diperhatikan supaya layanan semakin bagus
3	kualitas Wifi/Hotspot di kampus lebih ditingkatkan
4	perbaiki web perbanas, sisfo, dan kualitas jaringan katena ketiga itu merupakan kunci utama layanan secara langsung berimbas dgn kepuasan mhs dan karyawan dan secara langsung membentuk citra positif perguruan tinggi (katanya bertaraf internasional) i efeknya dengan meningkatnya animo masyarakat utk mendaftar ke perbanas
5	Supaya lebih ditingkatkan lagi.
6	Tetap dipertahankan yang sudah baik
7	Tetap semangat untuk maju
8	tetap semangat Tim TIK
9	Tingkatkan inovasi unit kerja
10	Tolong server jangan sering down..mohon maaf dan terima kasih