LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA GENAP 2021/2022

UNIVERSITAS BUNG HATTA

Badan Penjaminan Mutu

Tim Penyusun

Dr, Khairudin, M.Si

Dr. Dwifitra Y. Jumas, S.T., MSCE.

Dr. Fifi Anggraini, M.Si, Ak.,CA

Dra. Yuhelmi, MM

Daniati Puttri, SE, M.Si

Arria Humaira, M.SIP

Kata Pengantar

Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa untuk semester Genap Tahun Ajaran 2021/2022 melanjutkan kegiatan untuk mengukur untuk mengukur sejauh mana respon mahasiswa terhadap Kinerja Mengajar DTPS, Layanan Administrasi Akademik, Prasarana dan Sarana Pembelajaran serta layanan khusus bagi mahasiswa dilingkungan Universitas Bung Hatta. Melalui survey ini dijadikan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara terus menerus untuk mahasiswa sehingga memenuhi harapan dari stake holders. Dengan adanya laporan survei kepuasan ini, pimpinan Universitas Bung Hatta dapat melakukan kebijakan untuk menindak lanjuti persoalan yang terkait dengan layanan akademik terhadap mahasiswa.

Laporan survey ini dapat berdampak positif terhadap peningkatan pengelolaan kelembagaan dan kinerja pelayanan akademik di lingkungan Universitas Bung Hatta.

Padang, 30 Agustus 2022

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR III
DAFTAR ISI IV
BAB I PENDAHULUAN 5
1.1. LATAR BELAKANG 5
1.2. TUJUAN 5
1.3. SASARAN 5
1.4. INSTRUMEN KEPUASAN 6
1.5. METODE ANALISIS 6
1.6. POPULASI DAN SAMPEL 7
BAB II HASIL DAN ANALISIS 8
2.1. ANALISIS DATA KEPUASAN MAHASISWA 8
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN 10
LAMPIRAN 11

BAB I PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pengukuran Tingkat kepuasan mahasiswa salah satu informasi penting melihat sejauh mana institusi memenuhi hak mahasiswa atas pelayanan akademik. Kualitas pelayanan akademik terhadap mahasiswa merupakan tolok ukur keberhasilan pegelolaan institusi yang baik dan menjamin keberlanjutan eksistensi lembaga. Universitas Bung Hatta sebagai Perguruan Tinggi yang berkomitmen dengan mutu pelayanan, melakukan survey kepuasan terhadap kualitas pelayanan terhadap mahasiswa setiap semester. Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan yaitu: 1) Aspek *tangibles* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan, 2) Aspek *Reliability* (kehandalan dosen, staf Akademik), memberikan pelayanan dengan cepat, 3) Aspek *Assurance (*Perlakuan pada mahasiswa),4) Aspek *Emphathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa), 5) Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap) dan 6) Layanan khusus Kemahasiswaan. Survai kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di lingkungan Universitas dilakukan untuk menjaring tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Dosen dan Tendik. Penjaringan informasi sebagai umpan balik dari mahasiswa dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner secara online melalui laman https://s.id/KuisionerKepuasanMhs . Penyebaran kusioner untuk semester ganjil 2020/2021 dimulai tanggal 20 Juli 2022 sampai dengan 20 Agustus 2022.

1.2. Tujuan

Tujuan penulisan laporan survei kepuasan ini untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang diberikan dosen dan Tendik kepada mahasiswa di Universitas Bung Hatta.

1.3. Sasaran

1. Survey dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan sarana dan prasarana di Universitas pada umumnya.

2. Tersediaanya dokumen laporan survey kepuasan mahasiswa pada semester Genap tahun 2021/2022 serta rekomendasi perbaikan system penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan dilingkungan Universitas Bung Hatta.

1.4. Instrumen kepuasan

Instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik. Kuisoner memuat 6 aspek, yaitu 1) Aspek tangibles (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan yang memuat 5 butir pernyataan, 2) Aspek Reliability (kehandalan dosen, staf Akademik) yang memuat 8 butir pernyataan, 3) Aspek Assurance (Perlakuan pada mahasiswa) yang memuat 5 butir pernyataan, 4) Aspek Emphathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa) yang memuat 5 butir pernyataan, 5) Aspek Responsiveness (Sikap tanggap) yang memuat 4 butir pernyataan dan 6) Khusus layanan Kemahasiswaan yang memuat 6 butir pernyataan. Pengujian validitas dan realibilitas angket untuk memastikan bahwa secara statistik item-item pernyataan mampu mengukur apa yang akan diukur dengan data berikut;

Aspek	KMO	Faktor Loading	Cronbach'S Alpha Reliability
Tangible	0.893	0.593-0.853	0.918
Reliability	0.950	0.813-0.903	0.960
Responsiveness	0.900	0.691-0.890	0.926
Assurance	0.931	0.758-0.905	0.956
Emphaty	0.928	0.873-0.914	0.958
Information Sytem	0.888	0.872-0.925	0.937

Nilai KMO berada diatas 0.5 , Loading faktornya lebih besar dari 0,4 dan Reliability mendekati 1 sehingga setiap item dinyatakan valid dan variabel dapat mengukur tujuan dan disimpulkan angket sudah mantap untuk digunakan karena sudah Reliabel.

1.5. Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan untuk pengolahan data kuesioner adalah Analisis frekuensi melalui statistik deskriptif untuk menentukan indeks tingkat kepuasan mahasiswa. Dalam mengolah data statistika deskriptif tersebut digunakan Microsoft Excel. Pengolahan hasil angket ditinjau secara keseluruhan dan ditinjau per indikator. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik

dengan cara menghitung presentase tingkat kepuasan melalui rumus presentase sebagai berikut

$$\boldsymbol{P = \frac{n}{N} . 100\%}$$

P=Persentase tingkat kepuasan, n= Jumlah skor yang dicapai dari angket oleh responden, N=total seluruh skor

Adapun kriteria presentase sebagai berikut:

No	Persentase (P)	Kriteria
1	$P \geq 81$	Sangat Memuaskan
2	$70 \leq P < 81$	Memuaskan
4	$55 \leq P < 70$	Tidak Memuaskan
5	P < 55	Sangat Tidak Puas

1.6. Populasi dan Sampel

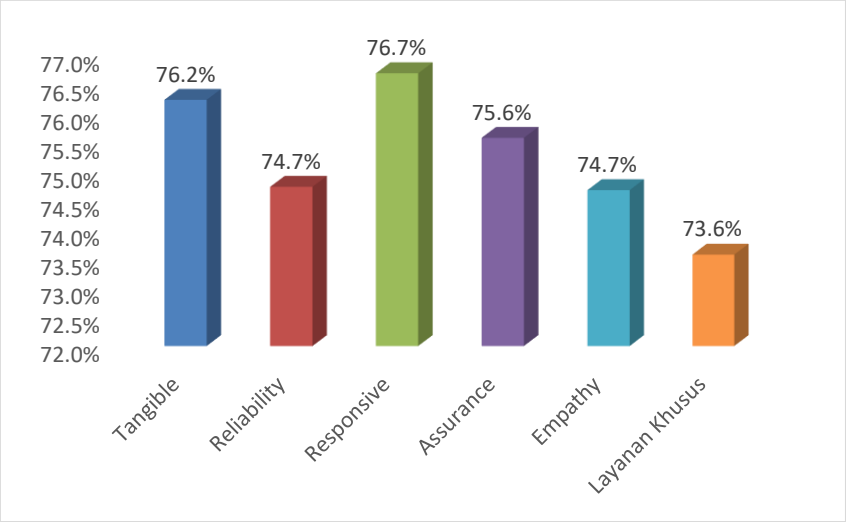
Instrumen disebarkan kepada seluruh mahasiswa aktif pada semester genap 2021/2022. Namun yang memberi respon sebanyak 627 orang., namun hal ini sudah meemenuhi kaidah pemenuhan jumlah sampel dengan margin error yang kecil dari 5%. Hasil analisis data telah dibahas pada rapat pimpinan Fakultas, kaprodi, dosen dan tenaga kependidikan serta dibawa ke rapat tinjauan manajemen untuk ditindak lanjuti oleh pimpinan Universitas sebagai landasan perbaikan program kerja selanjutnya.

.

BAB II HASIL ANALISIS

2.1.Analisis Data Kepuasan Mahasiswa

Dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh dosen melalui online, maka dapat diberikan gambaran umum posisi tingkat kepuasan mahasiswa secara umum tentang layanan akademik saat ini, yaitu n= 60289 dan N=80256 sehingga P= 75% berada pada tingkat **Memuaskan.** Pada Gambar 2.1 Terlihat bahwa semua aspek berada pada tingkat Memuaskan, yaitu 1) Aspek tangibles (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan, 2) Aspek Reliability (kehandalan dosen, staf Akademik), 3) Aspek Assurance (Perlakuan pada mahasiswa), 4) Aspek Emphathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa), 5) Aspek Responsiveness (Sikap tanggap) dan 6) Aspek layanan Khusus.



Dagram 2.1. Persentase 6 aspek kepuasan Mahasiswa

Dari diagram 2.1 terlihat bahwa untuk setiap aspek sudah menunjukkan tingkat kepuasan diatas 73% yang berada level **memuaskan**. Hanya satu aspek yang paling rendah, yaitu Layanan khusus pada mahasiswa dengan persentase 73,6%. Aspek ini agak rendah disebabkan oleh pelayanan terhadap fasilitas internet yang masih kurang, Namun hal ini sudah disampaikan ke universitas dengan menambah kapasitas internet dari 200 Mbps menjadi 400 Mbps. Selain itu mahasiswa juga merasa belum menerima

informasi yang lengkap tentang Beasiswa di Universitas Bung Hatta. Hal ini sudah ditindak lanjuti dengan menyampaikan ke bagian kemahasiswaan.

BAB III KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil survey kepuasan mahasiswa tentang layanan akademik dan administrasi di lingkungan universitas Bung Hatta pada semester Genap 2021/2022 dapat disimpulkan berada pada tingkat kategori Memuaskan (75%), namaun perlu beberapa perbaikan, antara lain:

1. Perlunya peningkatan kapasitas internet dengan penambahan kecepatan akses jaringan internet secara proposional
2. Diperlukan informasi yang lengkap ke mahasiswa untuk kemudahan akses mendapatkan beasiswa.

Lampiran

KUISIONER KEPUASAN MAHASISWA

Identitas Responden

Angkatan : _____ Usia :_____(Tahun)

Prodi : _____ Jenis Kelamian

ϒ Laki-Laki

Fakultas : _____ ϒ Perempuan

Pedoman Pengisian

Ungkapkanlah penilaian anda terhadap beberapa hal berikut selama menjalani proses pendidikan diUniversitas Bung Hatta.

Aspek tangibles (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

No	Aspek yang dinilai	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Kebersihan, kenyaman dan kerapian ruang kuliah				
2	Ketersediaan sarana pendukung pembelajaran yang memadai (lorong, ruang kelas, lingkungan kampus danlain-lain				
3	Laboratorium (Lab. Komputer) pendukung untuk praktek perkuliahan				
4	Ketersediaan buku referensi yang disediakan programstudi				
5	Kebersihan toilet				

Aspek Reliability (kehandalan dosen, staf Akademik)

No	Aspek yang dinilai	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Kesediaan dosen dalam menjelaskan kembali materi yangtidak dapahami mahasiswa				
2	Alokasi waktu dosen untuk melayani diskusi dan tanya jawab				
3	Ketersediaan materi pelengkap atausuplemenperkuliahan				
4	Objektifitas dan umpan balik dari dosen terhadap nilai mahasiswa				

5	Ketepatan waktu dosen dalam proses perkuliahan				
6	Keragaman alternatif dosen pembina mata kuliah				
7	Kesediaan dosen dalam menjelaskan Rencana Pengajaran Perkuliahan Per Semester				
8	Kemampuan staf akademik dalam memberikanpelayanan kepada mahasiswa				

Aspek Assurance (Perlakuan pada mahasiswa

No	Aspek yang dinilai	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Keramahan staf akademik dalam memberikan pelayananakademik				
2	Pelayanan permasalahan dan keluhan mahasiswa diselesaikan dengan baik oleh Program Studi				
3	Umpan balik dari dosen terhadap tugas mahasiswa				
4	Pengalokasian waktu secara efektif dalam prosespembelajaran oleh dosen				
5	Mekanisme sangsi yang jelas tanpa deskriminasi bagi semua mahasiswa tanpa kecuali terhadap pelanggaranperaturan				

Aspek Emphathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

No	Aspek yang dinilai	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Pelayanan akademiik selalu didasarkan oleh kepentingandan kesulitan yang dihadapi oleh mahasiswa				
2	Monitoring kemajuan akademik mahasiswa secara berkala oleh program studi				
3	Kesediaan dosen dalam membantu setiap mahasiswayang mengalami kesulitas studi				
4	Keramahan dosen dalam berintegrasi terhadap mahasiswa				
5	Ketersediaan sarana dalam mewujudkan dan mengembangkan minat serta bakat mahasiswa dari program studi				

Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)

No	Aspek yang dinilai	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Ketepatan untuk pelaksanaan UTS dan UAS				
2	Pelaksanaan proses pembelajaran sesuai dengan waktuyang sudah ditetapkan				
3	Program studi selalu memberikan bagi mahasiswa jika menghadapi masalah akademik				
4	Ketersediaan waktu khusus bagi orang tua untuk memantau perkembanganmahasiswa di program studi				

Khusus layanan Kemahasiswaan

No	Aspek yang dinilai	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Daya tanggap dosen penasehat akademik dalam melayani mahasiswa (validasi KRS, konsultasi dan lain-lain)				
2	Ketersediaan fasilitas penyaluran minat dan bakatmahasiswa dalam pengembangan dirinya				
3	Pembinaan /pelatihan softskill dalam menumbuhkan dalam menumbuhkan jiwa kepemimpinan dan kewirausahaan				
4	Ketersediaan kesempatan dan kemudahan akses untuk mendapatkan beasiswa				
5	Ketersediaan layanan kesehatan				
6	Pelayanan akses internet kampus				

Terima kasih

Data Respondent Mahasiswa

NO	Tangibles					Reliability							
	Aspek tangib	Aspek tangib	Aspek tangib	Aspek tangib	Aspek tangib	Aspek Reliabi	Aspek Reliabi	Aspek Reliabi	Aspek Reliabi	Aspek Reliabi	Aspek Reliabi	Aspek Reliabi	Aspek Reliabi
1	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Baik
2	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
3	Cukup	Kurang	Cukup	cukup	cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
4	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
5	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
6	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Cukup	Cukup	Cukup
7	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Cukup	Cukup, Baik	Cukup	Cukup	Baik	Baik
8	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
9	Baik	Cukup	Sangat Baik	Baik	Kurang	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup
10	Cukup	Cukup	Sangat Baik	Kurang	Kurang	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Baik	Cukup
11	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
12	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
13	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
14	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
15	Cukup	Baik	Cukup	Sangat Baik	Sangat Baik	Cukup	Baik	Baik, Sangat	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik, Sangat
16	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup
17	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
18	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
19	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
20	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	cukup	cukup	Sangat Baik
21	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
22	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
23	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	cukup	cukup	Sangat Baik
24	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	cukup	cukup	Sangat Baik
25	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Cukup	Baik	Baik
26	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Cukup	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Cukup	Kurang	Cukup
27	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup	Baik	Baik	Baik	Cukup
28	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
29	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	cukup	cukup	Baik
30	Cukup	Baik	Sangat Baik	Cukup	Sangat Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	cukup	cukup	Cukup
31	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik
32	Baik	Baik	Baik	Cukup	Sangat Baik	Cukup	Baik	Cukup	Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup
33	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik
34	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
35	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
36	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
37	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik
38	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
39	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup
40	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik

Empathy					Responsivness				Layanan Khusus					
Aspek Empha	Aspek Empha	Aspek Empha	Aspek Empha	Aspek Empha	Aspek Respo	Aspek Respo	Aspek Respo	Aspek Respo	Aspek layana	Aspek layana	Aspek layana	Aspek layana	Aspek layana	Aspek layana
Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Kurang	Cukup	Baik	Kurang	Cukup	Cukup	Kurang	Baik
Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Kurang	Cukup	Baik	Baik	Cukup	Cukup, Baik	Cukup	Baik
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Kurang	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Baik
Baik	Baik	Cukup	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Cukup	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Kurang	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik
Cukup	Baik	Cukup	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Kurang	Kurang	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Kurang	Cukup	Baik	Baik	Baik, Sangat	Baik	Baik	Baik
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Cukup	Cukup	Kurang	Cukup	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Kurang	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik
Cukup	Cukup	Cukup	Cukup, Baik	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Cukup	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Kurang
Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Baik
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Kurang	Cukup	Baik	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Baik
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Kurang	Cukup	Baik	Baik	Baik	Cukup	Baik	Baik
Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Cukup	Cukup	Kurang	Cukup	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup
Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Sangat Baik
Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Cukup	Cukup	Baik	Cukup	Cukup	Cukup
Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Cukup	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup	Baik	Cukup	Baik
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik
Cukup	Cukup	Kurang	Cukup	Cukup	Sangat Baik	Baik	Kurang	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik
Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Baik	Baik	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Baik
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Cukup	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Kurang	Cukup	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Kurang	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Cukup

NO	Tangibles					Reliability								Assurance				
	Aspek tangib	Aspek tangib	Aspek tangib	Aspek tangib	Aspek tangib	Aspek Reliabi	Aspek Reliabi	Aspek Reliabi	Aspek Reliabi	Aspek Reliabi	Aspek Reliabi	Aspek Reliabi	Aspek Reliabi	Aspek Assura	Aspek Assura	Aspek Assura	Aspek Assura	Aspek Assura
587	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
588	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Cukup	Kurang	Kurang	Cukup	Cukup	Kurang	Cukup	Kurang	Kurang	Kurang	Cukup	Cukup	Kurang
589	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
590	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
591	Sangat Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Cukup	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
592	Kurang	Kurang	Kurang	Cukup	Kurang	Cukup	Cukup	Cukup	Kurang	Kurang	Cukup	Cukup	Cukup	Kurang	Kurang	Cukup	Cukup	Cukup
593	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
594	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
595	Sangat Baik	Kurang	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup
596	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Cukup	Cukup	Kurang	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup
597	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup
598	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
599	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
600	Baik	Cukup	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
601	Sangat Baik	Cukup	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Cukup	Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup
602	Sangat Baik	Cukup	Sangat Baik	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Baik	Cukup	Cukup	Baik
603	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
604	Cukup	Cukup	Kurang	Cukup	Kurang	Kurang	Kurang	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Kurang	Kurang	Cukup	Cukup	Cukup
605	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Baik	Cukup	Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Baik	Cukup
606	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik
607	Kurang	Cukup	Cukup	Kurang	Cukup	Kurang	Cukup	Cukup	Cukup	Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Kurang	Cukup	Cukup	Kurang
608	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik
609	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
610	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
611	Baik	Sangat Baik	Baik	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
612	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
613	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup
614	Sangat Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Baik
615	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
616	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
617	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik
618	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
619	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
620	Baik	Cukup	Cukup	Kurang	Cukup	Cukup	Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
621	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup
622	Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik
623	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
624	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Cukup
625	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Baik
626	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Cukup	Baik	Cukup	Baik	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
627	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Cukup	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik

Empathy					Responsivness				Layanan Khusus					
Aspek Empha	Aspek Empha	Aspek Empha	Aspek Empha	Aspek Empha	Aspek Respo	Aspek Respo	Aspek Respo	Aspek Respo	Aspek layana	Aspek layana	Aspek layana	Aspek layana	Aspek layana	Aspek layana
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Kurang	Kurang	Cukup	Kurang	Kurang	Cukup	Kurang	Cukup	Kurang	Cukup	Baik	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Kurang
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup	Cukup
Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Kurang
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Cukup	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup
Baik	Baik	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Kurang
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Kurang	Kurang	Kurang	Cukup	Cukup	Kurang
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Baik	Cukup
Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik
Kurang	Cukup	Kurang	Kurang	Cukup	Cukup	Cukup	Kurang	Kurang	Sangat Baik	Cukup	Cukup	Kurang	Cukup	Kurang
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Cukup	Kurang	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup	Sangat Baik	Baik	Baik	Cukup	Baik	Cukup
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Kurang	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Cukup	Cukup	Kurang	Cukup	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Cukup	Baik	Cukup	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik
Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup	Baik
Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Kurang	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Kurang	Kurang	Cukup
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup	Cukup
Baik	Baik	Baik	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup