



UNIVERSITAS HAYAM WURUK  
Perbanas Surabaya

# LAPORAN HASIL SURVEI KUALITAS LAYANAN KEUANGAN

**2020/2021**



Pusat Penjaminan Mutu  
Universitas Hayam Wuruk Perbanas

## Hasil Survei Kualitas Layanan Keuangan 2020/2021

### Diskripsi Responden Kelompok Dosen dan Tendik

Responden yang mengisi survei kualitas layanan Keuangan 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%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

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%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

### Diskripsi Responden Mahasiswa

Responden yang mengisi survei kualitas layanan Keuangan 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
<b>Total</b>	<b>2209</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	.873**	.965**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	108	108	108
Rel2	Pearson Correlation	.873**	1	.971**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	108	108	108
TotRel	Pearson Correlation	.965**	.971**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	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) sampai dengan 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	.830**	.752**	.932**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	108	108	108	108
Res2	Pearson Correlation	.830**	1	.756**	.937**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	108	108	108	108
Res3	Pearson Correlation	.752**	.756**	1	.902**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	108	108	108	108
TotRes	Pearson Correlation	.932**	.937**	.902**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	108	108	108	108

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

3. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel Assurance didapatkan bahwa instrumen ass1 (assurance 1) sampai dengan ass4 (assurance 4) nilai sig. = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah Valid.

**Correlations**

		Ass1	Ass2	Ass3	Ass4	TotAss
Ass1	Pearson Correlation	1	.729**	.792**	.782**	.880**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108
Ass2	Pearson Correlation	.729**	1	.909**	.904**	.945**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108
Ass3	Pearson Correlation	.792**	.909**	1	.908**	.964**
	Sig. (2-tailed)					
	N	108	108	108	108	108

	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	108	108	108	108	108
Ass4	Pearson Correlation	.782**	.904**	.908**	1	.959**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	108	108	108	108	108
TotAss	Pearson Correlation	.880**	.945**	.964**	.959**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	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, dan emp3 nilai sig. = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel empathy adalah Valid.

**Correlations**

		Emp1	Emp2	Emp3	TotEmp
Emp1	Pearson Correlation	1	.731**	.696**	.887**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	108	108	108	108
Emp2	Pearson Correlation	.731**	1	.893**	.947**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	108	108	108	108
Emp3	Pearson Correlation	.696**	.893**	1	.929**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	108	108	108	108
TotEmp	Pearson Correlation	.887**	.947**	.929**	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, tan2 dan tan3 nilai sig= 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel tangible adalah Valid.

**Correlations**

		Tan1	Tan2	Tan3	TotTan
Tan1	Pearson Correlation	1	.865**	.652**	.916**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	108	108	108	108
Tan2	Pearson Correlation	.865**	1	.721**	.942**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	108	108	108	108
Tan3	Pearson Correlation	.652**	.721**	1	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	108	108	108	108
TotTan	Pearson Correlation	.916**	.942**	.877**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	108	108	108	108

**Correlations**

		Tan1	Tan2	Tan3	TotTan
Tan1	Pearson Correlation	1	.865**	.652**	.916**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	108	108	108	108
Tan2	Pearson Correlation	.865**	1	.721**	.942**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	108	108	108	108
Tan3	Pearson Correlation	.652**	.721**	1	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	108	108	108	108
TotTan	Pearson Correlation	.916**	.942**	.877**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	108	108	108	108

\*\* . 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 0.930. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel reliability adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.930	2

2. Variabel responsiveness terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.914. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel responsiveness adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	3

3. Variabel assurance terdapat 4 indikator 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	4

4. Variabel empathy terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.907. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel empathy adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.907	3

5. Variabel tangible terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.895. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel tangible adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.895	3

## HASIL SURVEI

### Responden Kelompok Dosen

No	Kualitas Layanan Keuangan	Kelompok	% Tanggapan					Skor Terbobot
	Item Pernyataan		K	C	B	SB	Total	
1	Kemampuan Bagian Keuangan dalam memberikan layanan	Dosen	1.22	4.88	54.88	39.02	100.00	3.32
2	Kemampuan Bagian Keuangan dalam menyelesaikan permasalahan	Dosen	1.22	9.76	50.00	39.02	100.00	3.27
	<b>Reliability</b>		<b>1.22</b>	<b>7.32</b>	<b>52.44</b>	<b>39.02</b>	<b>100.00</b>	<b>3.29</b>
3	Kecepatan memberikan layanan	Dosen	1.22	4.88	58.54	35.37	100.00	3.28
4	Kecepatan menanggapi keluhan	Dosen	2.44	7.32	58.54	31.71	100.00	3.20
5	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	Dosen	0.00	7.32	56.10	36.59	100.00	3.29
	<b>Responsiveness</b>		<b>1.22</b>	<b>6.50</b>	<b>57.72</b>	<b>34.55</b>	<b>100.00</b>	<b>3.26</b>
6	Kesesuaian layanan dengan ketentuan	Dosen	0.00	10.98	52.44	36.59	100.00	3.26
7	Proses layanan pengajuan dana	Dosen	0.00	10.98	52.44	36.59	100.00	3.26
8	Proses layanan pencairan dana	Dosen	0.00	13.41	51.22	35.37	100.00	3.22
9	Proses layanan saat pelaporan penggunaan dana	Dosen	1.22	9.76	53.66	35.37	100.00	3.23
	<b>Assurance</b>		<b>0.30</b>	<b>11.28</b>	<b>52.44</b>	<b>35.98</b>	<b>100.00</b>	<b>3.24</b>
10	Sikap ramah dalam memberikan layanan	Dosen	2.44	4.88	51.22	41.46	100.00	3.32

No	Kualitas Layanan Keuangan	Kelompok	% Tanggapan					Skor Terbobot
	Item Pernyataan		K	C	B	SB	Total	
11	Kepedulian dalam menyelesaikan masalah	Dosen	2.44	7.32	54.88	35.37	100.00	3.23
12	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan	Dosen	1.22	6.10	59.76	32.93	100.00	3.24
	<b>Empathy</b>		<b>2.03</b>	<b>6.10</b>	<b>55.28</b>	<b>36.59</b>	<b>100.00</b>	<b>3.26</b>
13	Kecukupan sarana prasarana yang ada untuk proses layanan	Dosen	0.00	9.76	59.76	30.49	100.00	3.21
14	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	Dosen	0.00	10.98	59.76	29.27	100.00	3.18
15	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian Keuangan	Dosen	0.00	8.54	52.44	39.02	100.00	3.30
	<b>Tangible</b>		<b>0.00</b>	<b>9.76</b>	<b>57.32</b>	<b>32.93</b>	<b>100.00</b>	<b>3.23</b>
	<b>Rata-rata TERRA dan Skor Kualitas Layanan</b>		<b>0.96</b>	<b>8.19</b>	<b>55.04</b>	<b>35.81</b>	<b>100.00</b>	<b>3.26</b>
			<b>KP</b>	<b>CP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>	<b>Total</b>	
16	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian Keuangan	Dosen	3.66	6.10	58.54	31.71	100.00	3.18

Hasil survey layanan keuangan dengan kelompok responden dosen menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Reliability* dengan skor sebesar 3.29. Hasil survey layanan keuangan dengan kelompok responden dosen juga menunjukkan indikator yang memiliki skor terendah adalah *Tangible* dengan skor 3.23.

#### Responden Kelompok Tenaga Kependidikan

No	Kualitas Layanan Keuangan	Kelompok	% Tanggapan					Skor Terbobot
	Item Pernyataan		K	C	B	SB	Total	
1	Kemampuan Bagian Keuangan dalam memberikan layanan	Tendik	0.00	7.69	84.62	7.69	100.00	3.00
2	Kemampuan Bagian Keuangan dalam menyelesaikan permasalahan	Tendik	0.00	11.54	80.77	7.69	100.00	2.96
	<b>Reliability</b>		<b>0.00</b>	<b>9.62</b>	<b>82.69</b>	<b>7.69</b>	<b>100.00</b>	<b>2.98</b>
3	Kecepatan memberikan layanan	Tendik	0.00	7.69	80.77	11.54	100.00	3.04
4	Kecepatan menanggapi keluhan	Tendik	0.00	7.69	84.62	7.69	100.00	3.00
5	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	Tendik	0.00	7.69	76.92	15.38	100.00	3.08
	<b>Responsiveness</b>		<b>0.00</b>	<b>7.69</b>	<b>80.77</b>	<b>11.54</b>	<b>100.00</b>	<b>3.04</b>
6	Kesesuaian layanan dengan ketentuan	Tendik	0.00	7.69	76.92	15.38	100.00	3.08
7	Proses layanan pengajuan dana	Tendik	0.00	11.54	76.92	11.54	100.00	3.00
8	Proses layanan pencairan dana	Tendik	0.00	15.38	73.08	11.54	100.00	2.96
9	Proses layanan saat pelaporan penggunaan dana	Tendik	0.00	7.69	84.62	7.69	100.00	3.00
	<b>Assurance</b>		<b>0.00</b>	<b>10.58</b>	<b>77.88</b>	<b>11.54</b>	<b>100.00</b>	<b>3.01</b>
10	Sikap ramah dalam memberikan layanan	Tendik	0.00	19.23	73.08	7.69	100.00	2.88

No	Kualitas Layanan Keuangan	Kelompok	% Tanggapan					Skor Terbobot
	Item Pernyataan		K	C	B	SB	Total	
11	Kepedulian dalam menyelesaikan masalah	Tendik	0.00	7.69	80.77	11.54	100.00	3.04
12	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan	Tendik	0.00	3.85	88.46	7.69	100.00	3.04
	<b>Empathy</b>		<b>0.00</b>	<b>10.26</b>	<b>80.77</b>	<b>8.97</b>	<b>100.00</b>	<b>2.99</b>
13	Kecukupan sarana prasarana yang ada untuk proses layanan	Tendik	0.00	7.69	88.46	3.85	100.00	2.96
14	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	Tendik	0.00	3.85	92.31	3.85	100.00	3.00
15	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian Keuangan	Tendik	0.00	11.54	69.23	19.23	100.00	3.08
	<b>Tangible</b>		<b>0.00</b>	<b>7.69</b>	<b>83.33</b>	<b>8.97</b>	<b>100.00</b>	<b>3.01</b>
	<b>Rata-rata TERRA dan Skor Kualitas Layanan</b>		<b>0.00</b>	<b>9.17</b>	<b>81.09</b>	<b>9.74</b>	<b>100.00</b>	<b>3.01</b>
			<b>KP</b>	<b>CP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>	<b>Total</b>	
16	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian Keuangan	Tendik	0.00	7.69	84.62	7.69	100.00	3.00

Hasil survey layanan keuangan dengan kelompok responden tenaga kependidikan menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Responsiveness* dengan skor sebesar 3.04. Hasil survey layanan keuangan dengan kelompok responden tenaga kependidikan juga menunjukkan indikator yang memiliki skor terendah adalah *Reliability* dengan skor 2.98.

#### Rekap tanggapan Dosen dan Tenaga Kependidikan

No	Kualitas Layanan Keuangan	Skor Kualitas Layanan			Pernyataan		
	Item Pernyataan	Dosen	Tendik	Dosen & Tendik	Dosen	Tendik	Dosen & Tendik
1	Kemampuan Bagian Keuangan dalam memberikan layanan	3.32	3.00	3.24	Sangat Baik	Baik	Baik
2	Kemampuan Bagian Keuangan dalam menyelesaikan permasalahan	3.27	2.96	3.19	Sangat Baik	Baik	Baik
	<b>Reliability</b>	<b>3.29</b>	<b>2.98</b>	<b>3.22</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>
3	Kecepatan memberikan layanan	3.28	3.04	3.22	Sangat Baik	Baik	Baik
4	Kecepatan menanggapi keluhan	3.20	3.00	3.15	Baik	Baik	Baik
5	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	3.29	3.08	3.24	Sangat Baik	Baik	Baik
	<b>Responsiveness</b>	<b>3.26</b>	<b>3.04</b>	<b>3.20</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>
6	Kesesuaian layanan dengan ketentuan	3.26	3.08	3.21	Sangat Baik	Baik	Baik
7	Proses layanan pengajuan dana	3.26	3.00	3.19	Sangat Baik	Baik	Baik
8	Proses layanan pencairan dana	3.22	2.96	3.16	Baik	Baik	Baik
9	Proses layanan saat pelaporan penggunaan dana	3.23	3.00	3.18	Baik	Baik	Baik
	<b>Assurance</b>	<b>3.24</b>	<b>3.01</b>	<b>3.19</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>
10	Sikap ramah dalam memberikan layanan	3.32	2.88	3.21	Sangat Baik	Baik	Baik



No	Kualitas Layanan Keuangan	Skor Kualitas Layanan			Pernyataan		
	Item Pernyataan	Dosen	Tendik	Dosen & Tendik	Dosen	Tendik	Dosen & Tendik
11	Kepedulian dalam menyelesaikan masalah	3.23	3.04	3.19	Baik	Baik	Baik
12	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan	3.24	3.04	3.19	Baik	Baik	Baik
	<b>Empathy</b>	<b>3.26</b>	<b>2.99</b>	<b>3.20</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>
13	Kecukupan sarana prasarana yang ada untuk proses layanan	3.21	2.96	3.15	Baik	Baik	Baik
14	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	3.18	3.00	3.14	Baik	Baik	Baik
15	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian Keuangan	3.30	3.08	3.25	Sangat Baik	Baik	Baik
	<b>Tangible</b>	<b>3.23</b>	<b>3.01</b>	<b>3.18</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>
	<b>Rata-rata TERRA dan Skor Kualitas Layanan</b>	<b>3.26</b>	<b>3.01</b>	<b>3.20</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>
16	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian Keuangan	3.18	3.00	3.14	Puas	Puas	Puas

Hasil survey layanan keuangan dengan kelompok responden dosen dan tenaga kependidikan menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Reliability* dengan skor sebesar 3.22. Hasil survey layanan keuangan dengan kelompok responden dosen dan tenaga kependidikan juga menunjukkan indikator yang memiliki skor terendah adalah *Tangible* dengan skor 3.18.

### Responden Mahasiswa

No	Kualitas Layanan Keuangan	Tanggapan Responden					% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
	Item Pernyataan	K	C	B	SB	Total	K	C	B	SB	Total		
1	Kemampuan memberikan layanan	17	216	1214	762	2209	0.77	9.78	54.96	34.50	100.00	3.23	Baik
2	Kemampuan menyelesaikan masalah terkait layanan	25	261	1224	699	2209	1.13	11.82	55.41	31.64	100.00	3.18	Baik
	<b>Reliability</b>						<b>0.95</b>	<b>10.80</b>	<b>55.18</b>	<b>33.07</b>	<b>100.00</b>	<b>3.20</b>	<b>Baik</b>
3	Kecepatan memberikan layanan	30	307	1182	690	2209	1.36	13.90	53.51	31.24	100.00	3.15	Baik
4	Kecepatan menanggapi keluhan	39	341	1177	652	2209	1.77	15.44	53.28	29.52	100.00	3.11	Baik
5	Selalu ada waktu guna memberikan layanan	27	291	1263	628	2209	1.22	13.17	57.18	28.43	100.00	3.13	Baik
	<b>Responsiveness</b>						<b>1.45</b>	<b>14.17</b>	<b>54.66</b>	<b>29.73</b>	<b>100.00</b>	<b>3.13</b>	<b>Baik</b>
6	Proses pembayaran biaya kuliah sesuai dengan ketentuan yang berlaku	23	244	1179	763	2209	1.04	11.05	53.37	34.54	100.00	3.21	Baik
7	Proses penundaan pembayaran biaya kuliah sesuai dengan ketentuan yang berlaku	28	270	1240	671	2209	1.27	12.22	56.13	30.38	100.00	3.16	Baik
8	Proses pembayaran denda sesuai ketentuan yang berlaku	30	277	1243	659	2209	1.36	12.54	56.27	29.83	100.00	3.15	Baik

No	Kualitas Layanan Keuangan	Tanggapan Responden					% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
	Item Pernyataan	K	C	B	SB	Total	K	C	B	SB	Total		
9	Ketepatan penyelesaian keluhan sesuai ketentuan yang berlaku.	23	256	1277	653	2209	1.04	11.59	57.81	29.56	100.00	3.16	Baik
	<b>Assurance</b>						<b>1.18</b>	<b>11.85</b>	<b>55.90</b>	<b>31.08</b>	<b>100.00</b>	<b>3.17</b>	<b>Baik</b>
10	Sikap ramah dalam memberikan layanan	15	242	1213	739	2209	0.68	10.96	54.91	33.45	100.00	3.21	Baik
11	Kesediaan memberikan perhatian pada proses pemenuhan layanan	18	234	1278	679	2209	0.81	10.59	57.85	30.74	100.00	3.19	Baik
12	Kepedulian dalam menyelesaikan masalah	22	273	1243	671	2209	1.00	12.36	56.27	30.38	100.00	3.16	Baik
	<b>Empathy</b>						<b>0.83</b>	<b>11.30</b>	<b>56.35</b>	<b>31.52</b>	<b>100.00</b>	<b>3.19</b>	<b>Baik</b>
13	Kemudahan akses layanan bagian Keuangan	16	260	1238	695	2209	0.72	11.77	56.04	31.46	100.00	3.18	Baik
14	Kecukupan sarana dan prasarana	15	245	1270	679	2209	0.68	11.09	57.49	30.74	100.00	3.18	Baik
	<b>Tangible</b>						<b>0.70</b>	<b>11.43</b>	<b>56.77</b>	<b>31.10</b>	<b>100.00</b>	<b>3.18</b>	<b>Baik</b>
	<b>Rata-rata TERRA dan Skor Kualitas Layanan</b>						<b>1.02</b>	<b>11.91</b>	<b>55.77</b>	<b>31.30</b>	<b>100.00</b>	<b>3.17</b>	<b>Baik</b>
		<b>KP</b>	<b>CP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>	<b>Total</b>	<b>KP</b>	<b>CP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>	<b>Total</b>		
15	Kepuasan yang dirasakan atas layanan bagian Keuangan	22	235	1281	671	2209	1.00	10.64	57.99	30.38	100.00	3.18	Puas

Hasil survey layanan keuangan dengan kelompok responden mahasiswa menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Reliability* dengan skor sebesar 3.20. Hasil survey layanan keuangan dengan kelompok responden mahasiswa juga menunjukkan indikator yang memiliki skor terendah adalah *Responsiveness* dengan skor 3.13.

**SARAN/MASUKAN**

<b>No</b>	<b>Saran/masukan</b>
1	Ditingkatkan
2	perlu ditingkatkan profesional dan kompetensi karyawan bagian keuangan terutama paham dan mampu tentang perpajakan
3	Sebenarnya saya masih membayangkan letak yang di kampus 1 dulu, belum sering main2 d ruangan baru bagian keuangan kampus 2, tapi harusnya jauh lebih baik akses dsb daripada sblmnya.
4	Semestinya untuk Dosen yang tidak struktural tidak perlu diberi pertanyaan tentang kecepatan pengajuan/pencairan dana
5	Supaya lebih ditingkatkan lagi.
6	tetap semangat
7	Tetap semangat untuk inovasi dan maju
8	Tingkatkan inovasi unit kerja