



1-1 JUL 2003

PAMERAN



222

LAPORAN PENELITIAN  
DIK SUPLEMEN UNIVERSITAS AIRLANGGA  
TAHUN ANGGARAN 2001

## ANALISIS SERVICE QUALITY PADA UNIVERSITAS AIRLANGGA

Peneliti:

**Dra.Ec. NURI HERACHWATI, M.Si.**

**Drs. MOH. NASIH, MT.,Ak.**

**Drs.Ec. DJONI BUDIARDJO, M.Si**

### LEMBAGA PENELITIAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

Dibiayai oleh Dana DIK Suplemen Universitas Airlangga Tahun 2001

S.K Rektor Universitas Airlangga Nomor 5306/J03/PG/2001

Tanggal 12 Juni 2001

Nomor Urut: 17

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA

Desember, 2001





LAPORAN PENELITIAN  
DIK SUPLEMEN UNIVERSITAS AIRLANGGA  
TAHUN ANGGARAN 2001

## ANALISIS SERVICE QUALITY PADA UNIVERSITAS AIRLANGGA

Peneliti:

**Dra.Ec. NURI HERACHWATI, M.Si.**

**Drs. MOH. NASIH, MT.,Ak.**

**Drs.Ec. DJONI BUDIARDJO, M.Si**

3000280023141



### LEMBAGA PENELITIAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

Dibiayai oleh Dana DIK Suplemen Universitas Airlangga Tahun 2001

S.K Rektor Universitas Airlangga Nomor 5306/J03/PG/2001

Tanggal 12 Juni 2001

Nomor Urut: 17

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA

Desember, 2001



FACULTY OF ...  
UNIVERSITY OF AIRLANGGA

ADHARINIA ENTREPRENU ...

**MILIK**  
**PERPUSTAKAAN**  
**UNIVERSITAS AIRLANGGA**  
**• U • A • B • A • Y • A**

...  
...  
...

LEMBAGA PENELITIAN ...



# LEMBAGA PENELITIAN

- |                                        |                                       |                                                  |
|----------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 1. Puslit Pembangunan Regional         | 5. Puslit Pengembangan Gizi (5995720) | 9. Puslit Kependudukan dan Pembangunan (5995719) |
| 2. Puslit Obat Tradisional             | 6. Puslit/Studi Wanita (5995722)      |                                                  |
| 3. Puslit Pengembangan Hukum (5923584) | 7. Puslit Olah Raga                   | 10. Puslit/ Kesehatan Reproduksi                 |
| 4. Puslit Lingkungan Hidup (5995718)   | 8. Puslit Bioenergi                   |                                                  |

Kampus C Unair, Jl. Mulyorejo Surabaya 60115 Telp. (031) 5995246, 5995248, 5995247 Fax. (031) 5962066  
E-mail : lpunair@rad.net.id - http://www.geocities.com/Athens/Olympus/6223

3000280023141

## IDENTITAS DAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR HASIL PENELITIAN

- |                                   |                                                                                                                          |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Judul Penelitian               | : Analisis Service Quality Pada Universitas Airlangga                                                                    |
| a. Macam Penelitian               | : <input type="checkbox"/> Fundamental <input checked="" type="checkbox"/> Terapan <input type="checkbox"/> Pengembangan |
| b. Kategori Penelitian            | : <input type="checkbox"/> I <input checked="" type="checkbox"/> II <input type="checkbox"/> III                         |
| 2. Kepala Poyek Penelitian        |                                                                                                                          |
| a. Nama lengkap dan Gelar         | : Dra.Ec. Nuri Herachwati, M.Si.                                                                                         |
| b. Jenis kelamin                  | : Perempuan                                                                                                              |
| c. Pangkat/Golongan dan NIP       | : Penata Muda Tk.I/IIIb/131 999 630                                                                                      |
| d. Jabatan Sekarang               | : Staf Pengajar                                                                                                          |
| e. Fakultas/Puslit/Jurusan        | : Ekonomi                                                                                                                |
| f. Univ./Ins./Akademi             | : Universitas Airlangga                                                                                                  |
| g. Bidang Ilmu yang diteliti      | : Manajemen                                                                                                              |
| 3. Jumlah Tim Peneliti            | : 3 (tiga) orang                                                                                                         |
| 4. Lokasi Penelitian              | : Universitas Airlangga                                                                                                  |
| 5. Kerjasama dengan Instansi lain |                                                                                                                          |
| a. Nama Instansi                  | : -                                                                                                                      |
| b. Alamat                         | : -                                                                                                                      |
| 6. Jangka waktu penelitian        | : 5 (lima) bulan                                                                                                         |
| 7. Biaya yang diperlukan          | : Rp. 3.000.000,00                                                                                                       |
| 8. Seminar Hasil Penelitian       |                                                                                                                          |
| a. Dilaksanakan Tanggal           | : 5 Desember 2001                                                                                                        |
| b. Hasil Penelitian               | : ( ) Baik Sekali (V) Baik<br>( ) Sedang ( ) Kurang                                                                      |



Surabaya, 5 Desember 2001



Mengetahui/Mengesahkan  
a.n. Rektor  
Ketua Lembaga Penelitian.

Prof. Dr. H. Sarmanu, M.S. f  
NIP 130 701125

Sena Social 2001 - 36 - 2001 - FE

## RINGKASAN PENELITIAN

Judul Penelitian	:ANALISIS <i>SERVICE QUALITY</i> PADA UNIVERSITAS AIRLANGGA
Ketua Peneliti	:Dra.Ec Nuri Herachwati,MSi
Fakultas	:Ekonomi
Sumber Dana	:DIK SUPLEMEN 2001 SK Rektor :5306/ J O3/PG/2001 12 Juni 2001

Sebagai salah satu bentuk jasa yang melibatkan tingkat interaksi yang tinggi antara penyedia dan pemakai jasa, terdapat lima dimensi pokok yang menentukan kualitas perguruan tinggi.

1. Keandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera/tepat waktu, akurat dan memuaskan.
2. Daya tangkap (responsiveness), yaitu kemauan/kesediaan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan pelanggan dengan tanggap. Membiarkan pelanggan menunggu untuk alasan yang tidak jelas bisa menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas.
3. Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap pelanggan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
4. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.
5. Bukti langsung (tangiabiles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan/dosen dan sarana komunikasi. Dimensi-dimensi ini digunakan pelanggan untuk menilai kualitas jasa (service quality), yang didasarkan pada perbandingan antara jasa yang diharapkan (expected service) dan jasa yang dipersepsikan (perceived service). Gap antara jasa yang diharapkan dan yang dipersepsikan merupakan ukuran kualitas jasa.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang penting, oleh sebab itu identifikasi pelanggan Perguruan Tinggi merupakan aspek krusial. Pelanggan Perguruan Tinggi dan kebutuhannya menurut Lewis & Smith, ditinjau dari tiga perspektif, yaitu pelanggan internal (akademik dan administratif), pelanggan eksternal langsung, dan pelanggan eksternal tidak langsung.

Berdasarkan uraian latar belakang, maka dapat diambil suatu rumusan masalah sebagai berikut: "Apakah ada perbedaan antara persepsi dengan harapan Pelanggan Internal (mahasiswa dari semua fakultas) terhadap service quality pada Universitas Airlangga bila dilihat dari dimensi kualitas yaitu reliabilty (keandalan), responsiveness (daya tangkap), assurance (jaminan), empati, tangiabies (bukti langsung)?" Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: "Untuk mengetahui tingkat service quality pada Universitas Airlangga, yang dinilai dari perbedaan antara persepsi dan harapan Pelanggan Internal (mahasiswa dari semua fakultas di Universitas Airlangga) melalui dimensi kualitas: reliabilty (keandalan), responsiveness (daya tangkap), assurance (jaminan), empati, tangiabies (bukti langsung)".

Hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat perbedaan antara persepsi dengan harapan pelanggan internal (mahasiswa) terhadap service quality Universitas Airlangga bila dilihat dari dimensi kualitas jasa.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan

dengan penilaian mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Universitas Airlangga, bila ditinjau dari dimensi realibility, responsiveness, assurance, emphaty dan tangible. Sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima.

## PENGANTAR

Alhamdulillah. Atas berkah dan racik mainyadandengandidorangolehkeinginandan  
motiyangluhur, laporan penelitian yang berjudul Analisis Service Quality Pada Universitas  
Airlangga.

Penyusunan laporan penelitian ini tentu telah membuat sibuk banyak pihak.  
Karenanya ,terima kasih kepada semua pihak yang telah turut menyukseskan peneitian  
ini. Semoga nasii peneitian ini dapat memberikan kontribusi yang cukup berarti kepada kita  
semua.

Surabaya, 5 Desember 2001

Peneliti



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
RINGKASAN PENELITIAN .....	ii
PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
<b>BAB I :       PENDAHULUAN</b>	
<b>I.1. Latar belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>I.2.Rumusan Masalah.....</b>	<b>2</b>
<b>I.3.Tujuan Penelitian.....</b>	<b>3</b>
<b>I.4.Kontribusi Penelitian.....</b>	<b>3</b>
<b>BAB II :       TINJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>II.1.Pengertian Service Quality.....</b>	<b>4</b>
<b>II.2.Dimensi Kualitas Perguruan Tinggi.....</b>	<b>6</b>
<b>II.3.Kepuasan.....</b>	<b>10</b>
<b>II.4.Hipotesis.....</b>	<b>12</b>
<b>BAB III :       METODE PENELITIAN</b>	
<b>III.1. Identifikasi Variabel.....</b>	<b>13</b>
<b>III.2.Sumber data.....</b>	<b>15</b>
<b>III.3.Prosedur Pengumpulan data.....</b>	<b>16</b>
<b>III.4. Prosedur penentuan sampel.....</b>	<b>16</b>
<b>III.5.Teknik Analisis.....</b>	<b>16</b>
<b>BAB IV:       HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
<b>IV.1.Hasil Penelitian .....</b>	<b>18</b>
<b>IV.2.Deskripsi Hasil Penelitian.....</b>	<b>18</b>
<b>IV.3.Pembahasan.....</b>	<b>38</b>
<b>BAB V:       SIMPULAN DAN SARAN</b>	
<b>V.1. Simpulan.....</b>	<b>44</b>
<b>V.2. Saran .....</b>	<b>44</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

TABEL 2.1	Pelanggan Perguruan Tinggi dan Kebutuhannya	9
TABEL 4.1	Jumlah responden	18
TABEL 4.2	Harapan Responden ( 1a )	19
TABEL 4.3	Penilaian Responden (1a )	19
TABEL 4.4	Harapan Responden ( 1b )	20
TABEL 4.5	Penilaian Responden (1b )	20
TABEL 4.6	Harapan Responden ( 1c )	21
TABEL 4.7	Penilaian Responden (1c )	21
TABEL 4.8	Harapan Responden ( 1d )	22
TABEL 4.9	Penilaian Responden (1d )	22
TABEL 4.10	Harapan Responden ( 1e )	23
TABEL 4.11	Penilaian Responden (1e )	23
TABEL 4.12	Harapan Responden ( 1f )	24
TABEL 4.13	Penilaian Responden (1f )	24
TABEL 4.14	Harapan Responden ( 1g )	25
TABEL 4.15	Penilaian Responden (1g )	25
TABEL 4.16	Harapan Responden ( 2a )	26
TABEL 4.17	Penilaian Responden (2a )	26
TABEL 4.18	Harapan Responden ( 2b )	27
TABEL 4.19	Penilaian Responden (2b )	27
TABEL 4.20	Harapan Responden ( 2c )	28
TABEL 4.21	Penilaian Responden (2c )	28
TABEL 4.22	Harapan Responden ( 3a )	29
TABEL 4.23	Penilaian Responden (3a )	29
TABEL 4.24	Harapan Responden ( 3b )	30
TABEL 4.25	Penilaian Responden (3b )	30
TABEL 4.26	Harapan Responden ( 3c )	31
TABEL 4.27	Penilaian Responden (3c )	31
TABEL 4.28	Harapan Responden ( 4a )	32
TABEL 4.29	Penilaian Responden (4a )	32
TABEL 4.30	Harapan Responden ( 4b )	33
TABEL 4.31	Penilaian Responden (4b )	33
TABEL 4.32	Harapan Responden ( 5a )	34
TABEL 4.33	Penilaian Responden (5a )	34
TABEL 4.34	Harapan Responden ( 5b )	35
TABEL 4.35	Penilaian Responden (5b )	35
TABEL 4.36	Harapan Responden ( 5c )	36
TABEL 4.37	Penilaian Responden (5c )	36
TABEL 4.38	Hasil Uji Harapan-Persepsi Mahasiswa Universitas Airlangga	37

**DAFTAR LAMPIRAN**

- LAMPIRAN 1      Perkembangan Mahasiswa UNAIR semester gasal 2001/2002
- LAMPIRAN 2      Hasil Penelitian Harapan -Persepsi Mahasiswa
- LAMPIRAN 3      Hasil Uji Wilcoxon

**DAFTAR GAMBAR**

<b>GAMBAR 2.1</b>	<b>Model Kepuasan Konsumen</b>	<b>10</b>
<b>GAMBAR 2.2</b>	<b>Konfirmasi Terhadap Pengharapan dan Kepuasan</b>	<b>11</b>

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### I.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN

Banyak orang berpikir bahwa kualitas pelayanan hanya menjadi urusan dunia bisnis. Padahal dimensi kualitas bisa diterapkan dalam dunia pendidikan yang berkecimpung dalam proses meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Sebagai salah satu bentuk jasa yang melibatkan tingkat interaksi yang tinggi antara penyedia dan pemakai jasa, terdapat lima dimensi pokok yang menentukan kualitas perguruan tinggi.

1. Keandalan (reliability) ,yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera/tepat waktu,akurat dan memuaskan.
2. Daya tangkap (responsiveness) ,yaitu kemauan/kesediaan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan pelanggan dengan tanggap. Membiarkan pelanggan menunggu untuk alasan yang tidak jelas bisa menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas.
3. Jaminan (assurance),mencakup pengetahuan ,kompetensi, kesopanan,respek terhadap pelanggan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff;bebas dari bahaya,resiko atau keragu-raguan.
4. Empati,meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik,perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.
5. Bukti langsung (tangiabls), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan ,karyawan/dosen dan sarana komunikasi. Dimensi-dimensi ini digunakan pelanggan untuk menilai kualitas jasa (service quality),yang didasarkan pada perbandingan antara jasa yang diharapkan (expected



service) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*). Gap antara jasa yang diharapkan dan yang dipersepsikan merupakan ukuran kualitas jasa.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang penting, oleh sebab itu identifikasi pelanggan Perguruan Tinggi merupakan aspek krusial. Pelanggan Perguruan Tinggi dan kebutuhannya menurut Lewis & Smith, ditinjau dari tiga perspektif, yaitu pelanggan internal (akademik dan administratif), pelanggan eksternal langsung, dan pelanggan eksternal tidak langsung.

Berdasarkan latar belakang diatas maka melalui penelitian ini akan dianalisa kualitas jasa (*service quality*) yang diberikan oleh Universitas Airlangga kepada pelanggannya yang didasarkan pada perbandingan antara jasa yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan pelanggan (*perceived service*). Gap antara jasa yang diharapkan dan yang dipersepsikan merupakan ukuran kualitas jasa (*service quality*). Dengan mengetahui ukuran *service quality* maka Universitas Airlangga diharapkan akan menciptakan strategi-strategi agar kualitas jasa yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan dan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusianya, sehingga Universitas Airlangga akan mampu meningkatkan daya saingnya.

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang, maka dapat diambil suatu rumusan masalah sebagai berikut: "Apakah ada perbedaan antara persepsi dengan harapan Pelanggan Internal (mahasiswa dari semua fakultas) terhadap *service quality* pada Universitas Airlangga bila dilihat dari dimensi kualitas yaitu *reliabilty* (keandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan), *empati*, *tangibles* (bukti langsung)?"

### **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:“Untuk mengetahui tingkat *service quality* pada Universitas Airlangga, yang dinilai dari perbedaan antara persepsi dan harapan Pelanggan Internal (mahasiswa dari semua fakultas di Universitas Airlangga) melalui dimensi kualitas : *reliabilty*( keandalan ),*responsiveness*( daya tangkap ),*assurance* (jaminan ),*empati*, *tangiabls* (bukti langsung )”.

### **1.4. KONTRIBUSI PENELITIAN**

1. Sebagai sumbangan bagi Universitas Airlangga untuk mengetahui tingkat *service quality*(kualitas pelayanannya) pada pelanggan internal (mahasiswa dari semua fakultas di Universitas Airlangga).
2. Sebagai masukan bagi Universitas Airlangga dari segi *service quality*, sehingga bisa menciptakan strategi untuk meningkatkan daya saingnya.
3. Dengan kualitas pelayanan yang optimal bagi pelanggan maka diharapkan akan diperoleh sumber daya manusia yang berkualitas.
4. Sebagai sumbangan bagi khasanah ilmu pengetahuan dan sebagai masukan bagi peneliti berikutnya untuk pengembangan yang lebih luas dan mendalam

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### II.1 PENGERTIAN SERVICE QUALITY

Service quality atau kualitas jasa menjadi suatu masalah yang penting sejalan dengan berkembangnya industri jasa. Kotler mendukung hal tersebut dengan menyatakan bahwa: “ Salah satu cara utama dalam membedakan sebuah perusahaan jasa adalah menyetarakan dengan konsisten jasa yang bermutu lebih tinggi daripada pesaing mereka”. Selain itu kualitas yang baik menjadi strategi bersaing yang berhasil.

Menurut Parasuraman, kualitas jasa (*service quality*) yang diberikan perusahaan kepada konsumennya didasarkan pada perbandingan antara jasa yang diharapkan konsumen (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan konsumen (*perceived service*). Gap antara jasa yang diharapkan dan yang dipersepsikan merupakan ukuran kualitas jasa (*service quality*). Kualitas jasa yang baik adalah sesuai atau lebih dari apa yang diharapkan konsumen dari jasa. Sedangkan harapan atau ekspektansi sendiri adalah keinginan konsumen yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa yang terbentuknya karena dipengaruhi oleh beberapa faktor. Beberapa faktor yang mempengaruhi pembentukan harapan konsumen adalah:

1. Komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*)

Informasi yang didengar dari konsumen lain merupakan determinan pengharapan yang potensial. Contohnya, seseorang mengharapkan kualitas pelayanan yang baik dari seorang dokter atas dasar rekomendasi dari teman atau saudara.



2. **Kebutuhan pribadi (personal needs)**

Pengharapan seseorang juga dapat dipengaruhi oleh karakteristik atau keadaan perseorangan atau dengan kata lain dipengaruhi oleh kebutuhan pribadinya. Contohnya, beberapa pelanggan bank mengharapkan adanya tingkat suku bunga tabungan yang tinggi, sedangkan beberapa pelanggan lain mengharapkan adanya jaringan ATM yang banyak tersebar.

3. **Pengalaman masa lalu ( past experience )**

Pengalaman pemakai jasa pada masa lalu juga dapat mempengaruhi tingkat harapan konsumen. Contohnya, seorang pelanggan rumah makan akan setia makan di rumah makan tertentu karena pengalaman membuktikan bahwa di rumah makan tersebut menu dan pelayanannya memuaskan.

4. **Komunikasi eksternal ( external Communication )**

Komunikasi eksternal yang akan diberikan perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung memegang peranan penting dalam pembentukan harapan konsumen. Contohnya, iklan sebuah hotel yang menjanjikan fasilitas dan layanan yang paling baik.

Untuk mengukur persepsi konsumen atas kualitas jasa, Parasuraman menggunakan alat ukur yang diberi nama SERVQUAL, yang meliputi lima dimensi:

1. **Tangibles**

Tampilan dari fasilitas fisik, peralatan, personel/karyawan dan sarana komunikasi

2. **Reliability**

Kemampuan untuk memberikan jasa sesuai yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan.

3. **Responsiveness**

Kesediaan dan keseriusan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang tepat.

4. Assurance

pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan rasa percaya dan yakin.

5. Emphaty

Perhatian dan kepedulian yang bersifat pribadi yang diberikan perusahaan pada pelanggannya.

## 11.2. DIMENSI KUALITAS PERGURUAN TINGGI

Sebagai salah satu bentuk jasa yang melibatkan tingkat interaksi yang tinggi antara penyedia dan pemakai jasa, terdapat lima dimensi pokok yang menentukan kualitas perguruan tinggi.

1. Keandalan (reliability) ,yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera/tepat waktu,akurat dan memuaskan.beberapa contoh diantaranya: penawaran mata kuliah yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan (misalnya tuntutan ketrampilan,profesi dan dunia kerja);jadwal ujian dan perkuliahan yang akurat; proses perkuliahan yang berlangsung lancar; penilaian yang fair dalam perkuliahan;akurasi dalam perhitungan indeks prestasi; bimbingan KRS yang lancar dan cepat; kepastian studi lanjut dosen yang terencana dan terlaksana dengan baik;dana penelitian dosen;kegiatan mahasiswa, maupun aktivitas lainnya dapat ‘turun ‘tepat waktu atau sesuai dengan yang dijanjikan;dan lain-lain.

2. **Daya tangkap (responsiveness)** ,yaitu kemauan/kesediaan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan pelanggan dengan tanggap. Membiarkan pelanggan menunggu untuk alasan yang tidak jelas bisa menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas. Dengan demikian ,rektor,PR,dekan,PD,ketua jurusan,dan para pejabat struktural lainnya harus mudah ditemui;dosen juga harus gampang ditemui mahasiswa untuk keperluan konsultasi,proses belajar mengajar hendaknya interaktif dan memungkinkan para mahasiswa mengembangkan seluruh kapasitas,kreativitas dan kapabilitasnya, fasilitas pelayanan yang ada(perpustakaan,komputer,laboratorium,ruang olah raga ,dan lain-lain) harus mudah diakses oleh setiap insan kampus.
  
3. **Jaminan (assurance)**,mencakup pengetahuan ,kompetensi, kesopanan,respek terhadap pelanggan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff;bebas dari bahaya,resiko atau keragu-raguan.Sebagai contoh,seluruh jajaran(dosen,asisten dosen dan karyawan non akademik) harus benar-benar kompeten di bidangnya; reputasi Perguruan Tinggi yang positif;sikap dan perilaku seluruh jajaran mencerminkan profesionalisme dan kesopanan ;dan lain-lain
  
4. **Empati**,meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik,perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.Misalnya ,dosen mengenal nama para mahasiswa yang menempuh mata kuliah yang diasuhnya,dosen pembimbing akademik bisa benar-benar berperan sesuai dengan fungsinya;setiap dosen bisa dihubungi dengan mudah,baik di ruang kerja,via telepon,maupun e-mail,dan sebagainya.

5. **Bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan ,karyawan/dosen dan sarana komunikasi.Misalnya berupa kampus,fasilitas komputer,fasilitas perpustakaan,ruang kuliah,ruang dosen,ruang seminar ,media perkuliahan,kantin ,tempat parkir,bookstre,jurnal ilmiah fakultas/universitas,sarana ibadah, fasilitas olah raga,laboratorium,penampilan dan busana staf (dosen dan karyawan),dan lain-lain.**

**Dimensi-dimensi ini digunakan pelanggan untuk menilai kualitas jasa (service quality),yang didasarkan pada perbandingan antara jasa yang diharapkan (expected service) dan jasa yang dipersepsikan (perceived service).Gap antara jasa ynag diharapkan dan yang dipersepsikan merupakan ukuran kualitas jasa.**

**TABEL 2.1**  
**PELANGGAN PERGURUAN TINGGI DAN KEBUTUHIANNYA**

<p><u>Pelanggan Internal-akademik</u> Mahasiswa</p> <p>Staff Pengajar</p> <p>Program/departemen</p>	<p>pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan untuk mencapai tujuan pribadi dan tujuan profesional, kegembiraan dlm belajar</p> <p>perkembangan pribadi, 'rasa aman', kegembiraan dalam bekerja, informasi, dan input berkesinambungan</p> <p>Penyempurnaan berkesinambungan, pertukaran informasi (input/output), kerjasama dan kolaborasi</p>
<p><u>Pelanggan Internal-administratif</u> Mahasiswa</p> <p>Karyawan</p> <p>Unit/departemen, divisi</p>	<p>pelayanan tersedia saat dibutuhkan, pertanyaan terjawab saat diajukan</p> <p>perkembangan pribadi, 'rasa aman', kegembiraan dalam bekerja, informasi dan input berkesinambungan</p> <p>Penyempurnaan berkesinambungan, pertukaran informasi (input/output), kerjasama dan kolaborasi</p>
<p><u>Pelanggan Eksternal- Langsung</u> Employers</p> <p>Perguruan Tinggi Lain</p>	<p>Karyawan yang kompeten, kinerja produktif</p> <p>mahasiswa yang mampu mengikuti studi lanjut dan riset lanjut</p>
<p><u>Pelanggan Eksternal-Tidak Langsung</u> Legislature</p> <p>Masyarakat</p>	<p>terpilih atau diangkat kembali, pemenuhan persyaratan, memberikan kontribusi</p> <p>angkatan kerja, pemimpin dan pengikut yang kompeten, sukarelawan dalam pelayanan masyarakat, warga negara yang aktif secara politis</p>
<p>BAN (Badan Akreditasi Nasional)</p> <p>Alumni</p> <p>Donatur</p>	<p>memenuhi kriteria dan standar yang ditetapkan</p> <p>Kebanggaan karena pernah menuntut ilmu disitu, melanjutkan pendidikan</p> <p>kesadaran akan kualitas dan kebutuhan fakultas/universitas, pemberian donasi yang tepat</p>

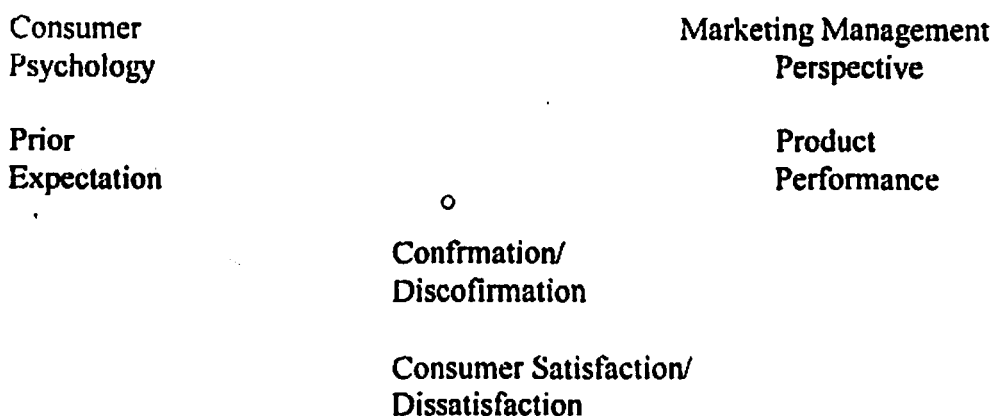
**11.3 KEPUASAN**

Aspek kepuasan konsumen tidaklah dapat dikesampingkan begitu saja. Karena pada saat ini konsumen menghadapi pertumbuhan jumlah alternatif pilihan akan barang dan jasa yang semakin banyak. Mereka mengambil keputusan berdasarkan persepsi mereka tentang mutu, pelayanan dan nilai. Faktor penentu puas atau tidaknya konsumen adalah kesesuaian antara pengharapan konsumen dengan kinerja yang ditunjukkan oleh produk yang bersangkutan

Seorang pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan . Jika kinerja lebih rendah dari harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Jika kinerja secara tepat dapat memenuhi harapan, konsumen akan merasa puas. Sedangkan kinerja jika melebihi harapan pelanggan akan merasa sangat puas.

Steven P.Schanaars menggambarkan faktor-faktor yang memenuhi kepuasan konsumen :

**GAMBAR 2.1  
MODEL KEPUASAN KONSUMEN**



Sumber :Steven P.Scanaars  
Penielasan dari gambar tersebut adalah:

1.1 harapan

Harapan telah terbentuk sebelum pembelian dilakukan. Komponen ini merupakan manfaat yang dicari konsumen terhadap produk atau jasa dalam melakukan tugasnya. Harapan ini terbentuk dari pengalaman penggunaan produk sejenis, komunikasi dari mulut kemulut dan kegiatan pemasaran yang dilakukan perusahaan.

**2. Kinerja yang ditunjukkan oleh produk**

Komponen ini adalah hasil yang dicapai produk atau jasa dalam kenyataan. Atau merupakan persepsi konsumen dalam mengukur hasil yang dicapai oleh suatu produk atau jasa.

**3. Konfirmasi/Diskonfirmasi**

Hasil perbandingan antara pengharapan sebelumnya dan kinerja yang sebenarnya ini menimbulkan tiga kemungkinan, dua merupakan diskonfirmasi dari pengharapan sebelumnya dan yang satu merupakan konfirmasi.

Hubungan antara kepuasan dan ketidak puasan dengan konfirmasi dan diskonfirmasi terlihat pada gambar 2.

**GAMBAR 2.2**  
**KONFIRMASI TERHADAP PENGHARAPAN DAN KEPUASAN**

	Confirmation	Disconfirmation
--	--------------	-----------------

Satisfaction

product meets expectations	product exceeds expectations
	product falls below expectationa

Dissatisfaction

Sumber :Steven P.Schnaars

Bila kinerja produk melebihi harapan konsumen akan terjadi diskonfirmasi positif, yaitu diskonfirmasi yang menyenangkan terhadap pengharapan konsumen sebelumnya. Tetapi bila ternyata kinerja produk lebih buruk dari yang diharapkan konsumen maka yang akan terjadi adalah diskonfirmasi negatif. Kepuasan terjadi bila produk sesuai atau melebihi harapan yang diinginkan konsumen, sedangkan ketidakpuasan terjadi apabila produk kurang dari harapan konsumen.

#### II.4 HIPOTESIS

Hipotesis penelitian ini adalah “Terdapat perbedaan antara persepsi dengan harapan Pelanggan Internal (mahasiswa dari semua fakultas di Universitas Airlangga) terhadap service quality Universitas Airlangga bila dilihat dari dimensi kualitas jasa”.





## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **III.1 IDENTIFIKASI VARIABEL**

Untuk mengetahui service quality yang telah diberikan oleh Universitas Airlangga maka variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Harapan pelanggan terhadap atribut jasa pelayanan yang diberikan Universitas Airlangga, dengan sub variabel dimensi kualitas, yaitu:
  - a. Dimensi Reliability
  - b. Dimensi Responsiveness
  - c. Dimensi Assurance
  - d. Dimensi Empati
  - e. Dimensi Tangibles
  
2. Persepsi pelanggan terhadap atribut kualitas pelayanan yang diberikan Universitas Airlangga, dengan sub variabel dimensi kualitas, yaitu:
  - a. Dimensi Reliability
  - b. Dimensi Responsiveness
  - c. Dimensi Assurance
  - d. Dimensi Empati
  - e. Dimensi Tangibles

## 1.2 DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

Ukuran service quality adalah kesenjangan antara pengharapan pelanggan dengan kinerja yang ditunjukkan Universitas Airlangga. Kualitas pelayanan (service Quality) adalah berbagai atribut pelayanan yang diberikan oleh universitas Airlangga terhadap pelanggannya yang meliputi fasilitas pelayanan yang nyata (tangible) maupun tidak nyata (intangible).

Untuk menilai kualitas pelayanan Universitas Airlangga, maka akan dibandingkan antara kualitas pelayanan yang diharapkan dan kualitas pelayanan yang diterima / dirasakan.

### 1. Harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan

Adalah kualitas pelayanan yang diharapkan diterima oleh pelanggan atau pelayanan yang dipercaya dapat dan seharusnya diterima oleh mereka yang dibentuk dari pengalaman-pengalaman sebelumnya, informasi yang diperoleh dari orang lain dan kebutuhan pelanggan sendiri.

Variabel persepsi ini diukur berdasarkan tanggapan responden terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner yang menggunakan skala pengukuran ordinal, yaitu seperangkat pernyataan evaluatif yang direspon berdasarkan rentang skala 1-5 ( sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju )

### 2. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima/ dirasakan

Adalah pelayanan yang diterima/dirasakan pelanggan sebagai hasil kinerja yang diberikan oleh Universitas Airlangga

Variabel persepsi ini diukur berdasarkan tanggapan responden terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner yang menggunakan skala pengukuran ordinal, yaitu seperangkat pernyataan evaluatif yang direspon berdasarkan rentang skala 1-5 ( sangat tidak setuju sampai

dengan sangat setuju ).

Penelitian ini dibatasi pada Pelanggan Internal Universitas Airlangga yaitu mahasiswa Strata I-Reguler dari semua fakultas di Universitas Airlangga g .Sejauh mana pelanggan dapat menerima kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan, dalam penelitian ini diukur dari 5 dimensi kualitas yang meliputi kepuasan pelanggan atas:

**1. Realibity atau keandalan**

Reability adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera/tepat waktu,akurat dan memuaskan

**2. Responsiveness atau daya tangkap**

Responsiveness yaitu kemauan/kesediaan para staff` untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

**3. Assurance atau jaminan**

Assurance mencakup pengetahuan ,kompetensi, kesopanan respek terhadap pelanggan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff.

**4. Empati**

Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

**5. Tangiables atau bukti langsung**

Tangiables meliputi fasilitas fisik ,perlengkapan dan sarana komunikasi yang diberikan Universitas Airlangga kepada pelanggannya.

**III.2 SUMBER DATA**

Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan langsung dari Pelanggan internal Universitas Airlangga yaitu mahasiswa strata 1 -Reguler dari semua fakultas di Universitas Airlangga .

### **III.3 PROSEDUR PENGUMPULAN DATA**

Pengumpulan data dilakukan data menggunakan quesioner dan wawancara langsung dengan responden yaitu mahasiswa strata 1 -Reguler dari semua fakultas di Universitas Airlangga .

### **III.4 PROSEDUR PENENTUAN SAMPEL**

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa strata 1 -Reguler dari semua fakultas di Universitas Airlangga . Metode sampling yang digunakan adalah Accidental Sampling yaitu responden yang ditemui dan memenuhi kriteria sebagai responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini.

### **III.5 TEKNIK ANALISIS**

Untuk menguji hipotesa yang telah dirumuskan, maka digunakan Tes Ranging Bertanda Wilcoxon untuk Data Berpasangan. Data berpasangan yaitu bahwa setiap responden akan mengisi sepasang data ( yaitu persepsi dan harapan ), dimana penilaian yang satu akan menjadi pengontrol bagi penilaian yang lain. Tes ini digunakan untuk memberikan bobot yang lebih besar untuk kedua kondisi ,dibandingkan dengan pasangan yang menunjukkan perbedaan yang kecil.

Pengolahan data dilakukan dengan program SPSS, dimana hasil pengujian ini akan memberikan nilai Z sampel dan probabilitas dari 2 sisi untuk menolak atau menerima hipotesa.

Rumus Tes Rangka-Bertanda Wilcoxon untuk data berpasangan adalah sebagai berikut

$$Z = \frac{T - \frac{N(N-1)}{4}}{\sqrt{\frac{N(N+1)(2N+1)}{24}}}$$

Dimana:

- T = Jumlah ranking tanda yang lebih kecil frekuensinya dari dua kelompok ranking yang bertanda sama
- N = Jumlah data yang mempunyai selisih, didapat dari jumlah sampel dikurangi data berpasangan yang sama jumlahnya

Dari hasil perhitungan melalui program komputer akan didapatkan nilai Z dan probabilitas observasi ( p observasi )

Jika p observasi > 5% maka harga z tidak signifikan pada taraf signifikansi 5% dan H<sub>0</sub> akan diterima.

Jika p observasi < 5%, maka harga Z signifikan pada taraf signifikansi 5% dan H<sub>0</sub> ditolak, sedang H<sub>1</sub> diterima

**BAB IV****HASIL DAN PEMBAIIASAN****IV.1 HASIL PENELITIAN**

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa strata 1 -Reguler dari semua fakultas di Universitas Airlangga , seperti tampak pada Tabel 4.1.

**TABEL 4.1**  
**JUMLAH RESPONDEN**

<b>NO</b>	<b>FAKULTAS</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>%</b>
1	KEDOK.UMUM	52	17,7
2	KEDOK.GIGI	17	5,8
3	HUKUM	18	6,1
4	EKONOMI	96	32,8
5	FARMASI	14	4,8
6	KEDOK.HEWAN	17	5,8
7	SOSIAL & POL.	33	11,3
8	MIPA	21	7,2
9	KESHT.MASY	7	2,4
10	PSIKOLOGI	6	2,0
11	SASTRA	12	4,1
<b>TOTAL</b>		<b>293</b>	<b>100</b>

Sumber :Lampiran 2

Jumlah responden adalah proporsional dengan jumlah seluruh mahasiswa di Universitas Airlangga (lampiran 1).

**IV.2 DESKRIPSI HASIL PENELITIAN**

#### IV.2.1. DIMENSI RELIABILITY

- 1a. Tanggapan responden terhadap pernyataan bahwa mata kuliah di fakultas/program studinya dapat memenuhi tuntutan ketrampilan dan profesi dalam dunia kerja

TABEL 4.2  
HARAPAN RESPONDEN ( 1a )

HARAPAN	JUMLAH	%
SANGAT TIDAK SETUJU	2	0,7
TIDAK SETUJU	2	0,7
NETRAL	4	1,4
SETUJU	93	31,7
SANGAT SETUJU	192	65,5
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100</b>

Sumber :Lampiran 2

Berdasarkan Tabel 4.2 tampak bahwa 65.5% responden sangat setuju dan 31,7% responden setuju terhadap pernyataan bahwa mata kuliah di fakultas/program studinya seharusnya dapat memenuhi tuntutan ketrampilan dan profesi dalam dunia kerja.

TABEL 4.3  
PENILAIAN RESPONDEN ( 1a )

PENILAIAN	JUMLAH	%
SANGAT TIDAK SETUJU	5	1,7
TIDAK SETUJU	31	10,6
NETRAL	88	30,0
SETUJU	116	39,6
SANGAT SETUJU	53	18,1
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100</b>

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan Tabel 4.2 tampak bahwa 39,6% responden setuju terhadap pernyataan bahwa mata kuliah di fakultas/program studinya dapat memenuhi tuntutan ketrampilan dan profesi dalam dunia kerja dan 30.0 % menyatakan netral .

- 1b. Tanggapan responden terhadap pernyataan bahwa jadwal perkuliahan di fakultas/program studinya tidak pernah berubah.

TABEL 4.4  
HARAPAN RESPONDEN ( 1b )

HARAPAN	JUMLAH	%
SANGAT TIDAK SETUJU	5	1,7
TIDAK SETUJU	32	10,9
NETRAL	67	22,9
SETUJU	114	38,9
SANGAT SETUJU	75	25,6
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100</b>

Sumber :Lampiran 2

Berdasarkan Tabel 4.4 tampak bahwa 38.9% mahasiswa setuju terhadap pernyataan bahwa jadwal perkuliahan di fakultas/program studinya seharusnya tidak pernah berubah.

TABEL 4.5  
PENILAIAN RESPONDEN ( 1b )

PENILAIAN	JUMLAH	%
SANGAT TIDAK SETUJU	18	6,1
TIDAK SETUJU	136	46,4
NETRAL	49	16,7
SETUJU	61	20,8
SANGAT SETUJU	29	9,9
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100</b>

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan Tabel 4.5 tampak bahwa menurut penilaian mahasiswa 46.4% menyatakan



tidak setuju terhadap pernyataan bahwa jadwal perkuliahan di fakultas/program studinya tidak pernah berubah.

- 1c. Tanggapan responden terhadap pernyataan bahwa jadwal ujian di fakultas/program studinya tidak pernah berubah.

**TABEL 4.6**  
**HARAPAN RESPONDEN ( 1c )**

HARAPAN	JUMLAH	%
SANGAT TIDAK SETUJU	5	1,7
TIDAK SETUJU	22	7,5
NETRAL	56	19,1
SETUJU	126	43,0
SANGAT SETUJU	84	28,7
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100</b>

Sumber :Lampiran 2

Berdasarkan Tabel 4.6 tampak bahwa 43.0% setuju dan 28.7% sangat setuju terhadap pernyataan bahwa seharusnya jadwal ujian di fakultas/program studinya tidak pernah berubah

**TABEL 4.7**  
**PENILAIAN RESPONDEN ( 1c )**

PENILAIAN	JUMLAH	%
SANGAT TIDAK SETUJU	8	27
TIDAK SETUJU	98	33,4
NETRAL	51	17,4
SETUJU	102	34,8
SANGAT SETUJU	34	11,6
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100</b>

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan Tabel 4.7 tampak bahwa 34.8% setuju dan 33.4% tidak setuju terhadap pernyataan bahwa jadwal ujian di fakultas/program studinya tidak pernah berubah.

- 1d. Tanggapan responden terhadap pernyataan bahwa penilaian di fakultas/program studinya penuh dengan kejelasan.

**TABEL 4.8**  
**HARAPAN RESPONDEN ( 1d )**

HARAPAN	JUMLAH	%
SANGAT TIDAK SETUJU	0	0
TIDAK SETUJU	2	0,7
NETRAL	27	9,2
SETUJU	87	29,7
SANGAT SETUJU	177	60,4
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100</b>

Sumber :Lampiran 2

Berdasarkan Tabel 4.8 tampak bahwa 60,4% sangat setuju terhadap pernyataan bahwa penilaian di fakultas/program studinya seharusnya penuh dengan kejelasan.

**TABEL 4.9**  
**PENILAIAN RESPONDEN ( 1d )**

PENILAIAN	JUMLAH	%
SANGAT TIDAK SETUJU	22	7,5
TIDAK SETUJU	101	34,5
NETRAL	76	25,9
SETUJU	57	19,5
SANGAT SETUJU	37	12,6
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100</b>

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat diketahui 34.5% responden tidak setuju terhadap pernyataan bahwa penilaian di fakultas/program studinya penuh dengan kejelasan.

1e. Tanggapan responden terhadap pernyataan bahwa perhitungan Indeks Prestasi di fakultas/program studinya akurat/dapat dipercaya.

TABEL 4.10  
HARAPAN RESPONDEN ( 1e )

HARAPAN	JUMLAH	%
SANGAT TIDAK SETUJU	0	0
TIDAK SETUJU	1	0,3
NETRAL	17	5,8
SETUJU	77	26,3
SANGAT SETUJU	198	67,6
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100</b>

Sumber :Lampiran 2

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa 67.6% responden menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan bahwa seharusnya perhitungan Indeks Prestasi di fakultas/program studinya akurat/dapat dipercaya.

TABEL 4.11  
PENILAIAN RESPONDEN ( 1e )

PENILAIAN	JUMLAH	%
SANGAT TIDAK SETUJU	11	3,7
TIDAK SETUJU	56	19,1
NETRAL	106	36,2
SETUJU	81	27,6
SANGAT SETUJU	39	13,3
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100</b>

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui penilaian mahasiswa 36.2% netral dan 27.6% sangat setuju terhadap pernyataan bahwa perhitungan Indeks Prestasi di fakultas/program studinya



akurat/dapat dipercaya.

- 1f. Tanggapan responden terhadap pernyataan bahwa pembimbingan KRS di fakultas/program studinya berlangsung lancar dan cepat.

**TABEL 4.12**  
**HARAPAN RESPONDEN ( 1f )**

<b>HARAPAN</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>%</b>
SANGAT TIDAK SETUJU	0	0
TIDAK SETUJU	2	0,7
NETRAL	29	9,9
SETUJU	103	35,2
SANGAT SETUJU	159	54,3
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100</b>

Sumber :Lampiran 2

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan 54.3% menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan bahwa pembimbingan KRS di fakultas/program studinya seharusnya berlangsung lancar dan cepat

**TABEL 4.13**  
**PENILAIAN RESPONDEN ( 1f )**

<b>PENILAIAN</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>%</b>
SANGAT TIDAK SETUJU	29	9,9
TIDAK SETUJU	71	24,2
NETRAL	74	25,3
SETUJU	82	28,0
SANGAT SETUJU	37	12,6
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100</b>

Sumber : Lampiran 2

Tabel 4.13 menunjukkan bahwa 28% menyatakan setuju dan 25.3% menyatakan netral

terhadap pernyataan bahwa pembimbingan KRS di fakultas/program studinyaberlangsung lancar dan cepat

- 1g. Tanggapan responden terhadap pernyataan bahwa tidak ada hambatan dalam melakukan kegiatan mahasiswa di fakultas/program studinya.

**TABEL 4.14**  
**HARAPAN RESPONDEN ( 1g )**

HARAPAN	JUMLAH	%
SANGAT TIDAK SETUJU	2	0,6
TIDAK SETUJU	1	0,3
NETRAL	29	9,9
SETUJU	126	43,0
SANGAT SETUJU	135	46,1
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100</b>

Sumber :Lampiran 2

Tabel diatas menunjukka 46.1% sangat setuju dan 43.0% menyatakan setuju terhadap pernyataan bahwa seharusnya tidak ada hambatan dalam melakukan kegiatan mahasiswa di fakultas/program studinya.

**TABEL 4.15**  
**PENILAIAN RESPONDEN ( 1g )**

PENILAIAN	JUMLAH	%
SANGAT TIDAK SETUJU	8	2,7
TIDAK SETUJU	91	31,1
NETRAL	98	33,4
SETUJU	65	22,2
SANGAT SETUJU	31	10,6
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100</b>

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa 33.3% netral dan 31.1% tidak setuju

terhadap pernyataan bahwa tidak ada hambatan dalam melakukan kegiatan mahasiswa di fakultas/program studinya.

## 2. DIMENSI RESPONSIVENESS

2a. Tanggapan responden terhadap pernyataan bahwa dosen mudah ditemui mahasiswa untuk konsultasi masalah perkuliahandi fakultas/program studinya.

**TABEL 4.16**  
**HARAPAN RESPONDEN ( 2a )**

HARAPAN	JUMLAH	%
SANGAT TIDAK SETUJU	0	0
TIDAK SETUJU	2	0,7
NETRAL	9	3,1
SETUJU	107	36,5
SANGAT SETUJU	175	59,7
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100</b>

Sumber :Lampiran 2

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa 59.7 % sangat setuju dan 36.7 % setuju terhadap pernyataan bahwa seharusnya dosen mudah ditemui mahasiswa untuk konsultasi masalah perkuliahandi fakultas/program studinya

**TABEL 4.17**  
**PENILAIAN RESPONDEN ( 2a )**

PENILAIAN	JUMLAH	%
SANGAT TIDAK SETUJU	22	7,5
TIDAK SETUJU	123	42,0
NETRAL	56	19,1
SETUJU	59	20,1
SANGAT SETUJU	33	11,3
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100</b>

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui 42.0% tidak setuju terhadap pernyataan bahwa dosen mudah ditemui mahasiswa untuk konsultasi masalah perkuliahan di fakultas/program studi

- 2b. Tanggapan responden terhadap pernyataan bahwa proses belajar mengajar di ruang kuliah hendaknya interaktif sehingga memungkinkan mahasiswa mengembangkan seluruh kapasitas, kreatifitas dan kapabilitas.

**TABEL 4.18**  
**HARAPAN RESPONDEN ( 2b )**

<b>HARAPAN</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>%</b>
SANGAT TIDAK SETUJU	0	0
TIDAK SETUJU	1	0,3
NETRAL	44	15,0
SETUJU	128	43,7
SANGAT SETUJU	120	41,0
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100</b>

Sumber :Lampiran 2

Berdasarkan tabel di atas diketahui 43.7% setuju dan 41.0 sangat setuju terhadap pernyataan bahwa seharusnya proses belajar mengajar di ruang kuliah hendaknya interaktif sehingga memungkinkan mahasiswa mengembangkan seluruh kapasitas, kreatifitas dan kapabilitas.

**TABEL 4.19**  
**PENILAIAN RESPONDEN ( 2b )**

<b>PENILAIAN</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>%</b>
SANGAT TIDAK SETUJU	10	3,4
TIDAK SETUJU	79	27,0
NETRAL	113	38,6
SETUJU	65	22,2
SANGAT SETUJU	26	8,9
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100</b>

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan tabel di atas diketahui 38.6% netral dan 27.0% tidak setuju terhadap pernyataan

bahwa proses belajar mengajar di ruang kuliah hendaknya interaktif sehingga memungkinkan mahasiswa mengembangkan seluruh kapasitas, kreatifitas dan kapabilitas.

- 2c. Tanggapan responden terhadap pernyataan bahwa para pejabat struktural mudah ditemui mahasiswa.

TABEL 4.20  
HARAPAN RESPONDEN ( 2c )

HARAPAN	JUMLAH	%
SANGAT TIDAK SETUJU	0	0
TIDAK SETUJU	1	0,3
NETRAL	41	14,0
SETUJU	121	41,3
SANGAT SETUJU	130	44,4
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100</b>

Sumber :Lampiran 2

Berdasarkan tabel diatas tampak bahwa 44.4% sangat setuju dan 41.3% setuju terhadap pernyataan bahwa seharusnya para pejabat struktural mudah ditemui mahasiswa.

TABEL 4.21  
PENILAIAN RESPONDEN ( 2c )

PENILAIAN	JUMLAH	%
SANGAT TIDAK SETUJU	23	7,8
TIDAK SETUJU	121	41,3
NETRAL	74	25,3
SETUJU	48	16,4
SANGAT SETUJU	27	9,2
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100</b>

Sumber : Lampiran 2

Tabel 4.21 menunjukkan 41.3% tidak setuju dan 25.3% netral terhadap pernyataan bahwa para pejabat struktural mudah ditemui mahasiswa.

### 3. DIMENSI ASSURANCE

- 3a. Tanggapan responden terhadap pernyataan bahwa dosen harus mempunyai kemampuan tinggi sesuai dengan bidangnya.



**TABEL 4.22**  
**HARAPAN RESPONDEN ( 3a )**

<b>IIARAPAN</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>%</b>
SANGAT TIDAK SETUJU	0	0
TIDAK SETUJU	1	0,3
NETRAL	13	4,4
SETUJU	100	34,1
SANGAT SETUJU	179	61,1
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100</b>

Sumber :Lampiran 2

Berdasarkan tabel di atas tampak bahwa 61.1% setuju terhadap pernyataan bahwa dosen seharusnya mempunyai kemampuan tinggi sesuai dengan bidangnya.

**TABEL 4.23**  
**PENILAIAN RESPONDEN ( 3a )**

<b>PENILAIAN</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>%</b>
SANGAT TIDAK SETUJU	4	1,4
TIDAK SETUJU	19	6,5
NETRAL	109	37,2
SETUJU	112	38,2
SANGAT SETUJU	49	16,7
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100</b>

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan tabel di atas diketahui 38.2% setuju dan 37.2% netral terhadap pernyataan bahwa dosen mempunyai kemampuan tinggi sesuai dengan bidangnya.

- 3b. Tanggapan responden terhadap pernyataan bahwa karyawan di fakultas/program studinya harus mempunyai kemampuan tinggi dalam menjalankan tugasnya.

**TABEL 4.24**  
**HARAPAN RESPONDEN (3b )**

HARAPAN	JUMLAH	%
SANGAT TIDAK SETUJU	0	0
TIDAK SETUJU	1	0,3
NETRAL	40	13,7
SETUJU	132	45,1
SANGAT SETUJU	120	41,0
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100</b>

Sumber :Lampiran 2

Berdasarkan Tabel 4.24 dapat diketahui bahwa 45.1% setuju dan 41.0% sangat setuju terhadap pernyataan bahwa karyawan di fakultas/program studinya seharusnya mempunyai kemampuan tinggi dalam menjalankan tugasnya.

**TABEL 4.25**  
**PENILAIAN RESPONDEN (3b )**

PENILAIAN	JUMLAH	%
SANGAT TIDAK SETUJU	21	7,2
TIDAK SETUJU	60	20,5
NETRAL	124	42,3
SETUJU	64	21,8
SANGAT SETUJU	24	8,2
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100</b>

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan tabel tersebut diatas dapat diketahui 42.3% netral dan 21.8% setuju terhadap pernyataan bahwa karyawan di fakultas/program studinya mempunyai kemampuan tinggi dalam menjalankan tugasnya.

- 3c. Tanggapan responden terhadap pernyataan bahwa karyawan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan ramah dan sopan.

**TABEL 4.26**  
**HARAPAN RESPONDEN ( 3c )**

HARAPAN	JUMLAH	%
SANGAT TIDAK SETUJU	1	0,3
TIDAK SETUJU	0	0
NETRAL	20	6,8
SETUJU	100	34,1
SANGAT SETUJU	172	58,7
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100</b>

Sumber :Lampiran 2

Tabel di atas menunjukkan 58.7% sangat setuju terhadap pernyataan bahwa karyawan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa seharusnya dengan ramah dan sopan.

**TABEL 4.27**  
**PENILAIAN RESPONDEN ( 3c )**

PENILAIAN	JUMLAH	%
SANGAT TIDAK SETUJU	33	11,3
TIDAK SETUJU	58	19,8
NETRAL	109	37,2
SETUJU	62	21,2
SANGAT SETUJU	31	10,6
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100</b>

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 37.2% netral dan 21.2% setuju terhadap pernyataan bahwa karyawan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan ramah dan sopan.

#### 4. DIMENSI EMPATI

- 4a. Tanggapan responden terhadap pernyataan bahwa dosen wali/dosen pembimbing skripsi dapat dihubungi dengan mudah di ruang dosen,melalui telepon atau email.

**TABEL 4.28**  
**HARAPAN RESPONDEN ( 4a )**

<b>HARAPAN</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>%</b>
SANGAT TIDAK SETUJU	0	0
TIDAK SETUJU	1	0,3
NETRAL	18	6,1
SETUJU	78	26,6
SANGAT SETUJU	196	66,9
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100</b>

Sumber :Lampiran 2

Tabel di atas menunjukkan bahwa 66.6 % sangat setuju terhadap pernyataan bahwa dosen wali/dosen pembimbing skripsi seharusnya dapat dihubungi dengan mudah di ruang dosen,melalui telepon atau email.

**TABEL 4.29**  
**PENILAIAN RESPONDEN ( 4a )**

<b>HARAPAN</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>%</b>
SANGAT TIDAK SETUJU	18	6,2
TIDAK SETUJU	74	25,3
NETRAL	100	34,1
SETUJU	64	21,8
SANGAT SETUJU	37	12,6
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100</b>

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui 34.1 % netral dan 25.3% tidak setuju terhadap pernyataan bahwa dosen wali/dosen pembimbing skripsi dapat dihubungi dengan mudah di ruang dosen,melalui telepon atau email.

- 4b. Tanggapan responden terhadap pernyataan bahwa dosen mengenal dengan baik mahasiswa yang sedang menempuh perkuliahannya dan memberikan perhatian pribadi.

**TABEL 4.30**  
**HARAPAN RESPONDEN (4b)**

HARAPAN	JUMLAH	%
SANGAT TIDAK SETUJU	7	2,4
TIDAK SETUJU	36	12,3
NETRAL	127	43,3
SETUJU	84	28,7
SANGAT SETUJU	39	13,3
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100</b>

Sumber :Lampiran 2

Berdasarkan tabel di atas diketahui 43.3% netral dan 28.7% setuju terhadap pernyataan bahwa dosen seharusnya mengenal dengan baik mahasiswa yang sedang menempuh perkuliahannya dan memberikan perhatian pribadi

**TABEL 4.31**  
**PENILAIAN RESPONDEN (4b)**

PENILAIAN	JUMLAH	%
SANGAT TIDAK SETUJU	23	7,8
TIDAK SETUJU	125	42,7
NETRAL	105	35,8
SETUJU	30	10,2
SANGAT SETUJU	10	3,4
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100</b>

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 42.7% tidak setuju dan 35.8% netral terhadap pernyataan bahwa dosen mengenal dengan baik mahasiswa yang sedang menempuh perkuliahannya dan memberikan perhatian pribadi

## 5. DIMENSI TANGIBLES

- 5a. Tanggapan responden terhadap pernyataan bahwa fasilitas yang tersedia( komputer, buku, jurnal ilmiah, laboratorium dan sebagainya) tersedia dengan lengkap.

**TABEL 4.32**  
**HARAPAN RESPONDEN ( 5a )**

HARAPAN	JUMLAH	%
SANGAT TIDAK SETUJU	0	0
TIDAK SETUJU	2	0,6
NETRAL	10	3,4
SETUJU	77	26,3
SANGAT SETUJU	204	69,6
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100</b>

Sumber :Lampiran 2

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui 69.6% sangat setuju terhadap pernyataan bahwa seharusnya fasilitas yang tersedia( komputer, buku, jurnal ilmiah, laboratorium dan sebagainya) tersedia dengan lengkap

**TABEL 4.33**  
**PENILAIAN RESPONDEN ( 5a )**

PENILAIAN	JUMLAH	%
SANGAT TIDAK SETUJU	42	14,3
TIDAK SETUJU	112	38,2
NETRAL	44	15
SETUJU	61	20
SANGAT SETUJU	34	11,6
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100</b>

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa 38.2% tidak setuju terhadap pernyataan bahwa fasilitas yang tersedia( komputer, buku, jurnal ilmiah, laboratorium dan sebagainya) tersedia dengan lengkap.

- 5b. Tanggapan responden terhadap pernyataan bahwa fasilitas olah raga dan ibadah untuk mahasiswa tersedia dengan baik.

**TABEL 4.34  
HARAPAN RESPONDEN ( 5b )**

<b>HARAPAN</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>%</b>
SANGAT TIDAK SETUJU	0	0
TIDAK SETUJU	2	0,7
NETRAL	20	6,8
SETUJU	97	33,1
SANGAT SETUJU	174	59,4
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100</b>

Sumber :Lampiran 2

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui 59.4% sangat setuju dan 33.1% setuju terhadap pernyataan bahwa seharusnya fasilitas olah raga dan ibadah untuk mahasiswa tersedia dengan baik.

**TABEL 4.35  
PENILAIAN RESPONDEN ( 5b )**

<b>PENILAIAN</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>%</b>
SANGAT TIDAK SETUJU	29	9,9
TIDAK SETUJU	71	24,2
NETRAL	67	22,9
SETUJU	98	33,4
SANGAT SETUJU	28	9,6
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100</b>

Sumber : Lampiran 2

Tabel di atas menunjukkan 33.4% setuju dan 24.2 % tidak setuju terhadap pernyataan bahwa fasilitas olah raga dan ibadah untuk mahasiswa tersedia dengan baik.

5c. Tanggapan responden terhadap pernyataan bahwa para dosen dan karyawan berpenampilan rapi dan sopan.

## IV.2. UJI HIPOTESIS HARAPAN-PERSEPSI MAHASISWA UNIVERSITAS AIRLANGGA

TABEL 4.38  
HASIL UJI HARAPAN - PERSEPSI MAHASISWA UNIVERSITAS AIRLANGGA

DIMENSI	ATRIBUT	Z	ASYMP.SIG (2 TAILED)
RELIABILITY	KEANDALAN MATA KULIAH	-11.000	0.000
	KEANDALAN JADWAL PERKULIAHAN	-9.073	0.000
	KEANDALAN JADWAL UJIAN	-7.955	0.000
	KEANDALAN PENILAIAN	-12.362	0.000
	KEANDALAN PERHITUNGAN IP	-12.453	0.000
	KEANDALAN SISTEM PEMBIBINGAN KRS	-11.537	0.000
	KEANDALAN PROSES KEGIATAN MHS	-11.747	0.000
RESPONSIVENESS	KEMUDAHAN KONSULTASI DGN DOSEN	-12.928	0.000
	PROSES BELAJAR MENGAJAR	-11.453	0.000
	KEMUDAHAN KONSULTASI DGN PJBT STRUKTURAL	-12.606	0.000
ASSURANCE	KEMAMPUAN DOSEN	-11.508	0.000
	KEMAMPUAN KARYAWAN	-11.862	0.000
	KERAMAHAN KARYAWAN THD MHS	-12.387	0.000
EMPATY	KEMUDAHAN PEMBIMBINGAN	-12.684	0.000
	PENGENALAN THD MAHASISWA	-9.302	0.000
TANGIABLES	FASILITAS PERKULIAHAN	-12.808	0.000
	FASILITAS IBADAH DAN OLAH RAGA	-12.068	0.000
	PENAMPILAN DOSEN DAN KARYAWAN	-8.908	0.000

Sumber :Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.38 diatas dapat diketahui bahwa semua atribut mempunyai asymptotic.significance (2 tailed )  $< 0.05$ , sehingga dapat disimpulkan terdapat perbedaan yang nyata antara harapan mahasiswa dengan persepsi mahasiswa pada semua atribut dari dimensi reability, responsiveness,assurance,empaty dan tangiables



### IV.3 PEMBAHASAN

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian dan uji Wilcoxon maka dapat disimpulkan terdapat perbedaan yang nyata antara harapan mahasiswa dengan persepsi mahasiswa pada semua atribut dari dimensi reability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles .

#### IV.3.1 DIMENSI REABILITY

##### 1a. Keandalan mata kuliah

Berdasarkan hasil uji harapan- persepsi ditemukan bahwa terdapat perbedaan yang nyata antara harapan dan persepsi mahasiswa untuk atribut keandalan mata kuliah. Dari deskripsi hasil penelitian dapat diketahui bahwa **97,2% mahasiswa berharap** bahwa mata kuliah yang diperoleh dapat memenuhi tuntutan ketrampilan dan profesi dunia kerja ,tetapi hanya **57,7% mahasiswa yang menilai** bahwa mata kuliah yang diperoleh di fakultas /program studinya saat ini dapat memenuhi tuntutan ketrampilan dan profesi dunia kerja

##### 1b. Keandalan jadwal perkuliahan

Berdasarkan hasil uji harapan- persepsi ditemukan bahwa terdapat perbedaan yang nyata antara harapan dan persepsi mahasiswa untuk atribut keandalan jadwal perkuliahan. Dari deskripsi hasil penelitian dapat diketahui bahwa **64,5% mahasiswa berharap** bahwa jadwal perkuliahan tidak pernah berubah, tetapi hanya **30,7 % mahasiswa yang menilai** bahwa jadwal perkuliahan di fakultas/ program studinya tidak pernah berubah.

##### 1c. Keandalan jadwal ujian

Berdasarkan hasil uji harapan- persepsi ditemukan bahwa terdapat perbedaan yang nyata antara harapan dan persepsi mahasiswa untuk atribut keandalan jadwal ujian. Dari deskripsi hasil penelitian dapat diketahui bahwa **71,7% mahasiswa berharap** bahwa jadwal ujian tidak pernah

berubah ,tetapi hanya 46,4% mahasiswa yang menilai bahwa jadwal ujian di fakultas / program studinya tidak pernah berubah..

**1d. Keandalan sistem penilaian**

Berdasarkan hasil uji harapan- persepsi ditemukan bahwa terdapat perbedaan yang nyata antara harapan dan persepsi mahasiswa untuk atribut keandalan sistem penilaian. Dari deskripsi hasil penelitian dapat diketahui bahwa 90,1% mahasiswa berharap bahwa sistem penilaian yang dilakukan penuh dengan kejelasan, tetapi hanya 32,1% mahasiswa menilai bahwa sistem penilaian di fakultas / program studinya penuh dengan kejelasan.

**1e. Keandalan sistem perhitungan Indeks Prestasi**

Berdasarkan hasil uji harapan- persepsi ditemukan bahwa terdapat perbedaan yang nyata antara harapan dan persepsi mahasiswa untuk atribut keandalan sistem perhitungan IP. Dari deskripsi hasil penelitian dapat diketahui bahwa 93,9 % mahasiswa berharap bahwa sistem perhitungan IP akurat dan dapat dipercaya, tetapi hanya 40,9% mahasiswa yang menilai bahwa perhitungan IP di fakultas/program studinya akurat dan dapat dipercaya.

**1f. Keandalan proses pembimbingan Kartu Rencana Studi**

Berdasarkan hasil uji harapan- persepsi ditemukan bahwa terdapat perbedaan yang nyata antara harapan dan persepsi mahasiswa untuk atribut keandalan proses pembimbingan KRS. Dari deskripsi hasil penelitian dapat diketahui bahwa 89,5% mahasiswa berharap bahwa proses pembimbingan KRS berlangsung lancar dan cepat, tetapi hanya 30,6% mahasiswa yang menilai bahwa proses pembimbingan KRS di fakultas/ program studinya berlangsung lancar dan cepat.

**1g. Keandalan Kegiatan Mahasiswa**

Berdasarkan hasil uji harapan- persepsi ditemukan bahwa terdapat perbedaan yang nyata

antara harapan dan persepsi mahasiswa untuk atribut keandalan kegiatan mahasiswa. Dari deskripsi hasil penelitian dapat diketahui bahwa 89,1% mahasiswa berharap bahwa tidak ada hambatan dalam melakukan kegiatan-kegiatan mahasiswa, tetapi hanya 32,8% mahasiswa yang menilai bahwa di fakultas/program studinya tidak ada hambatan dalam melakukan kegiatan-kegiatan mahasiswa.

#### **IV.3.2 DIMENSI RESPONSIVENESS**

##### **2a. Kemudahan konsultasi dengan dosen**

Berdasarkan hasil uji harapan- persepsi ditemukan bahwa terdapat perbedaan yang nyata antara harapan dan persepsi mahasiswa untuk atribut kemudahan konsultasi dengan dosen. Dari deskripsi hasil penelitian dapat diketahui bahwa 96,2% mahasiswa berharap bahwa mahasiswa dapat dengan mudah menemui dosen untuk konsultasi masalah perkuliahan, tetapi hanya 31,4% mahasiswa yang menilai bahwa di fakultas/ program studinya dosen mudah ditemui untuk konsultasi masalah perkuliahan.

##### **2b. Responsiveness dalam proses belajar mengajar**

Berdasarkan hasil uji harapan- persepsi ditemukan bahwa terdapat perbedaan yang nyata antara harapan dan persepsi mahasiswa untuk atribut responsiveness proses belajar mengajar. Dari deskripsi hasil penelitian dapat diketahui bahwa 84,7% mahasiswa berharap bahwa proses belajar mengajar di ruang kuliah interaktif dan memungkinkan mahasiswa mengembangkan seluruh kapasitas, kreatifitas dan kapabilitasnya, tetapi hanya 31,1% mahasiswa yang menilai bahwa di fakultas / program studinya proses belajar mengajar di ruang kuliah interaktif dan memungkinkan mahasiswa mengembangkan seluruh kapasitas, kreatifitas dan kapabilitasnya.

**2c. Kemudahan konsultasi dengan pejabat struktural**

Berdasarkan hasil uji harapan- persepsi ditemukan bahwa terdapat perbedaan yang nyata antara harapan dan persepsi mahasiswa untuk atribut kemudahan konsultasi dengan pejabat struktural. Dari deskripsi hasil penelitian dapat diketahui bahwa 85,7% mahasiswa berharap bahwa mahasiswa dapat dengan mudah menemui pejabat struktural konsultasi , tetapi hanya 25,9% mahasiswa yang menilai bahwa pejabat struktural di Universitas Airlangga mudah ditemui untuk konsultasi.

**IV.3.3 DIMENSI ASSURANCE****3a. Kemampuan dosen**

Berdasarkan hasil uji harapan- persepsi ditemukan bahwa terdapat perbedaan yang nyata antara harapan dan persepsi mahasiswa untuk atribut kemampuan dosen. Dari deskripsi hasil penelitian dapat diketahui bahwa 95,2% mahasiswa berharap bahwa dosen mempunyai kemampuan tinggi sesuai dengan bidangnya, tetapi hanya 54,9% mahasiswa yang menilai bahwa dosen di fakultas/ program studinya mempunyai kemampuan tinggi sesuai dengan bidangnya.

**3b. Kemampuan karyawan**

Berdasarkan hasil uji harapan- persepsi ditemukan bahwa terdapat perbedaan yang nyata antara harapan dan persepsi mahasiswa untuk atribut kemampuan karyawan. Dari deskripsi hasil penelitian dapat diketahui bahwa 86,1% mahasiswa berharap bahwa karyawan mempunyai kemampuan tinggi dalam menjalankan tugasnya, tetapi hanya 30,0% mahasiswa yang menilai bahwa karyawan di fakultas/ program studinya mempunyai kemampuan tinggi dalam menjalankan tugasnya.

### 3c. **Keramahan dan kesopanan karyawan dalam pelayanan**

Berdasarkan hasil uji harapan- persepsi ditemukan bahwa terdapat perbedaan yang nyata antara harapan dan persepsi mahasiswa untuk atribut keramahan dan kesopanan karyawan dalam pelayanan terhadap mahasiswa. Dari deskripsi hasil penelitian dapat diketahui bahwa 92,8% mahasiswa berharap bahwa karyawan memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, tetapi hanya 31,8% mahasiswa yang menilai bahwa karyawan di fakultas/ program studinya memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan.

## IV.3.4 DIMENSI EMPATI

### 4a. **Kemudahan pembimbingan**

Berdasarkan hasil uji harapan- persepsi ditemukan bahwa terdapat perbedaan yang nyata antara harapan dan persepsi mahasiswa untuk atribut kemudahan dosen pembimbing untuk dihungi. Dari deskripsi hasil penelitian dapat diketahui bahwa 93,5% mahasiswa berharap bahwa dosen pembimbing mudah dihubungi, tetapi hanya 34,4% mahasiswa yang menilai bahwa dosen pembimbing di fakultas/ program studinya mudah dihungi.

### 4b. **Pengenalan terhadap mahasiswa**

Berdasarkan hasil uji harapan- persepsi ditemukan bahwa terdapat perbedaan yang nyata antara harapan dan persepsi mahasiswa untuk atribut pengenalan terhadap mahasiswa..Dari deskripsi hasil penelitian dapat diketahui bahwa 42,0% mahasiswa berharap bahwa dosen mengenal dengan baik mahasiswa yang sedang menempuh perkuliahannya, tetapi hanya 13,6% mahasiswa yang menilai bahwa dosen di fakultas/ program studinya mengenal dengan baik mahasiswa yang menempuh perkuliahannya.

#### IV.3.5 DIMENSI TANGIBLES

##### 5a. Fasilitas perkuliahan

Berdasarkan hasil uji harapan- persepsi ditemukan bahwa terdapat perbedaan yang nyata antara harapan dan persepsi mahasiswa untuk atribut fasilitas perkuliahan. Dari deskripsi hasil penelitian dapat diketahui bahwa **95,9% mahasiswa** berharap bahwa fasilitas perkuliahan( komputer, jurnal ,buku-buku dan sebagainya )tersedia lengkap, tetapi hanya **32,4% mahasiswa** yang menilai bahwa di fakultas/ program studinya tersedia fasilitas perkuliahan lengkap.

##### 5b. Fasilitas Ibadah dan Olah raga

Berdasarkan hasil uji harapan- persepsi ditemukan bahwa terdapat perbedaan yang nyata antara harapan dan persepsi mahasiswa untuk atribut fasilitas ibadah dan olah raga. Dari deskripsi hasil penelitian dapat diketahui bahwa **92,5% mahasiswa** berharap bahwa fasilitas ibadah dan olah raga tersedia lengkap, tetapi hanya **43,0% mahasiswa** yang menilai bahwa fasilitas ibadah dan olah raga tersedia lengkap.

##### 5c. Penampilan dosen dan karyawan

Berdasarkan hasil uji harapan- persepsi ditemukan bahwa terdapat perbedaan yang nyata antara harapan dan persepsi mahasiswa untuk atribut penampilan dosen dan karyawan. Dari deskripsi hasil penelitian dapat diketahui bahwa **79,9% mahasiswa** berharap bahwa dosen dan karyawan berpenampilan rapi dan sopan, tetapi hanya **40,8% mahasiswa** yang menilai bahwa dosen dan karyawan di fakultas/ program studinya berpenampilan rapi dan sopan.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **V.1 SIMPULAN**

Berdasarkan analisis dari BabIV , maka dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara harapan dengan penilaian mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Universitas Airlangga ,bila ditinjau dari dimensi realibility, responsiveness,assurance, emphaty dan tangible,sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima.

#### **V.2 SARAN**

Universitas Airlangga perlu meningkatkankepuasan pelanggannya, dalam penelitian adalah mahasiswa Universitas Airlangga ,melalui kualitas pelayanan yang diberikan .Dengan meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan maka akan di harapkan tidak ada perbedaan antara harapan mahasiswa dan persepsi mahasiswa . Dengan kata lain mahasiswa puas dengan kualitas pelayanan Universitas Airlangga. Beberapa atribut yang perlu ditingkatkan adalah :

##### **1. Dimensi realibility**

Keandalan mata kuliah, keandalan jadwal perkuliahan, keandalan jadwal ujian, keandalan sistem penilaian, keandalan sistem perhitungan indeks prestasi, keandalan proses pembimbingan KRS, memberi kesempatan lebih luas pada kegiatan-kegiatan mahasiswa.

##### **2. Dimensi Responsiveness**

Kemudahan mahasiswa untuk menemui dosen untuk berkonsultasi, proses belajar mengajar interaktif, kemudahan mahasiswa untuk menemui pejabat struktural.

##### **3. Dimensi Assurance**

Meningkatkan kemampuan dosen sesuai dengan bidangnya, meningkatkan kemampuan karyawannya dan memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan ramah dan sopan.

4. Dimensi empathy

Kemudahan menemui dosen pembimbing, memberikan perhatian pada mahasiswa dengan mengenal mahasiswa dengan baik.

5. Dimensi tangibles

Meningkatkan fasilitas perkuliahan ( komputer, buku, CD room, jurnal dan sebagainya), meningkatkan fasilitas ibadah dan olah raga dan menjaga penampilan dosen dan karyawan agar selalu rapi dan sopan

Dengan meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan Universitas Airlangga ,maka di harapkan Universitas Airlangga dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusianya, sehingga Universitas Airlangga akan mampu meningkatkan daya saingnya..



**DAFTAR PUSTAKA**

- Kotler, Philip , *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Controll*, 8 th, englewood Cliff, New Jersey,1996
- Kotler, Philip; Ang, Swee Hoon; Leong, Siew Meng, *Marketing Management, An Asian Perspective*, Prentice Hall, Singapore,1996
- Lewis R.G; Smith,D.H,*Total Quality in Higher Education*, Delray Beach, Florida:St.Lucie Press, 1994
- Mangkunegoro, A.A. Anwar Prabu, *Perilaku Konsumen*, Cetakan Pertama, PT. Eresco Bandung,1988
- Schnaars,steven P, *Marketing Strategy:A.Customer -Driven Approach* ,The free Press, MacMillan Inc.,New York,1991
- Zcithaml valarie A.,A.Parasuraman,Leonard Berry,*Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations*, the Free Press,a division of Macmillan ,Inc., New york,1990

## Par Tests

## Wilcoxon Signed Ranks Test

## Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
VAR00019 - VAR00001	Negative Ranks	185 <sup>a</sup>	100.21	18538.00
	Positive Ranks	13 <sup>b</sup>	89.46	1163.00
	Ties	95 <sup>c</sup>		
	Total	293		
VAR00020 - VAR00002	Negative Ranks	161 <sup>d</sup>	110.88	17851.50
	Positive Ranks	42 <sup>e</sup>	67.96	2854.50
	Ties	90 <sup>f</sup>		
	Total	293		
VAR00021 - VAR00003	Negative Ranks	146 <sup>g</sup>	104.53	15262.00
	Positive Ranks	46 <sup>h</sup>	71.00	3266.00
	Ties	101 <sup>i</sup>		
	Total	293		
VAR00022 - VAR00004	Negative Ranks	208 <sup>j</sup>	118.52	24653.00
	Positive Ranks	17 <sup>k</sup>	45.41	772.00
	Ties	68 <sup>l</sup>		
	Total	293		

Fakultas	Program Studi	Jnj. Prog.	Keadaan Awal September 2001			PENAMBAHAN									Keadaan setelah adanya tambahan			PENGURANGAN						Jumlah Mahasiswa Keadaan Akhir Oktober 2001		
			P	W	JMT	Penerimaan Mahasiswa Baru			Mhs.Pindahan Univ. lain			Mahasiswa Daftar Ulang			P	W	JMT	KELUAR			LULUS			P	W	JMT
						P	W	JMT	P	W	JMT	P	W	JMT				P	W	JMT	P	W	JMT			
Kedokteran	Pendidikan Dokter	S1	589	775	1364	122	149	271	0	0	0	0	0	0	711	924	1635	0	0	0	0	0	0	711	924	1635
	Ilmu Keperawatan	S1	50	91	141	47	81	128	0	0	0	0	0	0	97	172	269	0	0	0	0	0	0	97	172	269
Kedokteran Gigi	Pend.Dokter Gigi	S1	117	461	578	30	108	138	0	1	1	0	0	0	147	570	717	0	0	0	0	0	0	147	570	717
	Ilmu Hukum	S1	291	292	583	97	89	186	1	0	1	0	0	0	389	381	770	0	0	0	0	0	0	389	381	770
Hukum	Ilmu Hukum	S1	222	293	515	42	55	97	6	16	22	0	0	0	270	364	634	0	0	0	0	0	0	270	364	634
	Manajemen	S1	323	279	602	58	38	96	6	17	23	0	0	0	387	334	721	0	0	0	0	0	0	387	334	721
Ekonomi	Ekonomi Pemb.	S1	246	195	441	51	32	83	0	0	0	0	0	0	297	227	524	0	0	0	0	0	0	297	227	524
	Farmasi	S1	121	447	568	29	90	119	0	13	13	0	0	0	150	550	700	0	0	0	0	0	0	150	550	700
Kedokteran Hewan	Kedok. Hewan	S1	276	335	611	36	81	117	5	7	12	0	0	0	317	423	740	0	0	0	0	0	0	317	423	740
	Budldaya Perairan	S1	0	0	0	20	15	35	0	0	0	0	0	0	20	15	35	0	0	0	0	0	0	20	15	35
I.Sosial & I.Politik	Ilmu Politik	S1	88	41	129	19	9	28	0	0	0	0	0	0	107	50	157	0	0	0	0	0	0	107	50	157
	Sosiologi	S1	92	98	190	17	26	43	0	0	0	0	0	0	109	124	233	0	0	0	0	0	0	109	124	233
M I P A	I.Hub.Internasional	S1	78	104	182	15	23	38	0	0	0	0	0	0	93	127	220	0	0	0	0	0	0	93	127	220
	I.Adm.Negara	S1	69	106	175	15	15	30	0	0	0	0	0	0	84	121	205	0	0	0	0	0	0	84	121	205
M I P A	Antropologi Sosial	S1	80	99	179	20	17	37	0	0	0	0	0	0	100	116	216	0	0	0	0	0	0	100	116	216
	I.Komunikasi	S1	72	132	204	9	32	41	0	0	0	0	0	0	81	164	245	0	0	0	0	0	0	81	164	245
M I P A	Matematika	S1	62	126	188	20	27	47	0	0	0	0	0	0	82	153	235	0	0	0	0	0	0	82	153	235
	Fisika	S1	94	72	166	30	16	46	2	0	2	0	0	0	126	88	214	0	0	0	0	0	0	126	88	214
Kesh.Masyarakat	Kimia	S1	31	111	142	13	34	47	0	0	0	0	0	0	44	145	189	0	0	0	0	0	0	44	145	189
	Biologi	S1	32	137	169	7	39	46	0	0	0	0	0	0	39	176	215	0	0	0	0	0	0	39	176	215
Psikologi	Kesh.Masyarakat	S1	50	212	262	8	80	88	0	0	0	0	0	0	58	292	350	0	0	0	0	0	0	58	292	350
	Psikologi	S1	80	208	288	29	58	87	0	0	0	0	0	0	109	266	375	0	0	0	0	0	0	109	266	375
Sastra	Sastra Inggris	S1	43	166	209	13	41	54	0	1	1	0	0	0	56	208	264	0	0	0	0	0	0	56	208	264
	Sastra Indonesia	S1	60	74	134	17	13	30	0	0	0	0	0	0	77	87	164	0	0	0	0	0	0	77	87	164
	Ilmu Sejarah	S1	46	33	79	26	8	34	0	0	0	0	0	0	72	41	113	0	0	0	0	0	0	72	41	113
<b>JUMLAH</b>			<b>3212</b>	<b>4887</b>	<b>8099</b>	<b>790</b>	<b>1176</b>	<b>1966</b>	<b>20</b>	<b>55</b>	<b>75</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4022</b>	<b>6118</b>	<b>10140</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4022</b>	<b>6118</b>	<b>10140</b>

SURABAYA, OKTOBER 2001  
SUB BAGIAN REGISTRASI DAN STATISTIKA

## Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
VAR00023 - VAR00005	Negative Ranks	208 <sup>m</sup>	111.48	23188.00
	Positive Ranks	9 <sup>n</sup>	51.67	465.00
	Ties	76 <sup>o</sup>		
	Total	293		
VAR00024 - VAR00006	Negative Ranks	187 <sup>p</sup>	107.44	20092.00
	Positive Ranks	17 <sup>q</sup>	48.12	818.00
	Ties	89 <sup>r</sup>		
	Total	293		
VAR00025 - VAR00007	Negative Ranks	194 <sup>s</sup>	107.93	20938.00
	Positive Ranks	14 <sup>t</sup>	57.00	798.00
	Ties	85 <sup>u</sup>		
	Total	293		
VAR00026 - VAR00008	Negative Ranks	220 <sup>v</sup>	116.34	25595.50
	Positive Ranks	7 <sup>w</sup>	40.36	282.50
	Ties	66 <sup>x</sup>		
	Total	293		
VAR00027 - VAR00009	Negative Ranks	192 <sup>y</sup>	112.28	21557.50
	Positive Ranks	21 <sup>z</sup>	58.74	1233.50
	Ties	80 <sup>aa</sup>		
	Total	293		
VAR00028 - VAR00010	Negative Ranks	217 <sup>bb</sup>	121.96	26465.00
	Positive Ranks	16 <sup>cc</sup>	49.75	796.00
	Ties	60 <sup>dd</sup>		
	Total	293		
VAR00029 - VAR00011	Negative Ranks	187 <sup>ee</sup>	106.27	19873.00
	Positive Ranks	17 <sup>ff</sup>	61.00	1037.00
	Ties	89 <sup>gg</sup>		
	Total	293		
VAR00030 - VAR00012	Negative Ranks	204 <sup>hh</sup>	112.71	22992.00
	Positive Ranks	15 <sup>ii</sup>	73.20	1098.00
	Ties	74 <sup>jj</sup>		
	Total	293		
VAR00031 - VAR00013	Negative Ranks	210 <sup>kk</sup>	118.50	24884.00
	Positive Ranks	16 <sup>ll</sup>	47.94	767.00
	Ties	67 <sup>mm</sup>		
	Total	293		
VAR00032 - VAR00014	Negative Ranks	214 <sup>nn</sup>	116.62	24957.00
	Positive Ranks	11 <sup>oo</sup>	42.55	468.00
	Ties	68 <sup>pp</sup>		
	Total	293		
VAR00033 - VAR00015	Negative Ranks	154 <sup>qq</sup>	91.40	14076.00
	Positive Ranks	23 <sup>rr</sup>	72.91	1677.00
	Ties	116 <sup>ss</sup>		
	Total	293		
VAR00034 - VAR00016	Negative Ranks	217 <sup>tt</sup>	115.55	25074.00
	Positive Ranks	8 <sup>uu</sup>	43.88	351.00
	Ties	68 <sup>vv</sup>		
	Total	293		

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
VAR00035 - VAR00017	Negative Ranks	199 <sup>wv</sup>	109.47	21785.00
	Positive Ranks	12 <sup>xx</sup>	43.42	581.00
	Ties	82 <sup>yy</sup>		
	Total	293		
VAR00036 - VAR00018	Negative Ranks	147 <sup>zz</sup>	89.05	13090.00
	Positive Ranks	25 <sup>aa</sup>	71.52	1788.00
	Ties	121 <sup>bb</sup>		
	Total	293		

- a. VAR00019 < VAR00001  
b. VAR00019 > VAR00001  
c. VAR00001 = VAR00019  
d. VAR00020 < VAR00002  
e. VAR00020 > VAR00002  
f. VAR00002 = VAR00020  
g. VAR00021 < VAR00003  
h. VAR00021 > VAR00003  
i. VAR00003 = VAR00021  
j. VAR00022 < VAR00004  
k. VAR00022 > VAR00004  
l. VAR00004 = VAR00022  
m. VAR00023 < VAR00005  
n. VAR00023 > VAR00005  
o. VAR00005 = VAR00023  
p. VAR00024 < VAR00006  
q. VAR00024 > VAR00006  
r. VAR00006 = VAR00024  
s. VAR00025 < VAR00007  
t. VAR00025 > VAR00007  
u. VAR00007 = VAR00025  
v. VAR00026 < VAR00008  
w. VAR00026 > VAR00008  
x. VAR00008 = VAR00026  
y. VAR00027 < VAR00009  
z. VAR00027 > VAR00009  
aa. VAR00009 = VAR00027  
bb. VAR00028 < VAR00010  
cc. VAR00028 > VAR00010  
dd. VAR00010 = VAR00028  
ee. VAR00029 < VAR00011  
ff. VAR00029 > VAR00011  
gg. VAR00011 = VAR00029  
hh. VAR00030 < VAR00012  
ii. VAR00030 > VAR00012  
jj. VAR00012 = VAR00030

kk. VAR00031 < VAR00013  
ll. VAR00031 > VAR00013  
mm. VAR00013 = VAR00031  
nn. VAR00032 < VAR00014  
oo. VAR00032 > VAR00014  
pp. VAR00014 = VAR00032  
qq. VAR00033 < VAR00015  
rr. VAR00033 > VAR00015  
ss. VAR00015 = VAR00033  
tt. VAR00034 < VAR00016  
uu. VAR00034 > VAR00016  
vv. VAR00016 = VAR00034  
ww. VAR00035 < VAR00017  
xx. VAR00035 > VAR00017  
yy. VAR00017 = VAR00035  
zz. VAR00036 < VAR00018  
aaa. VAR00036 > VAR00018  
bbb. VAR00018 = VAR00036

**Test Statistics<sup>a</sup>**

		VAR00019 - VAR00001	VAR00020 - VAR00002	VAR00021 - VAR00003	VAR00022 - VAR00004	VAR00023 - VAR00005
Z		-11.000 <sup>a</sup>	-9.073 <sup>a</sup>	-7.955 <sup>a</sup>	-12.362 <sup>a</sup>	-12.453 <sup>a</sup>
Asymp.	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000

**Test Statistics<sup>b</sup>**

		VAR00024 - VAR00006	VAR00025 - VAR00007	VAR00026 - VAR00008	VAR00027 - VAR00009	VAR00028 - VAR00010
Z		-11.537 <sup>a</sup>	-11.747 <sup>a</sup>	-12.928 <sup>a</sup>	-11.453 <sup>a</sup>	-12.606 <sup>a</sup>
Asymp.	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000

**Test Statistics<sup>b</sup>**

		VAR00029 - VAR00011	VAR00030 - VAR00012	VAR00031 - VAR00013	VAR00032 - VAR00014	VAR00033 - VAR00015
Z		-11.508 <sup>a</sup>	-11.862 <sup>a</sup>	-12.387 <sup>a</sup>	-12.684 <sup>a</sup>	-9.302 <sup>a</sup>
Asymp.	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000

**Test Statistics<sup>b</sup>**

		VAR00034 - VAR00016	VAR00035 - VAR00017	VAR00036 - VAR00018
Z		-12.808 <sup>a</sup>	-12.068 <sup>a</sup>	-8.908 <sup>a</sup>
Asymp.	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000

a. Based on positive ranks.

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

KUISIONER

Responden Yang Terhormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan saudara untuk membantu mengisi dan melengkapi kuesioner yang telah kami siapkan berikut berkaitan dengan keberadaan kualitas pelayanan Fakultas / Program Studi saudara.

Kerahasiaan jawaban dijamin oleh kode etik penelitian sehingga saudara tidak perlu menuliskan nama dan alamat.

Atas perhatian dan bantuan saudara,kami ucapkan terima kasih.

Bagian I :Karakteristik Responden

1. Fakultas/ Program studi...../.....

2. Angkatan .....

Bagian II :Harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Fakultas/Program Studi

Untuk pernyataan-pernyataan berikut ini,berikanlah tanggapan saudara dengan memberi tanda silang pada kotak yang paling mewakili harapan saudara.

Keterangan:

-sangat setuju jika pendapat saudara sangat sesuai dengan pernyataan

-setuju jika pendapat saudara cukup sesuai dengan pernyataan

-netral jika saudara bersikap netral terhadap hal yang dinyatakan

-tidak setuju jika pernyataan kurang sesuai dengan pendapat saudara

-sangat tidak setuju jika pernyataan sama sekali tidak sesuai dengan pendapat saudara

1a. Mata kuliah yang ditawarkan di Fakultas/ Prodi saya seharusnya dapat memenuhi tuntutan ketrampilan dan profesi dalam dunia kerja

sangat tidak setuju		Netral		Sangat setuju
	Tidak setuju		Setuju	

1b. Jadwal perkuliahan di Fak/Prodi saya seharusnya tidak pernah berubah (sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan semula)

sangat tidak setuju		Netral		Sangat setuju
	Tidak setuju		Setuju	

1c. Jadwal ujian di Fak/Prodi saya seharusnya tidak pernah berubah (sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan semula)

sangat tidak setuju		Netral		Sangat setuju
	Tidak setuju		Setuju	

1d. Penilaian (pemberian nilai) di Fak/Prodi saya seharusnya penuh dengan kejelasan

sangat tidak setuju		Netral		Sangat setuju
	Tidak setuju		Setuju	

1e. Perhitungan Indeks Prestasi di Fak/ Prodi saya seharusnya akurat/dapat dipercaya

sangat tidak setuju		Netral		Sangat setuju
	Tidak setuju		Setuju	



1f. Proses pembimbingan Kartu Rencana Studi di Fak/Prodi saya seharusnya berlangsung lancar dan cepat

sangat tidak setuju		Netral		Sangat setuju
	Tidak setuju		Setuju	

1g. Di Fak/Prodi saya seharusnya tidak ada hambatan dalam melakukan kegiatan-kegiatan mahasiswa

sangat tidak setuju		Netral		Sangat setuju
	Tidak setuju		Setuju	

2a. Seharusnya dosen mudah ditemui mahasiswa untuk keperluan konsultasi masalah perkuliahan

sangat tidak setuju		Netral		Sangat setuju
	Tidak setuju		Setuju	

2b. Seharusnya proses belajar mengajar di ruang kuliah hendaknya interaktif dan memungkinkan mahasiswa mengembangkan seluruh kapasitas, kreatifitas dan kapabilitasnya

sangat tidak setuju		Netral		Sangat setuju
	Tidak setuju		Setuju	

2c. Seharusnya para pejabat struktural (mulai Ketua Prodi/laboratorium sampai Rektor) mudah ditemui untuk keperluan /konsultasi mahasiswa

sangat tidak setuju		Netral		Sangat setuju
	Tidak setuju		Setuju	

3a. Seharusnya dosen mempunyai kemampuan tinggi sesuai dengan bidangnya

sangat tidak setuju		Netral		Sangat setuju
	Tidak setuju		Setuju	

3b. Seharusnya karyawan mempunyai kemampuan tinggi (profesional) dalam menjalankan tugasnya

sangat tidak setuju		Netral		Sangat setuju
	Tidak setuju		Setuju	

3c. Seharusnya karyawan memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan ramah dan sopan

sangat tidak setuju		Netral		Sangat setuju
	Tidak setuju		Setuju	

4a. Seharusnya dosen wali/dosen pembimbing skripsi dapat dihubungi dengan mudah di Ruang dosen, melalui telepon atau email

sangat tidak setuju		Netral		Sangat setuju
	Tidak setuju		Setuju	



