

LAPORAN  
CUSTOMER EXPERIENCE

PELAYANAN, SARANA & PRASARANA PEMBELAJARAN  
DAN UMUM BAGI MAHASISWA  
(SEMESTER GENAP 2021/2022)



Oleh :

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

UNIVERSITAS BUDI LUHUR  
JAKARTA  
OKTOBER 2022

**LEMBAR PENGESAHAN**

Dengan ini menerangkan bahwa telah dilaksanakan :

Kegiatan : Evaluasi Pelayanan, Sarana & Prasarana Pembelajaran Dan Umum Bagi Mahasiswa Universitas Budi Luhur (Oktober 2022)

Pelaksana : Direktorat Penjaminan Mutu – Universitas Budi Luhur

Waktu : April – September 2022

Tempat : Kampus Universitas Budi Luhur, Jalan Raya Ciledug Jakarta Selatan

Jakarta, Oktober 2022

Mengetahui,  
Direktur Penjaminan Mutu



Dr. Achmad Solichin, S.Kom., M.T.I

Kabid Penanganan Keluhan Pelanggan

Pepi Permatasari, M.Kom.

## **KATA PENGANTAR**

Sebagai salah satu institusi yang bergerak di bidang pendidikan tinggi di Jakarta, kualitas standar layanan Universitas Budi Luhur yang diakui secara internasional menjadi hal yang penting dan karenanya penerapan sistem manajemen mutu di Universitas Budi Luhur merupakan salah satu fokus strategi manajemen di tahun 2022.

Evaluasi pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Bagi Universitas Budi Luhur, hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan mahasiswa.

Pada kondisi persaingan yang kompleks, dimana pelanggan mampu untuk memilih di antara beberapa alternatif pelayanan dan memiliki informasi yang memadai, kepuasan pelanggan merupakan satu determinan kunci dari tingkat permintaan pelayanan.

Jakarta, Oktober 2022  
Ka. Bidang Penanganan Keluhan Pelanggan

Pepi Permatasari, M.Kom

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Tujuan.....	1
1.3. Batasan Masalah .....	1
1.4. Rumusan Masalah.....	1
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>2</b>
2.1 Pendidikan.....	2
2.2 Pelayanan.....	2
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>6</b>
3.1. Metode Penelitian .....	6
3.2 Waktu dan Tempat Pelaksanaan .....	6
3.3. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	6
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	6
3.5. Operasionalisasi Variabel .....	7
3.6. Hipotesis Penelitian.....	7
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>8</b>
4.1. Deskripsi Responden.....	8
4.1.1. Jenis Kelamin .....	8
4.1.2. Fakultas.....	9
4.1.3. Program Studi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2. Pelayanan, Sarana Dan Prasarana.....	10
4.2.1. Kondisi sarana ruangan kelas (Lampu /AC / Sound system).....	10
4.2.2. Kebersihan ruang kelas dan kondisi kursi / papan tulis di kelas .....	11
4.2.3. Kelengkapan Laboratorium/Perpustakaan .....	12
4.2.4. Kebersihan Laboratorium/ Perpustakaan.....	13
4.2.5. Kesempatan memanfaatkan komputer di Laboratorium .....	14
4.2.6. Kelengkapan informasi di web: <a href="http://www.budiluhur.ac.id">www.budiluhur.ac.id</a> .....	15
4.2.7. Kecepatan akses web <a href="http://www.budiluhur.ac.id">www.budiluhur.ac.id</a> (dari luar kampus).....	16
4.2.8. Kecepatan akses internet melalui Wi-Fi (hot spot).....	17

4.2.9. Pelayanan administrasi akademik bagi mahasiswa di kampus .....	18
4.2.10. Pelayanan administrasi keuangan bagi mahasiswa di kampus.....	19
4.2.11. Pelayanan kegiatan kemahasiswaan bagi mahasiswa .....	20
4.2.12. Pelayanan perpustakaan bagi mahasiswa di kampus .....	21
4.2.13. Pelayanan fakultas bagi mahasiswa di kampus .....	22
4.2.14. Pelayanan dosen Penasehat Akademik bagi mahasiswa .....	23
4.2.15. Perilaku/pelayanan dosen terhadap mahasiswa .....	24
4.2.16. Kebersihan fasilitas umum (musholla/taman/kantin/WC) di lingkungan kampus .....	25
4.2.17. Pelayanan dan sarana parkir kendaraan.....	26
4.2.18. Kondisi komputer/LCD projector di kelas.....	27
4.3. Diagram Perbandingan Harapan dengan Realisasi .....	28
<b>BAB V KESIMPULAN</b> .....	<b>31</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>32</b>
<b>LAMPIRAN 1</b> .....	<b>33</b>

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sebagai salah satu institusi yang bergerak di bidang pendidikan tinggi di Jakarta, kualitas standar layanan Universitas Budi Luhur yang diakui secara internasional menjadi hal yang penting dan karenanya penerapan sistem manajemen mutu di Universitas Budi Luhur merupakan salah satu fokus strategi manajemen di tahun 2022 ini. Menurut Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No.50 Tahun 2014 (Permendikbud no 50 tahun 2014), Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi adalah kegiatan sistematis untuk meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara berencana dan berkelanjutan. Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) adalah kegiatan sistematis penjaminan mutu pendidikan tinggi oleh setiap perguruan tinggi secara otonom untuk mengendalikan dan meningkatkan penyelenggaraan pendidikan tinggi secara berencana dan berkelanjutan. Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi bertujuan menjamin pemenuhan standar pendidikan tinggi secara sistematis dan berkelanjutan, sehingga tumbuh dan berkembang budaya mutu. Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi berfungsi mengendalikan penyelenggaraan pendidikan tinggi oleh perguruan tinggi untuk mewujudkan pendidikan tinggi yang bermutu.

Evaluasi pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif dalam bidang pendidikan.

### **1.2. Tujuan**

Tujuan dilakukannya evaluasi pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa adalah;

- i. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa yang diberikan Universitas Budi Luhur
- ii. Mengetahui kualitas pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa yang diberikan Universitas Budi Luhur

### **1.3. Batasan Masalah**

Penelitian hanya membahas tentang pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa di Universitas Budi Luhur

### **1.4. Rumusan Masalah**

- i. Bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa yang diberikan Universitas Budi Luhur
- ii. Bagaimanakah kualitas pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa yang diberikan Universitas Budi Luhur

## BAB II LANDASAN TEORI

### 2.1 Pendidikan

Pentingnya pendidikan tercermin dalam UUD 1945, yang mengamanatkan bahwa pendidikan merupakan hak setiap warga negara yang bertujuan mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini kemudian dirumuskan dalam Undang-Undang RI No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab II Pasal 3 yang menyebutkan bahwa :

"Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab."

Mencermati tujuan pendidikan yang disebutkan dalam Undang-Undang Sisdiknas dapat dikemukakan bahwa pendidikan merupakan wahana terbentuknya masyarakat madani yang dapat membangun dan meningkatkan martabat bangsa.

Kyridis, et.al. (2011:3) mengungkapkan bahwa *"for many years the belief that education can increase social equality and promote social justice, has been predominant"*. Hal senada dikemukakan oleh Herera (Muhadjir Darwin, 2010:271) bahwa "melalui pendidikan, transformasi kehidupan social dan ekonomi akan membaik, dengan asumsi bahwa melalui pendidikan, maka pekerjaan yang layak lebih mudah didapatkan".

Dari apa yang dikemukakan oleh Kyridis dkk dan Herera tersebut dapat memberi gambaran bahwa pendidikan merupakan salah satu kebutuhan dasar yang sangat penting dalam mencapai kesejahteraan hidup.

### 2.2 Pelayanan

Kata pelayanan banyak digunakan dalam kehidupan sehari-hari, misalnya pelayanan publik, pelayanan administratif, pelayanan yang memuaskan dan sebagainya. Hal ini dapat dimengerti karena masyarakat semakin kritis untuk mendapatkan haknya. Pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan hak. Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014:5), Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani.

Pendapat Boediono dalam (Eka, 2018), bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Pelayanan menurut Brata dalam (Wulandari, 2015) adalah "Suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan". Menurut Kolter dalam (Taufiq Hidayat, 2015), Pelayanan merupakan terjemahan dari kata *service*, yang sering juga diterjemahkan menjadi jasa. "jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun".

Dalam (Bilgah, 2018) Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat, daerah, maupun lingkungan Badan Usaha Milik Negara atas suatu barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Menurut (Hayat, 2017) "pelayanan Publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara tanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada". Dari definisi-definisi yang telah dikemukakan sebelumnya, maka

dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat dengan tujuan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

(Hardiansyah,2018) Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan

Berbagai penyesuaian konsep tersebut tentunya dapat diterapkan dalam memberikan pelayanan akademik kepada mahasiswa. Dalam kaitan dengan dunia pendidikan, pelayanan dibagi menjadi tiga, yaitu pelayanan akademik atau kurikuler, administrasi dan ekstra kurikuler. Penelitian ini lebih menitik beratkan kepada pelayanan akademik dengan tidak mengesampingkan pelayanan non akademik Pelayanan akademik dimaksudkan sebagai pelayanan yang terkait dengan peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan/konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, termasuk alat bantu perkuliahan seperti perpustakaan, OHP, laboratorium, dan lain-lain.

Beberapa jenis pelayanan akademik akan diuraikan secara singkat. Pertama, pelayanan akademik tentang perkuliahan melibatkan banyak unsur, diantaranya: Dosen. Sudarwan Danim berpendapat bahwa tenaga kependidikan (termasuk dosen), dilihat sebagai totalitas yang satu sama lain secara sinergi memberikan sumbangan terhadap proses pendidikan, pada tempat dimana mereka memberikan pelayanan. Tugas lembaga pendidikan secara umum adalah memberikan pelayanan optimal kepada peserta didik khususnya dan customer pendidikan pada umumnya, pada titik di mana pelayanan itu harus dilakukan (2003: 80). Hal senada dikemukakan oleh Mastuhu, bahwa berhasil atau tidaknya penyelenggaraan pendidikan bermutu tergantung pada jumlah atau mutu para actor atau petugas yang melaksanakannya. (2004: 109). Dosen memiliki fungsi dominant dalam pelayanan akademik karena tugas dosen di sini adalah mengajar, membimbing, dan menguji.

Kedua, pelayanan akademik terkait dengan kurikulum, Nasution seperti dikutip Suryo Subroto (1984), berpendapat bahwa organisasi kurikulum adalah pola atau bentuk bahan pelajaran yang akan disampaikan kepada murid-murid. Organisasi kurikulum sangat erat hubungannya dengan tujuan pendidikan yang hendak dicapai karena pola-pola yang berbeda akan mengakibatkan cara penyampaian pelajaran yang berbeda pula.

Ketiga, sarana dan prasarana pendukung. Sarana pendukung meliputi peralatan, perlengkapan laboratorium, perpustakaan dan alat bantu pembelajaran. Prasarana atau disebut fasilitas meliputi gedung dengan segala perlengkapannya, fasilitas komunikasi dan kemudahan lainnya.

### **2.3 Importance Performance Analysis**

Berbagai definisi diberikan untuk menjelaskan tentang jasa pelayanan, Kottler (2000: p. 428) mendefinisikan pelayanan/jasa, adalah suatu perbuatan dimana seseorang atau suatu kelompok menawarkan pada kelompok/orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak berkaitan dengan fisik produk.

Metode Importance Performance Analysis (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai quadrant analysis (Brandt, 2000 dan Latu & Everett, 2000). IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Importance Performance Analysis (IPA) secara konsep merupakan suatu model multi-atribut. Teknik ini mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan penawaran pasar dengan menggunakan dua kriteria yaitu kepentingan relatif atribut dan kepuasan konsumen. Penerapan teknik IPA dimulai dengan identifikasi atribut-atribut yang relevan terhadap situasi pilihan yang diamati. Daftar atribut-atribut dapat dikembangkan dengan mengacu kepada literatur-literatur, melakukan interview, dan menggunakan penilaian manajerial. Di lain pihak, sekumpulan atribut yang melekat kepada barang atau jasa dievaluasi berdasarkan seberapa penting masing-masing produk tersebut bagi konsumen dan bagaimana jasa atau barang tersebut dipersepsikan oleh konsumen.

Evaluasi ini biasanya dipenuhi dengan melakukan survey terhadap sampel yang terdiri atas konsumen. Setelah menentukan atribut-atribut yang layak, konsumen ditanya dengan dua pertanyaan. Satu adalah atribut yang menonjol dan yang kedua adalah kinerja perusahaan yang menggunakan atribut tersebut. Dengan menggunakan mean, median atau pengukuran ranking, skor kepentingan dan kinerja atribut dikumpulkan dan diklasifikasikan ke dalam kategori tinggi atau rendah; kemudian dengan memasangkan kedua set ranking tersebut, masing-masing atribut ditempatkan ke dalam salah satu dari empat kuadran kepentingan kinerja (Crompton dan Duray, 1985):

**A. Concentrate Here (konsentrasi di sini)**

Faktor-faktor yang terletak dalam kuadran ini dianggap sebagai faktor yang Penting dan atau Diharapkan oleh konsumen tetapi kondisi Persepsi dan atau Kinerja Aktual yang ada pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan.

**B. Keep up with the good work (pertahankan prestasi)**

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap Penting dan Diharapkan sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

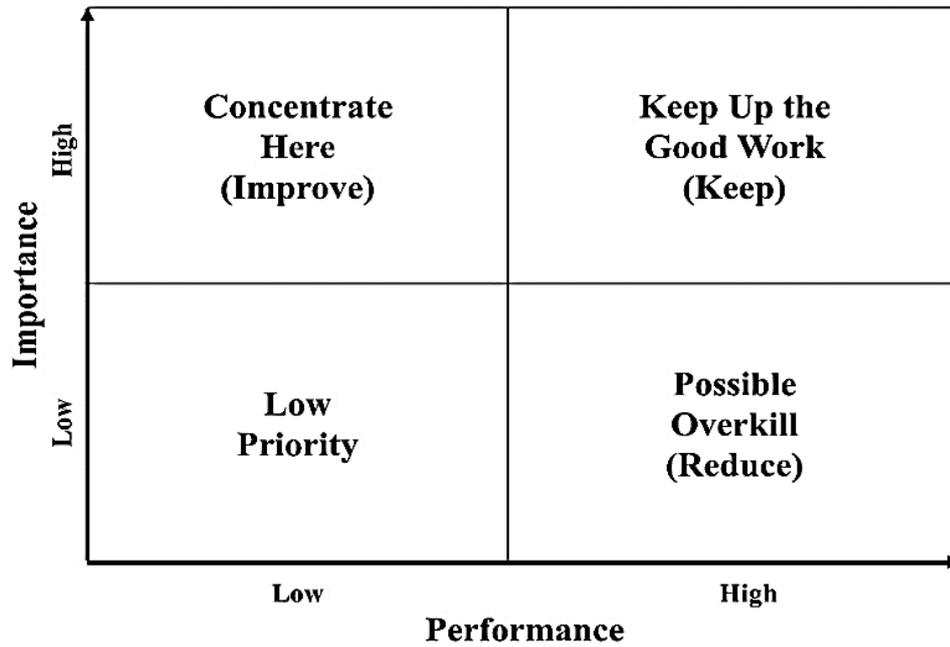
**C. Low Priority (prioritas rendah)**

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat Persepsi atau Kinerja Aktual yang rendah sekaligus dianggap tidak terlalu Penting dan atau terlalu Diharapkan oleh konsumen sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut.

**D. Possibly Overkill (terlalu berlebih)**

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap Tidak Terlalu Penting dan atau Tidak Terlalu Diharapkan sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, semisal di kuadran B.

Skor mean kinerja dan kepentingan digunakan sebagai koordinat untuk memplotkan atribut-atribut individu pada matriks dua dimensi yang ditunjukkan pada gambar berikut:



**Gambar 2.1 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis***

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

### **3.1. Metode Penelitian**

Penelitian survey ini dipakai untuk tujuan eksploratori. Penelitian ini dimaksudkan menggali informasi tentang harapan mahasiswa terhadap pelayanan, sarana dan pembelajaran yang diberikan oleh Universitas Budi Luhur. Dengan demikian penelitian ini adalah penelitian deskriptif.

### **3.2 Waktu dan Tempat Pelaksanaan**

Pengambilan data kuisoner proses belajar mengajar ini dilaksanakan pada April - September 2022, dengan mengambil responden mahasiswa Universitas Budi Luhur secara acak, dan dilaksanakan di Kampus Pusat Universitas Budi Luhur, Jalan Raya Ciledug Jakarta Selatan.

### **3.3. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel**

#### **a. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono). Sedangkan sampel merupakan bagian dari sebuah populasi yang mempunyai kuantitas dan karakteristik yang dapat mewakili populasi tersebut. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Budi Luhur yang aktif di Semester Genap 2021/2022

#### **b. Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian tingkat kepuasan & kualitas pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa di Universitas Budi Luhur memakai teknik sampling jenuh.

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang disusun berdasarkan variabel dalam populasi yang akan diukur. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data primer mengenai tingkat kepuasan & kualitas pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa di Universitas Budi Luhur. Kuesioner dalam jenis pertanyaan yang digunakan peneliti bersifat tertutup, dimana kemungkinan jawabannya sudah ditentukan terlebih dahulu dan responden tidak diberi kesempatan memberi jawaban yang lain yang terdiri dari 18 pertanyaan. Kuesioner wajib diisi secara online oleh Universitas Budi Luhur sebelum melakukan kegiatan entry Kartu Rencana Studi (KRS) setiap semester.

### 3.5. Operasionalisasi Variabel

Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam latar belakang penelitian, bahwa variabel-variabel yang diteliti adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel**

No Pertanyaan	Keterangan
P1	Kondisi sarana ruangan kelas (lampu/AC/sound system)
P2	Kebersihan ruang kelas dan kondisi kursi / papan tulis di kelas
P3	Kelengkapan Laboratorium/Perpustakaan
P4	Kebersihan Laboratorium/ Perpustakaan
P5	Kesempatan anda memanfaatkan komputer di Laboratorium
P6	Kelengkapan informasi di web: www.budiluhur.ac.id
P7	Kecepatan akses web www.budiluhur.ac.id (dari luar kampus)
P8	Kecepatan akses internet melalui Wi-Fi (hot spot)
P9	Pelayanan administrasi akademik bagi mahasiswa di kampus
P10	Pelayanan administrasi keuangan bagi mahasiswa di kampus
P11	Pelayanan kegiatan kemahasiswaan bagi mahasiswa
P12	Pelayanan perpustakaan bagi mahasiswa di kampus
P13	Pelayanan fakultas bagi mahasiswa di kampus
P14	Pelayanan dosen Penasehat Akademik bagi mahasiswa
P15	Perilaku/pelayanan dosen terhadap mahasiswa
P16	Kebersihan fasilitas umum (musholla/taman/kantin/WC) di lingkungan kampus
P17	Pelayanan dan sarana parkir kendaraan
P18	Kondisi komputer/LCD projector di kelas

### 3.6. Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H1 : Mahasiswa telah puas dengan pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum yang diberikan oleh Universitas Budi Luhur
- H2 : Kualitas pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa yang diberikan oleh Universitas Budi Luhur

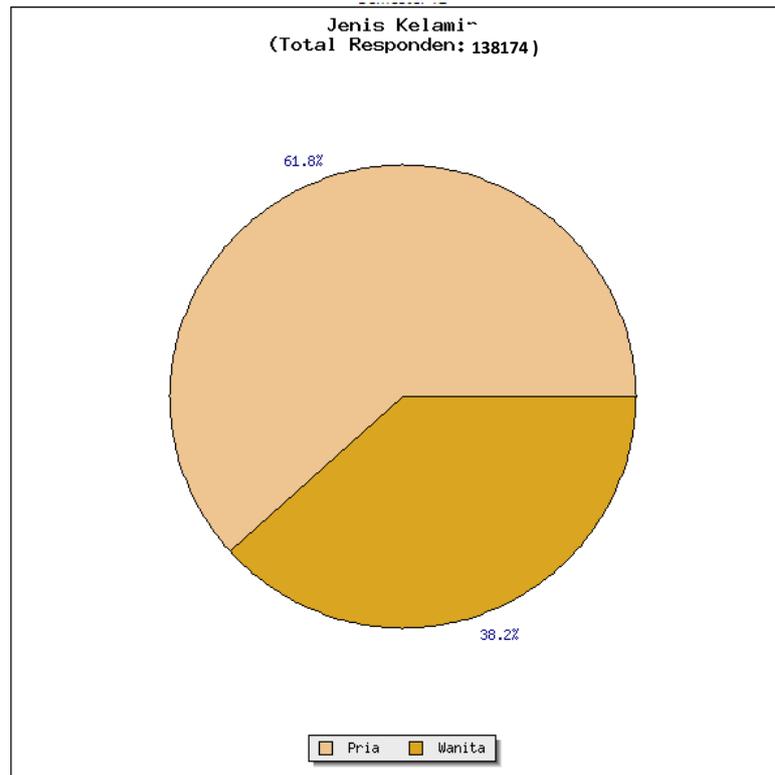
## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Deskripsi Responden

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh deskripsi data sebagai berikut:

#### 4.1.1. Jenis Kelamin

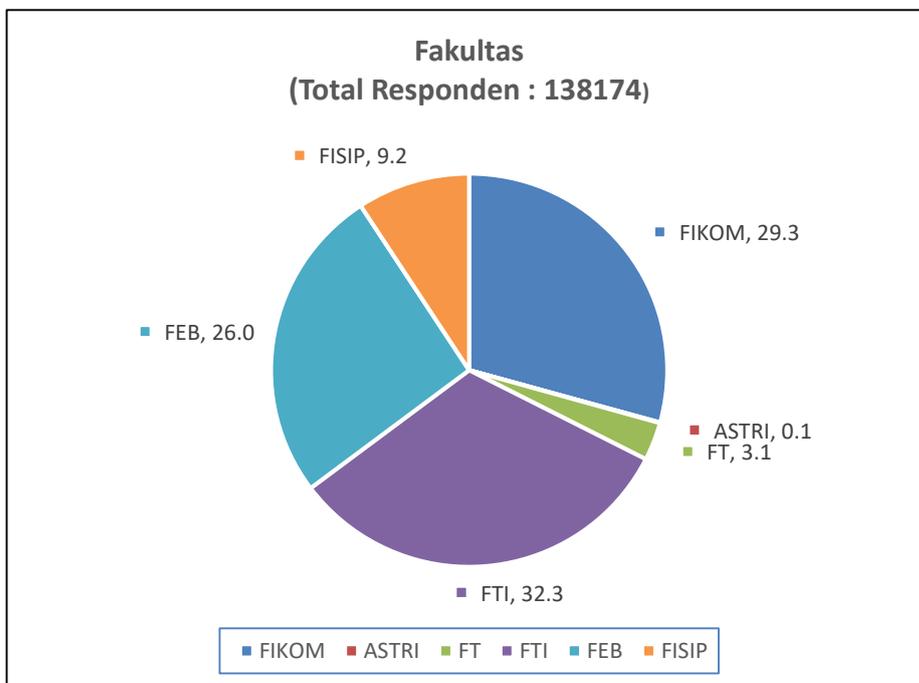
Responden dalam penelitian ini sebanyak 138174 mahasiswa



**Gambar 4.1 Grafik Jumlah responden berdasarkan Jenis Kelamin**

#### 4.1.2. Fakultas

Sebagian besar mahasiswa dalam penelitian ini berasal dari Fakultas Teknologi Informasi (FTI) sejumlah 32,0%, kemudian disusul secara berturut-turut berasal dari Fakultas Komunikasi Dan Desain Kreatif (FKDK sejumlah 29,0%, Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) sejumlah 25,8%, Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik (FISIP) sejumlah 9,2% dan Fakultas Teknik (FT) sejumlah 3,1%.



**Gambar 4.2 Grafik Jumlah responden berdasarkan Fakultas**

#### 4.2. Pelayanan, Sarana Dan Prasarana

Rata-rata tingkat kepuasan responden (realisasi) pada penelitian ini menggunakan skala 1–4 didefinisikan sebagai berikut:

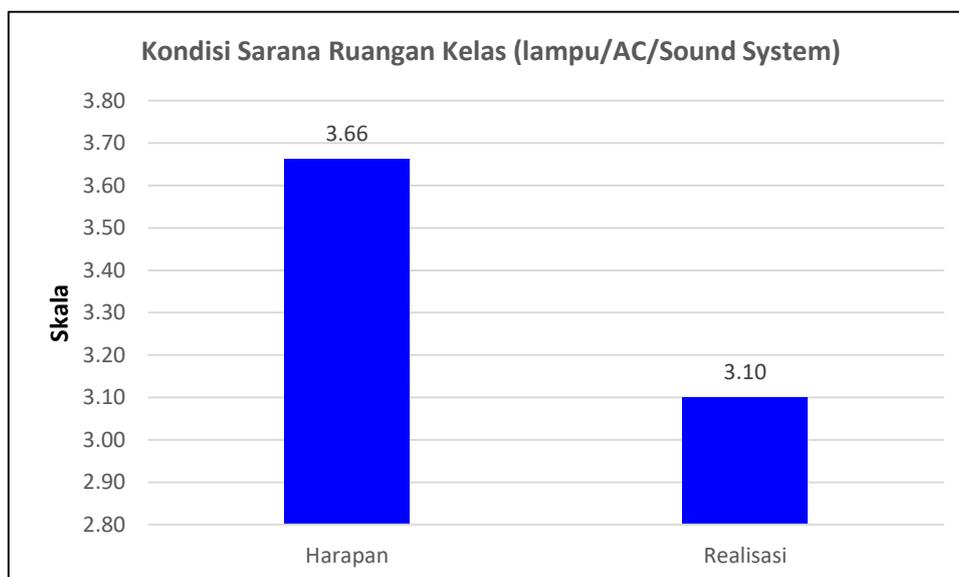
**Tabel 4.1 Skala Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan, Sarana dan Prasarana**

Skor	Kriteria Harapan	Kriteria Realisasi
1,00 - 1,74	Rendah	Kurang
1,75 - 2,49	Sedang	Sedang
2,50 - 3,24	Tinggi	Baik
3,25 - 4,00	Sangat Tinggi	Memuaskan

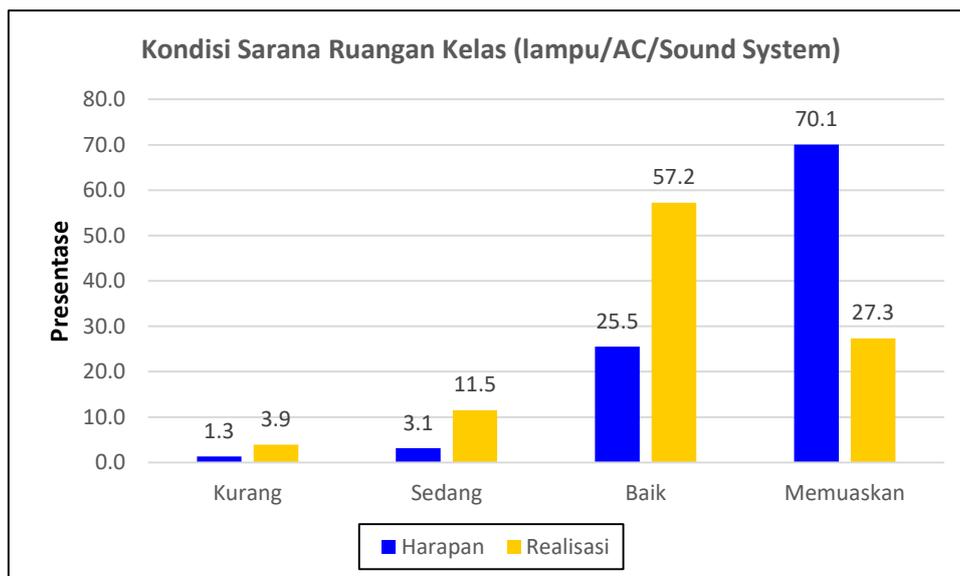
Setelah dilakukan uji validitas dan realibilitas terhadap setiap pertanyaan kuesioner penelitian ini, diperoleh informasi tingkat kepuasan responden sebagai berikut:

##### 4.2.1. Kondisi sarana ruangan kelas (Lampu / AC / Sound system)

Rata-rata tingkat harapan mahasiswa terhadap Kondisi sarana ruangan kelas (lampu/AC/sound system) ruang kelas (Lampu /AC / Sound system) yaitu 3,66 sedangkan menurut mahasiswa rata-rata tingkat realisasi yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur sebesar 3.10. Dalam persentase, 70.1% responden menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan, hal ini menurun dari semester sebelumnya yang sebesar 82.9%.



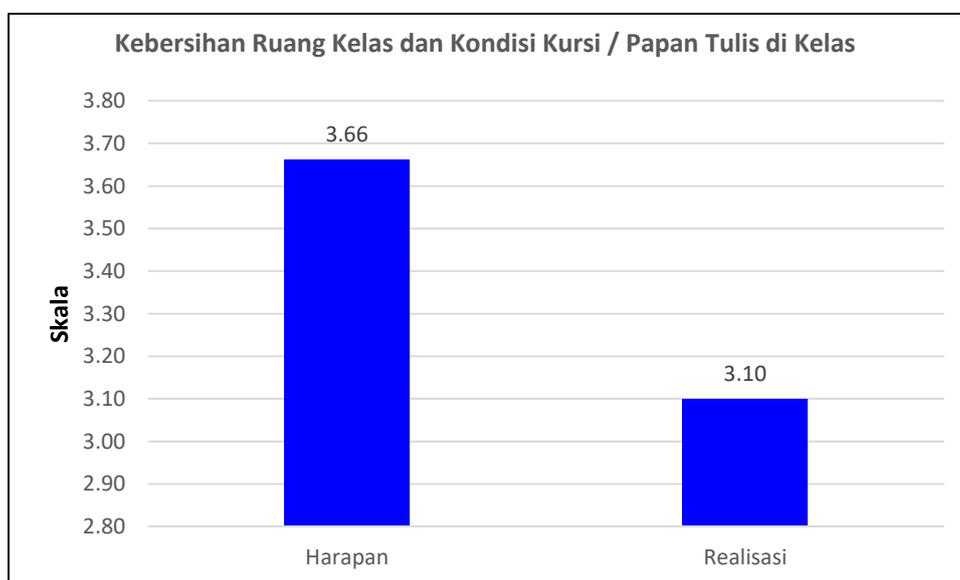
**Gambar 4.4. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kondisi Sarana Ruangan Kelas**



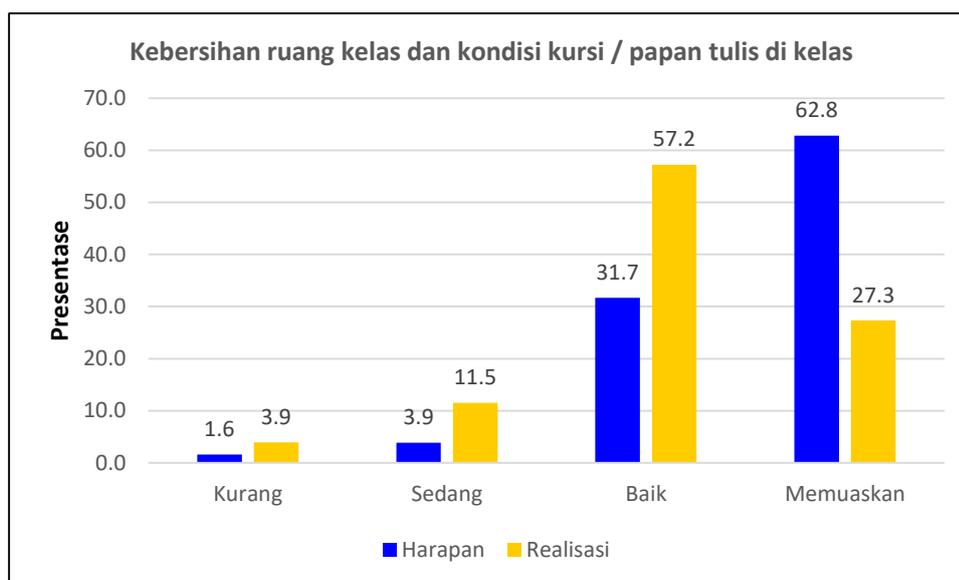
**Gambar 4.5. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kondisi sarana ruang kelas**

#### 4.2.2. Kebersihan ruang kelas dan kondisi kursi / papan tulis di kelas

Rata-rata tingkat harapan mahasiswa terhadap Kebersihan ruang kelas dan kondisi kursi/papan tulis di kelas, yaitu 3,66 sedangkan menurut mahasiswa rata-rata tingkat realisasi yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur sebesar 3.10. Dalam persentase, 62.8% responden menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan. Jumlah ini menurun dari tahun sebelumnya yang menyatakan bahwa tingkat realisasi Baik dan Memuaskan sebesar 83.3%.



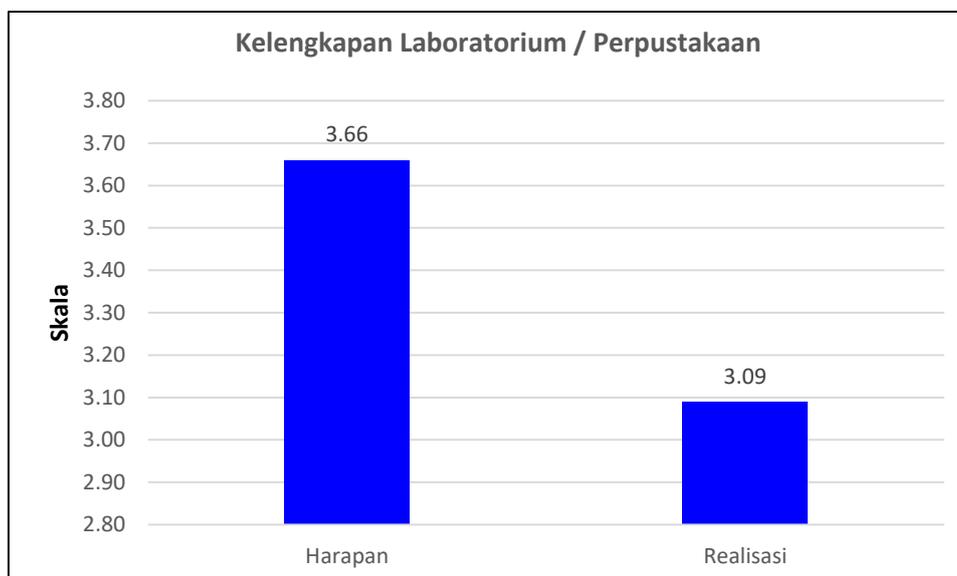
**Gambar 4.6. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kebersihan ruang kelas dan kondisi kursi/papan tulis di kelas**



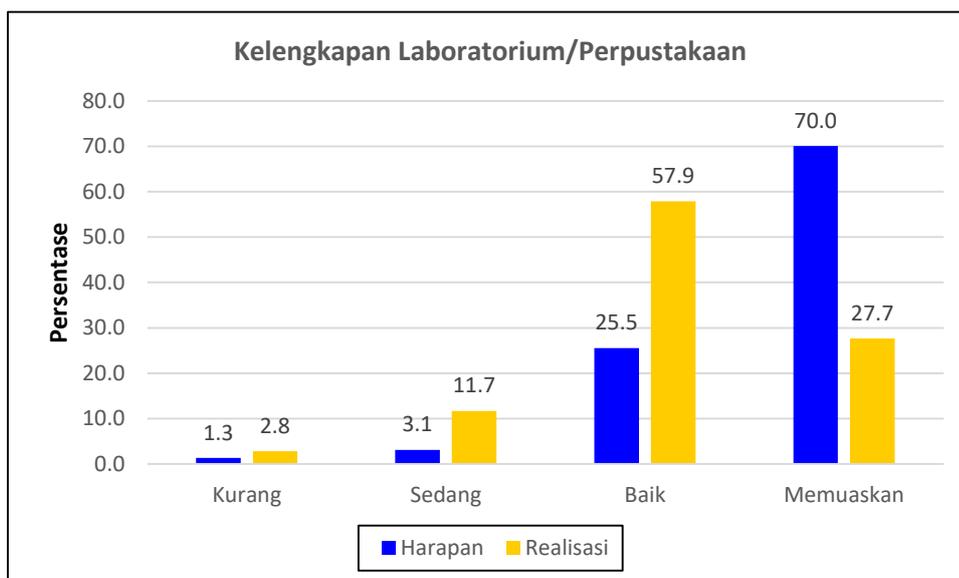
**Gambar 4.7. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kebersihan ruang kelas dan kondisi kursi/papan tulis di kelas**

#### 4.2.3. Kelengkapan Laboratorium/Perpustakaan

Rata-rata tingkat harapan mahasiswa terhadap kelengkapan laboratorium/perpustakaan, yaitu 3.66 sedangkan menurut mahasiswa rata-rata tingkat realisasi yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur sebesar 3.09. Dalam persentase, 70% responden menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan. Jumlah ini meningkat dari tahun sebelumnya yang sebesar 83.2%.



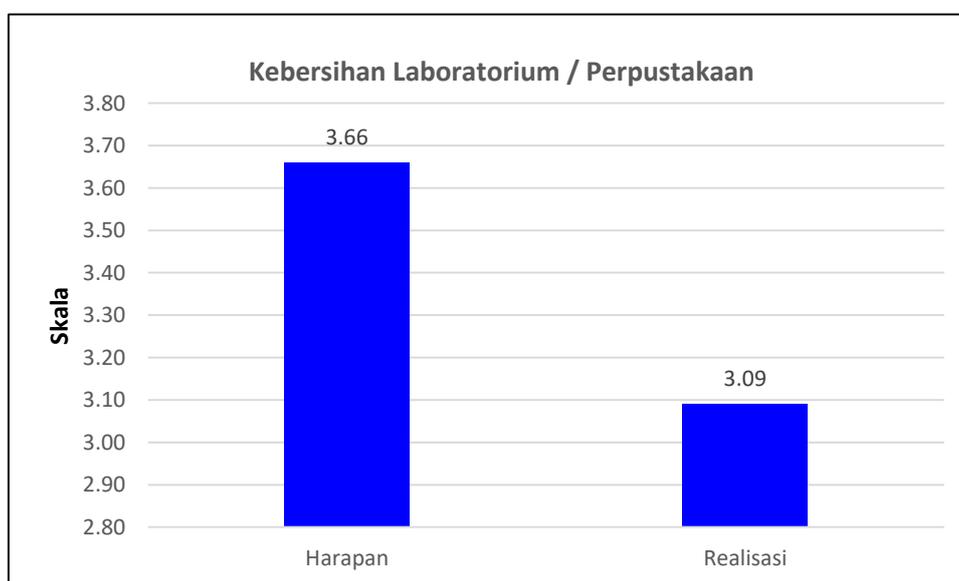
**Gambar 4.8. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kelengkapan Laboratorium / Perpustakaan**



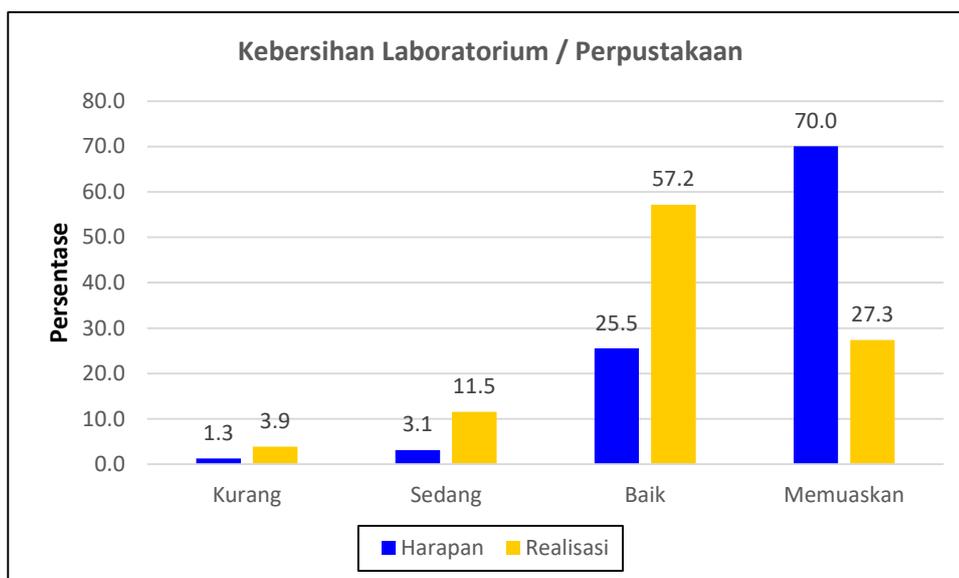
**Gambar 4.9. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kelengkapan Laboratorium / Perpustakaan**

#### 4.2.4. Kebersihan Laboratorium/ Perpustakaan

Rata-rata tingkat harapan mahasiswa terhadap kebersihan laboratorium/ perpustakaan yaitu 3,66 sedangkan menurut mahasiswa rata-rata tingkat realisasi yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur juga tetap sebesar 3,09. Dalam persentase, 70% responden menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan.



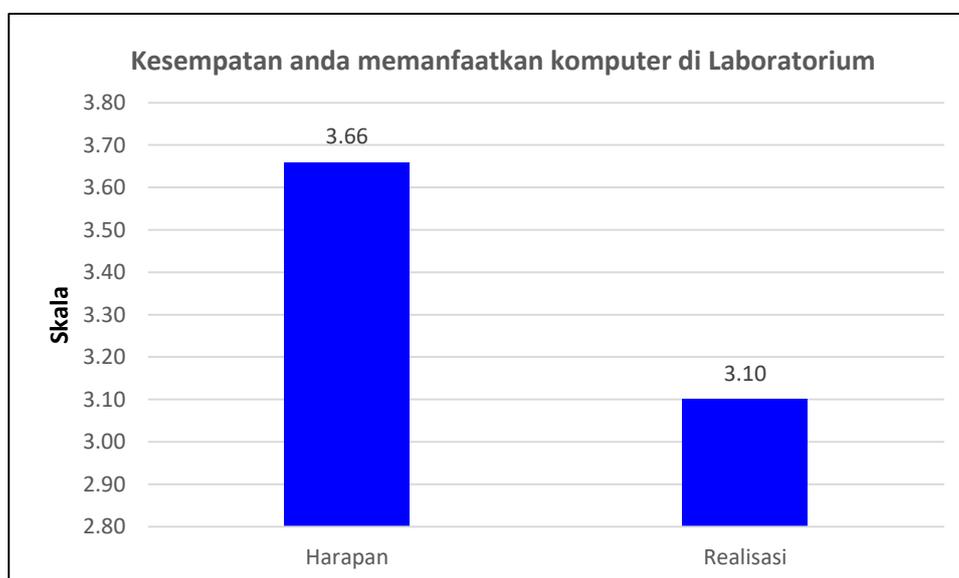
**Gambar 4.10. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kebersihan Laboratorium / Perpustakaan**



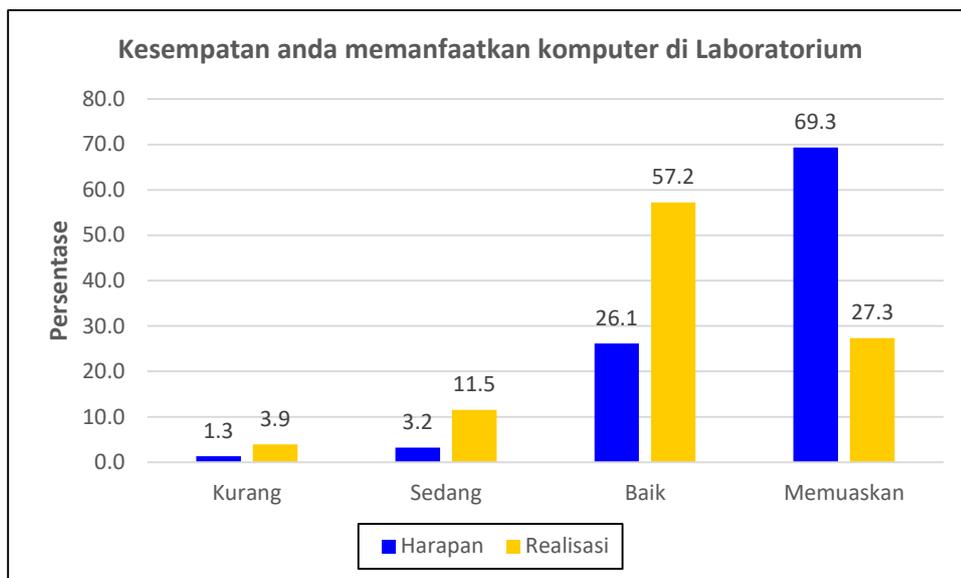
**Gambar 4.11. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi mahasiswa Terhadap Kebersihan Laboratorium / Perpustakaan**

#### 4.2.5. Kesempatan memanfaatkan komputer di Laboratorium

Rata-rata tingkat harapan mahasiswa terhadap kesempatan memanfaatkan komputer di laboratorium sebesar 3,66 naik dari periode sebelumnya, sedangkan menurut mahasiswa rata-rata tingkat realisasi yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur yaitu sebesar 3.10. Dalam persentase, 69.3% responden menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan.



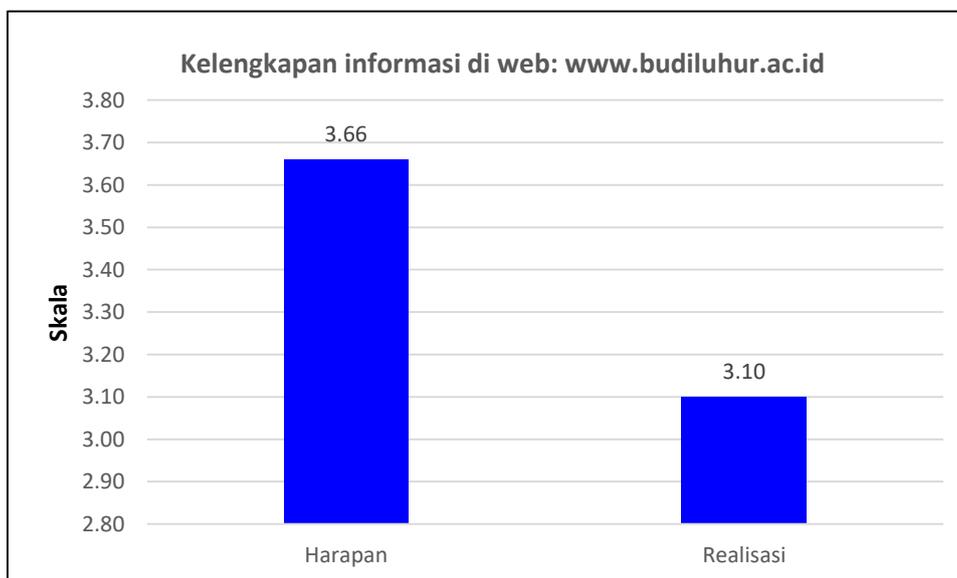
**Gambar 4.12. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kesempatan memanfaatkan komputer di Laboratorium**



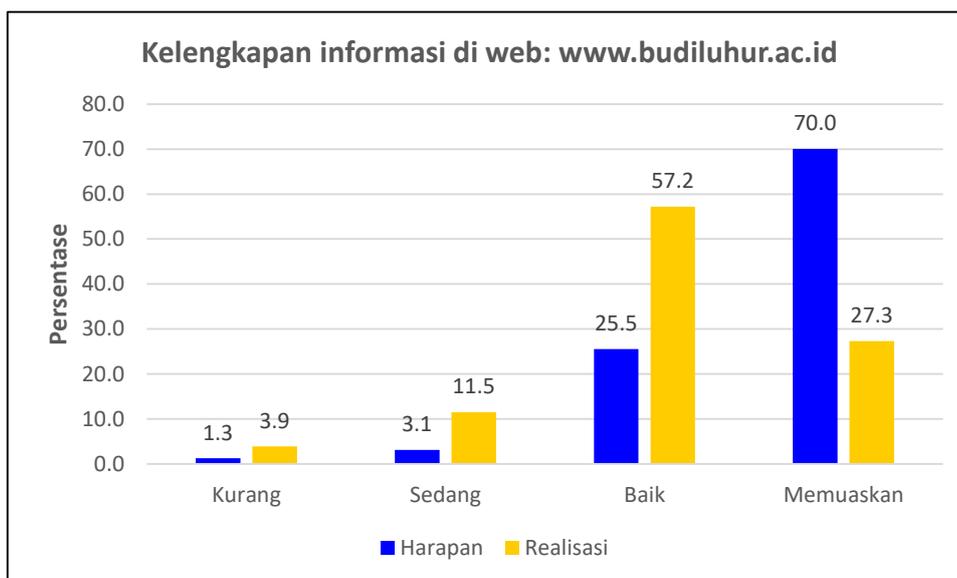
**Gambar 4.13. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kesempatan memanfaatkan komputer di laboratorium**

#### 4.2.6. Kelengkapan informasi di web: [www.budiluhur.ac.id](http://www.budiluhur.ac.id)

Rata-rata tingkat harapan mahasiswa terhadap kelengkapan informasi di situs web [www.budiluhur.ac.id](http://www.budiluhur.ac.id) sebesar 3.66 sedangkan menurut mahasiswa rata-rata tingkat realisasi yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur 3.10. Dalam persentase, 70% responden menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan.



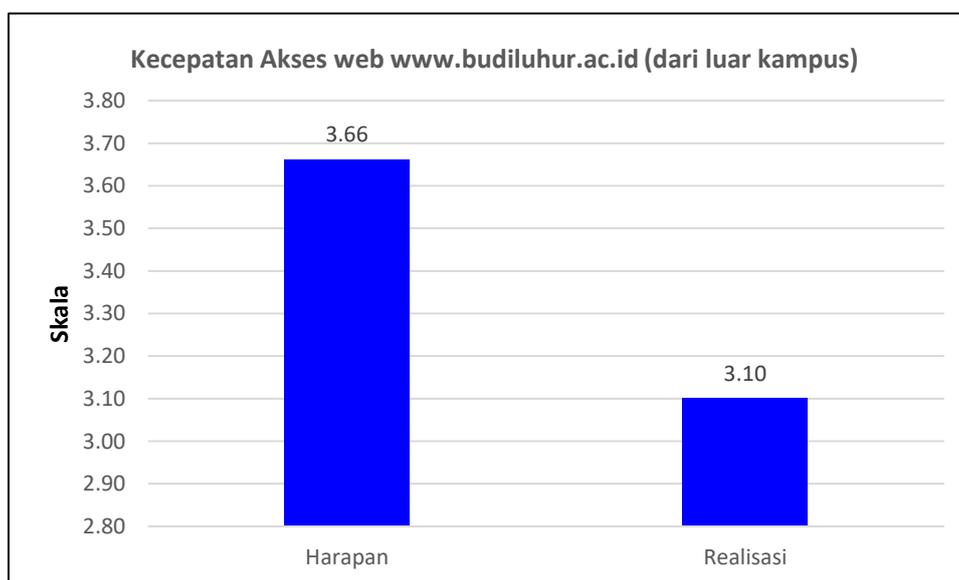
**Gambar 4.14. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kesempatan memanfaatkan komputer di Laboratorium**



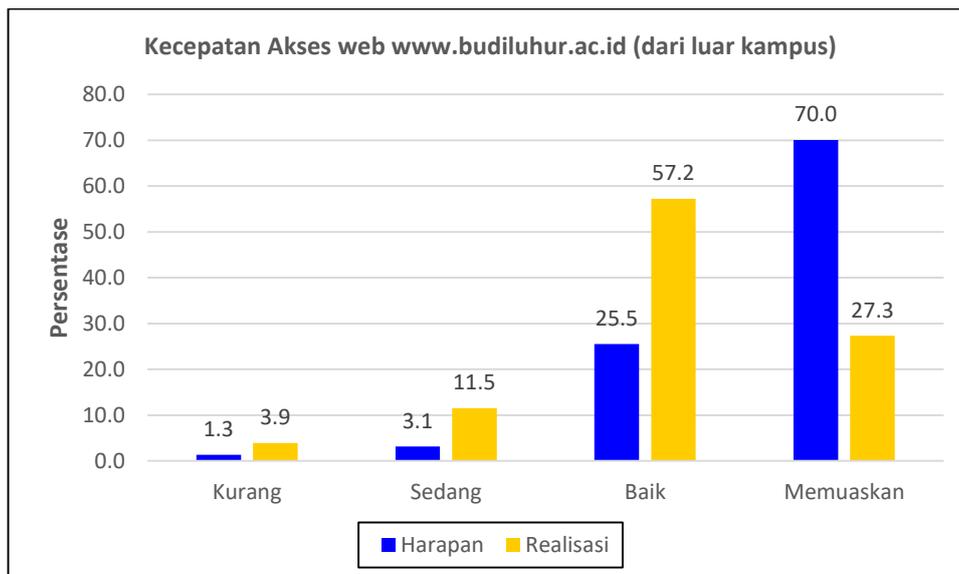
**Gambar 4.15. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kelengkapan informasi di web [www.budiluhur.ac.id](http://www.budiluhur.ac.id)**

#### 4.2.7. Kecepatan akses web [www.budiluhur.ac.id](http://www.budiluhur.ac.id) (dari luar kampus)

Rata-rata tingkat harapan mahasiswa terhadap kecepatan akses web [www.budiluhur.ac.id](http://www.budiluhur.ac.id) dari luar kampus sebesar 3.66 sedangkan menurut mahasiswa rata-rata tingkat realisasi yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur sebesar 3.10. Dalam persentase 85.1% responden menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan.



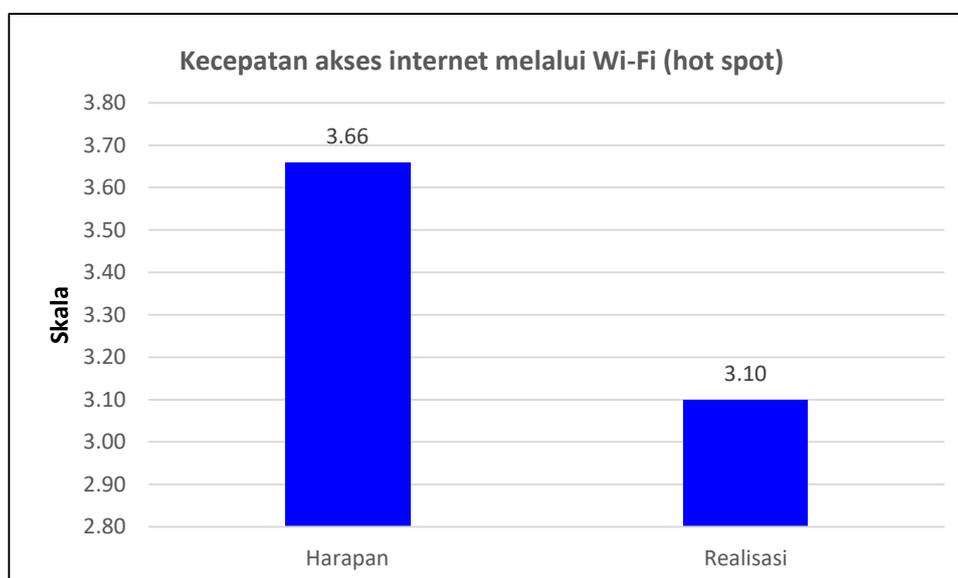
**Gambar 4.16. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kecepatan akses web [www.budiluhur.ac.id](http://www.budiluhur.ac.id) (dari luar kampus)**



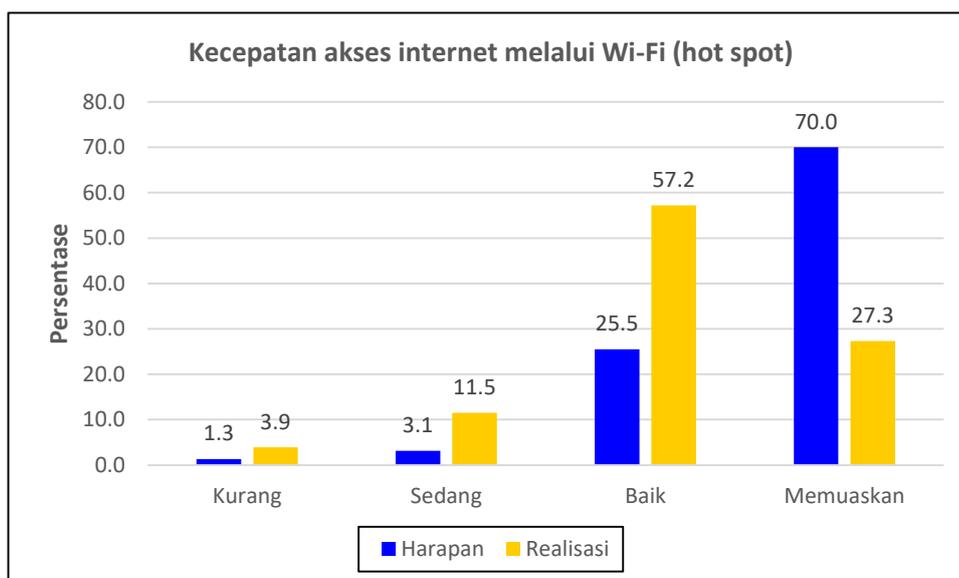
**Gambar 4.17. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kecepatan akses web [www.budiluhur.ac.id](http://www.budiluhur.ac.id) (dari luar kampus)**

#### 4.2.8. Kecepatan akses internet melalui Wi-Fi (hot spot)

Rata-rata tingkat harapan mahasiswa terhadap kecepatan akses internet melalui wi-fi (hot spot) sebesar 3.66, dan menurut mahasiswa, rata-rata tingkat realisasi yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur sebesar 3.10. Dalam persentase 70% responden menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan.



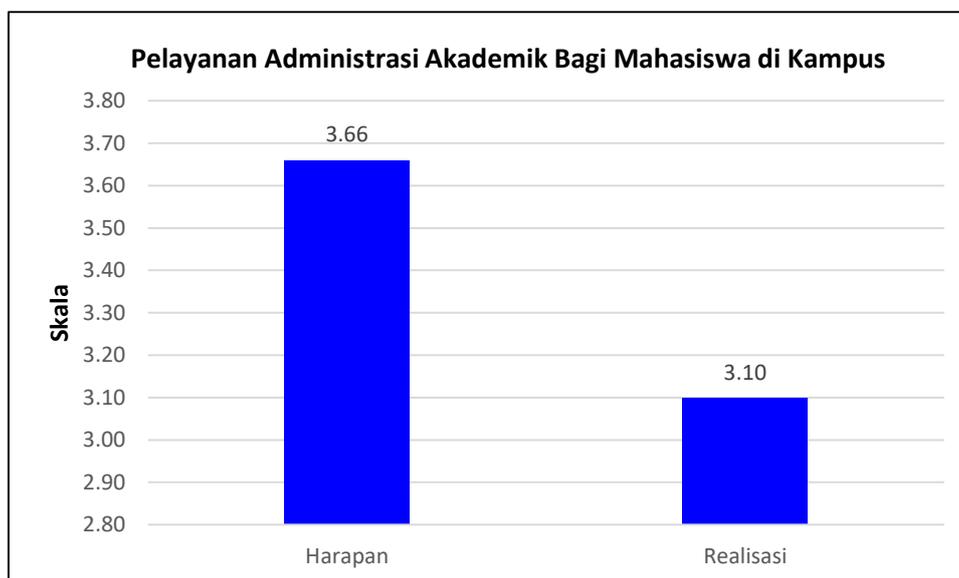
**Gambar 4.18. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kesempatan memanfaatkan komputer di Laboratorium**



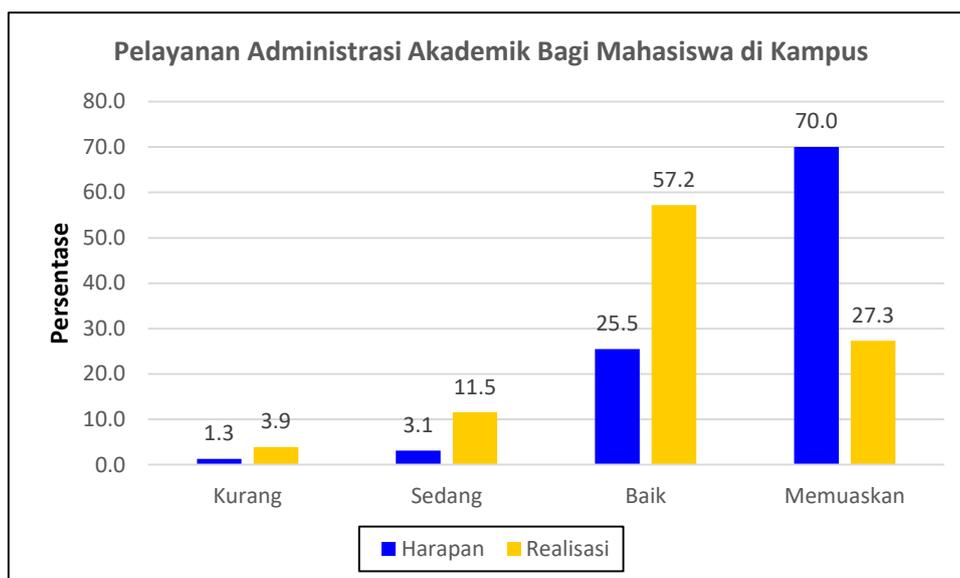
**Gambar 4.19. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kecepatan akses internet melalui WI-FI (hot spot)**

#### 4.2.9. Pelayanan administrasi akademik bagi mahasiswa di kampus

Rata-rata tingkat harapan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik bagi mahasiswa di kampus sebesar 3,66. sedangkan menurut mahasiswa rata-rata tingkat realisasi yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur sebesar 3.10 Dalam persentase, 70% dari responden yang menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan.



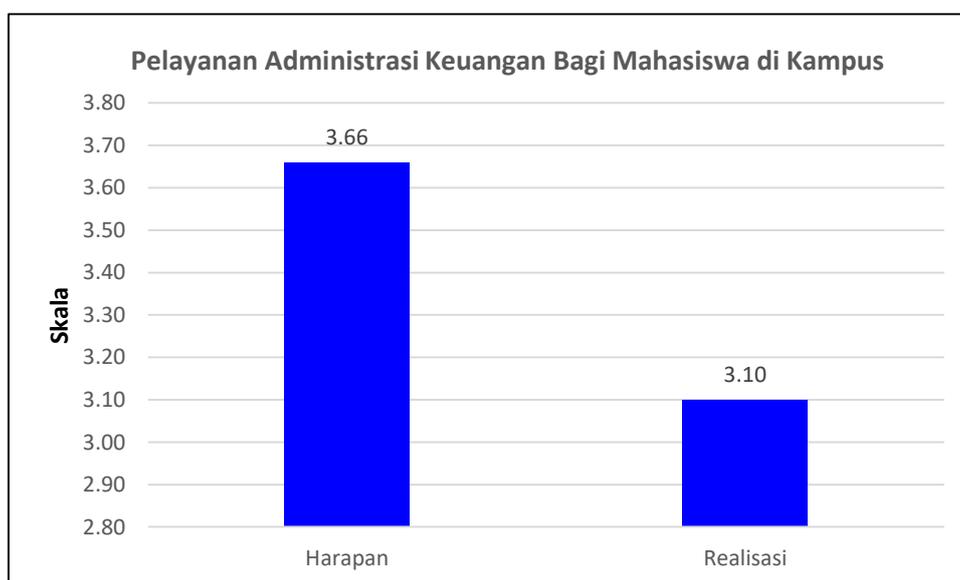
**Gambar 4.20. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan administrasi akademik bagi mahasiswa di kampus**



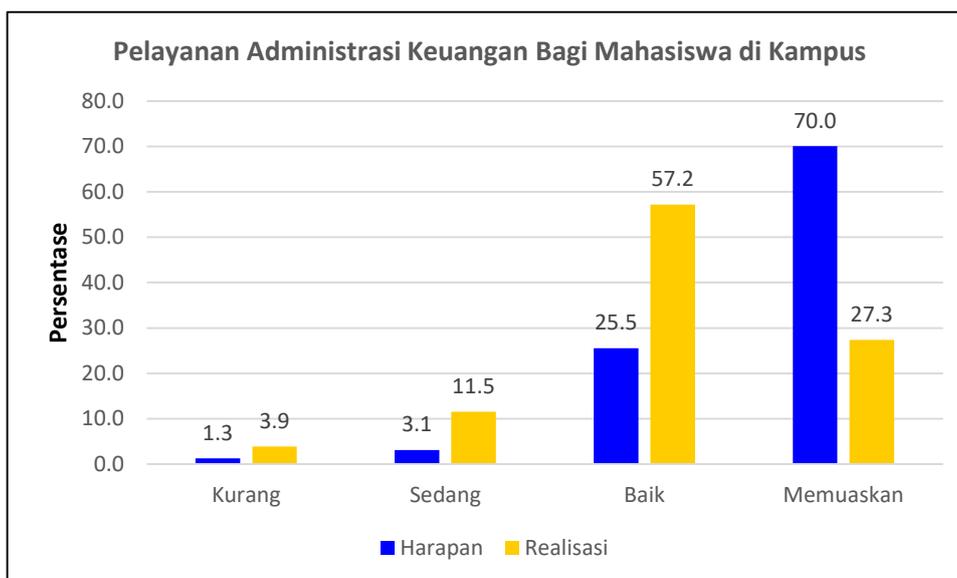
**Gambar 4.21. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan administrasi akademik bagi mahasiswa di kampus**

#### 4.2.10. Pelayanan administrasi keuangan bagi mahasiswa di kampus

Rata-rata tingkat harapan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi keuangan bagi mahasiswa di kampus sebesar 3,66 Sedangkan menurut mahasiswa rata-rata tingkat realisasi yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur sebesar 3.10. Dalam persentase, 70 untuk responden yang menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan.



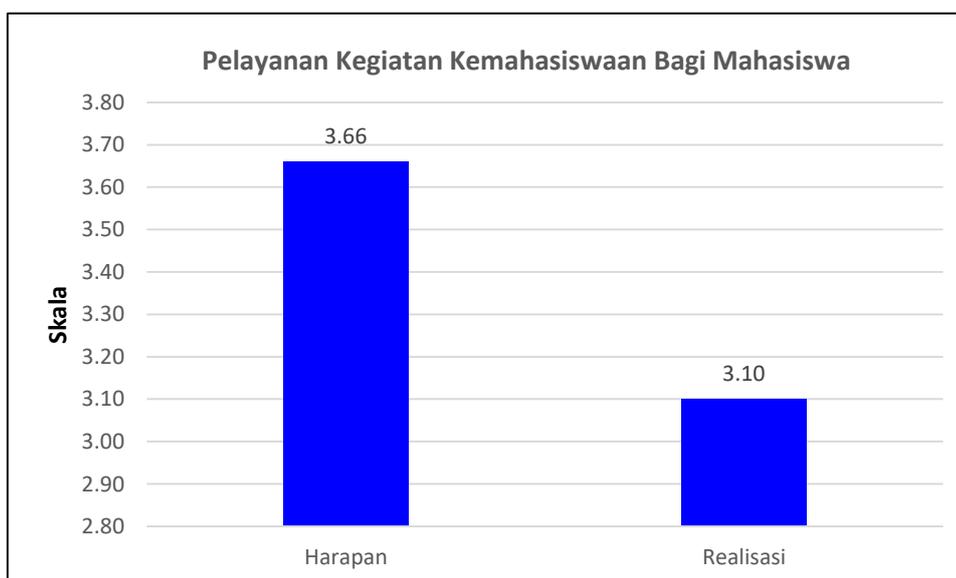
**Gambar 4.22. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan keuangan bagi mahasiswa di kampus**



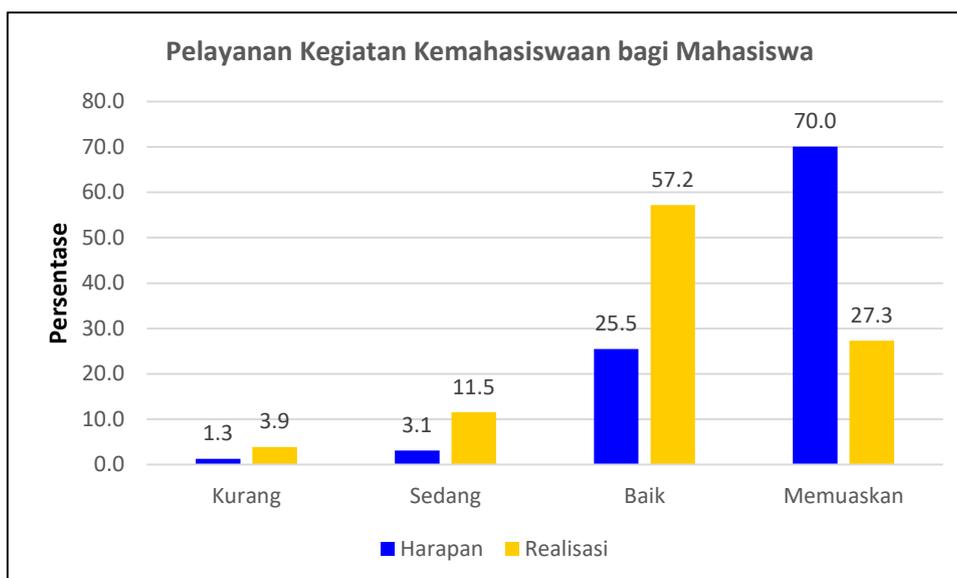
**Gambar 4.23. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan administrasi keuangan bagi mahasiswa di kampus**

#### 4.2.11. Pelayanan kegiatan kemahasiswaan bagi mahasiswa

Rata-rata tingkat harapan mahasiswa terhadap pelayanan kegiatan kemahasiswaan bagi mahasiswa sebesar 3,66 sedangkan menurut mahasiswa rata-rata tingkat realisasi yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur sebesar 3.10. Dalam persentase, 70% responden menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan.



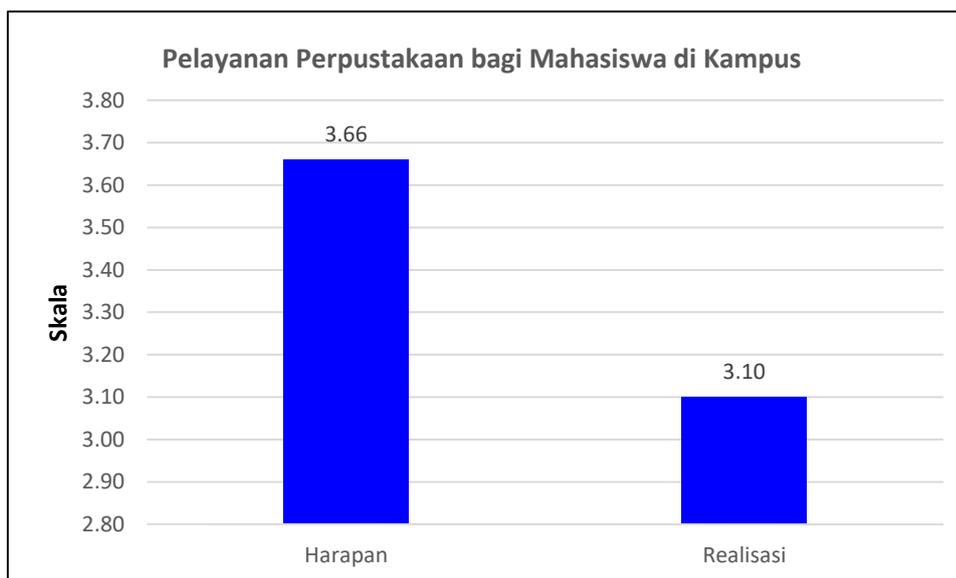
**Gambar 4.24. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan kegiatan kemahasiswaan bagi mahasiswa**



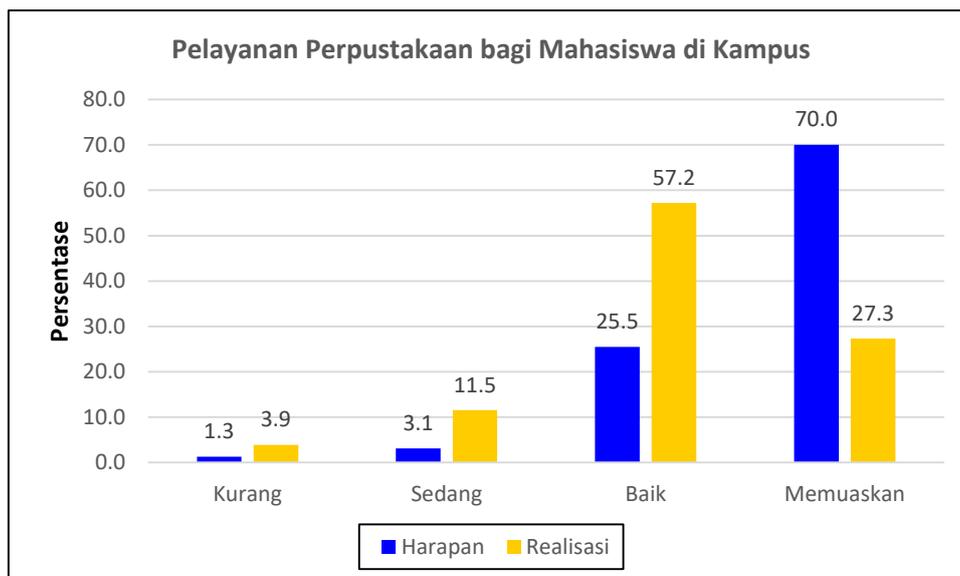
**Gambar 4.25. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap pelayanan kegiatan kemahasiswaan bagi mahasiswa**

#### 4.2.12. Pelayanan perpustakaan bagi mahasiswa di kampus

Rata-rata tingkat harapan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan bagi mahasiswa di kampus sebesar 3,66 sedangkan menurut mahasiswa rata-rata tingkat realisasi yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur pada skor 3.10. Dalam persentase, 70% responden menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan.



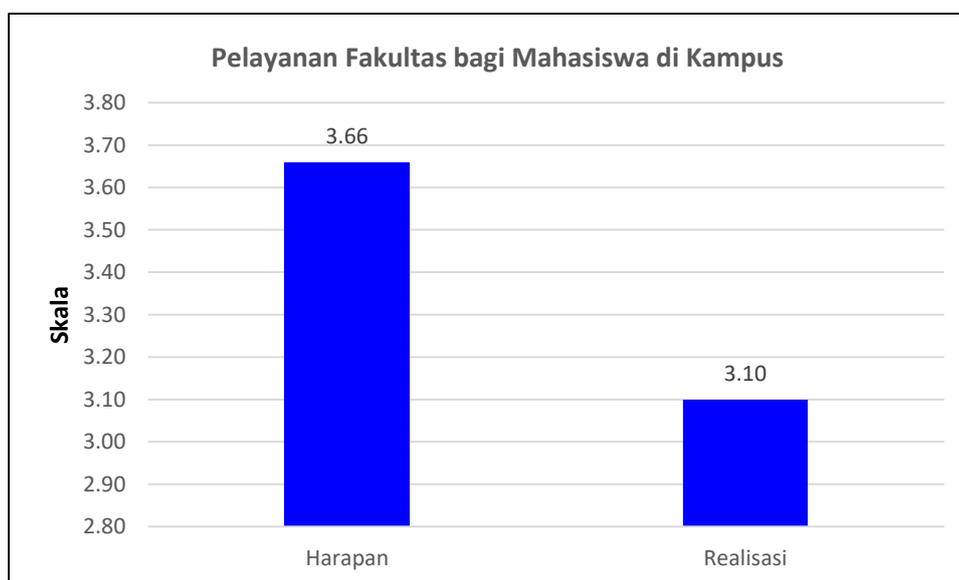
**Gambar 4.26. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan perpustakaan bagi mahasiswa**



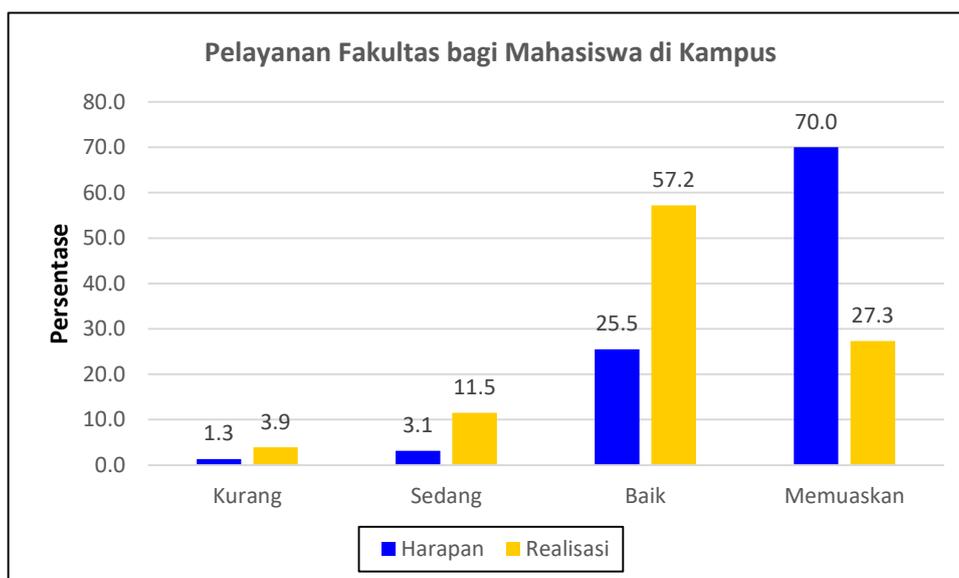
**Gambar 4.27. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan perpustakaan bagi mahasiswa**

#### 4.2.13. Pelayanan fakultas bagi mahasiswa di kampus

Rata-rata tingkat harapan mahasiswa terhadap pelayanan fakultas bagi mahasiswa di kampus sebesar 3.66 sedangkan menurut mahasiswa rata-rata tingkat realisasi yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur pada nilai 3.10. Dalam persentase, 70% responden menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan.



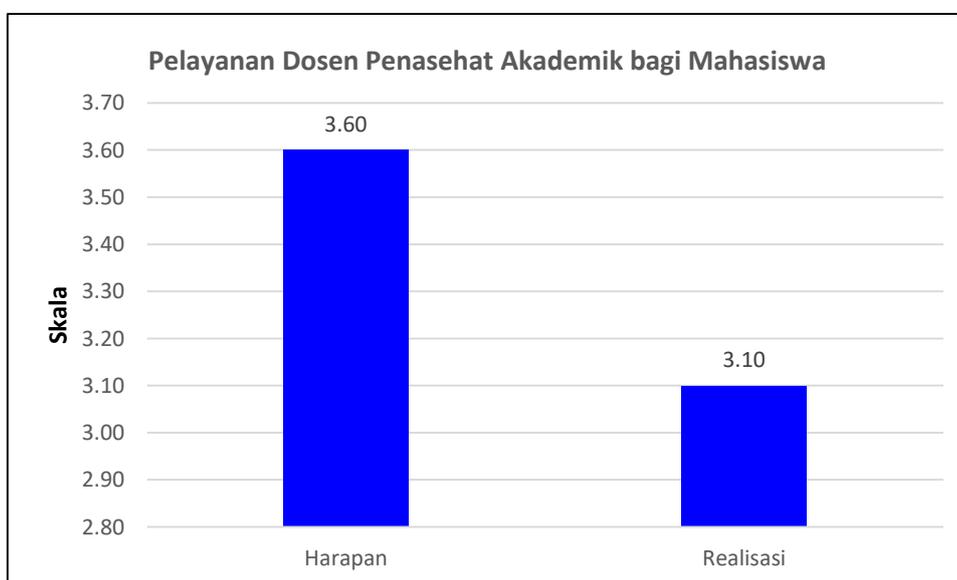
**Gambar 4.28. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan fakultas bagi mahasiswa di kampus**



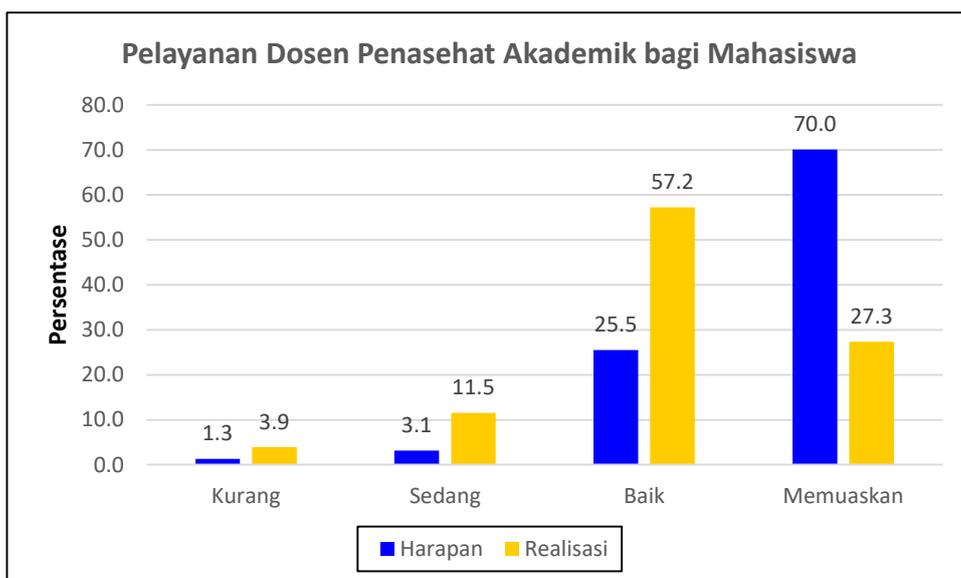
**Gambar 4.29. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan fakultas bagi mahasiswa di kampus**

#### 4.2.14. Pelayanan dosen Penasehat Akademik bagi mahasiswa

Rata-rata tingkat harapan mahasiswa terhadap pelayanan dosen penasehat akademik bagi mahasiswa sebesar 3.60 sedangkan menurut mahasiswa rata-rata tingkat realisasi yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur sebesar 3.10. Dalam persentase, responden yang menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan sebanyak 70%.



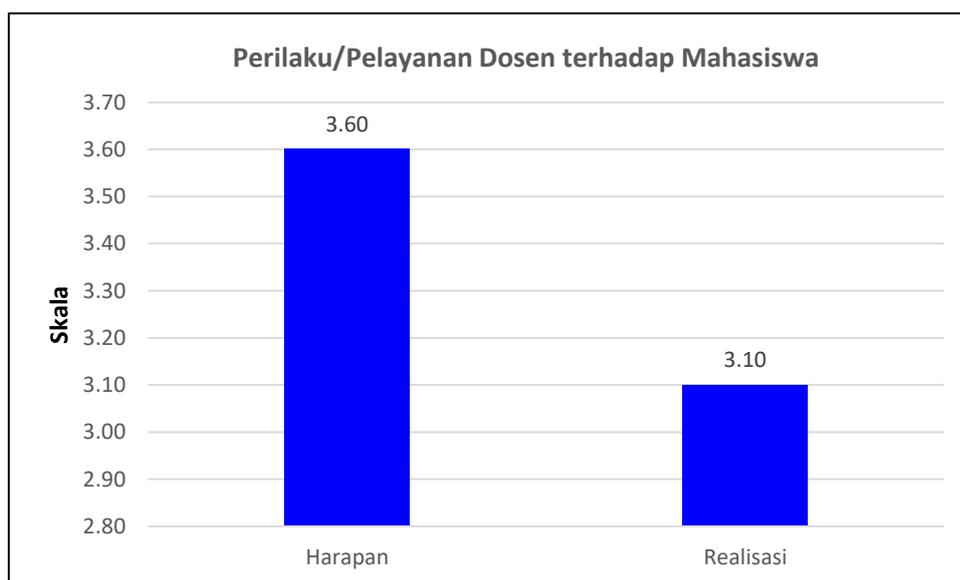
**Gambar 4.30. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan dosen penasehat akademik bagi mahasiswa**



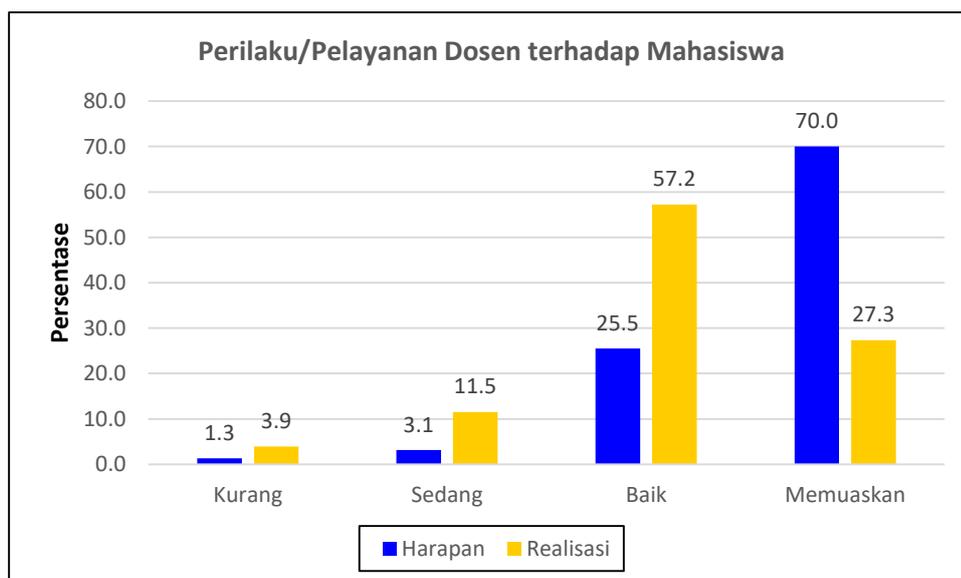
**Gambar 4.31. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan dosen penasehat akademik bagi mahasiswa**

#### 4.2.15. Perilaku/pelayanan dosen terhadap mahasiswa

Rata-rata tingkat harapan mahasiswa terhadap perilaku/pelayanan dosen terhadap mahasiswa sebesar 3,60 sedangkan menurut mahasiswa rata-rata tingkat realisasi yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur sebesar 3.10. Dalam persentase, 70% responden menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan.



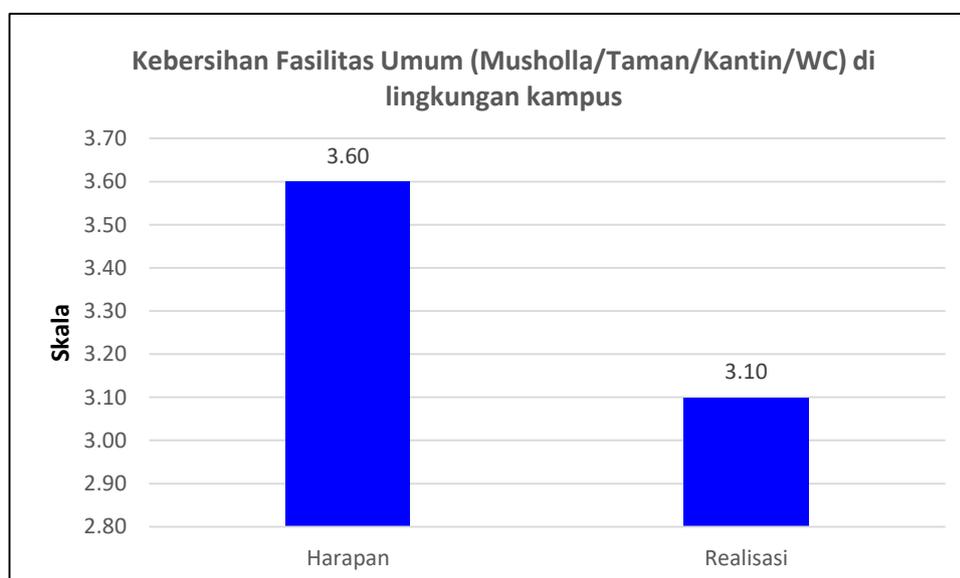
**Gambar 4.32. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Perilaku/Pelayanan dosen terhadap mahasiswa**



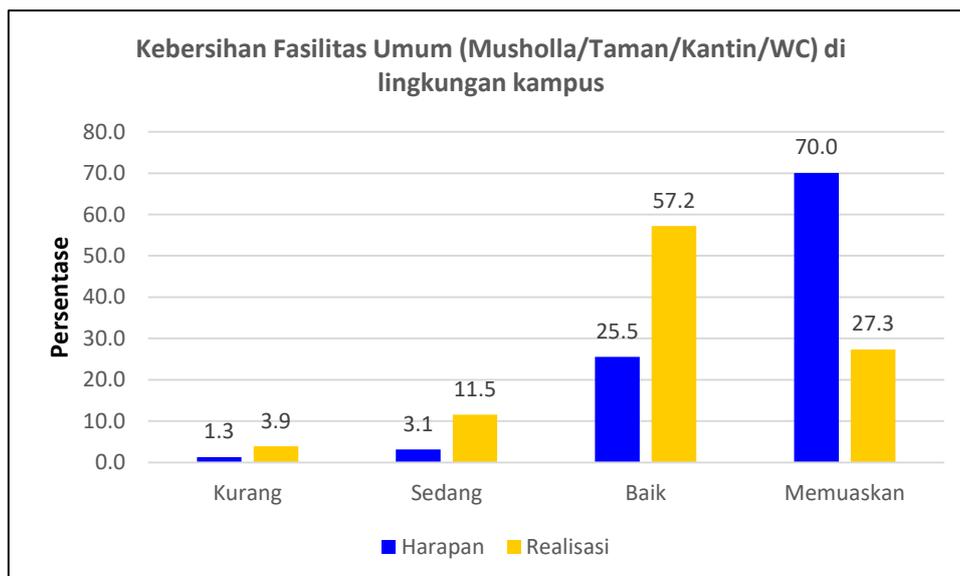
**Gambar 4.33. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Perilaku/Pelayanan dosen terhadap mahasiswa**

#### 4.2.16. Kebersihan fasilitas umum (musholla/taman/kantin/WC) di lingkungan kampus

Rata-rata tingkat harapan mahasiswa terhadap kebersihan fasilitas umum (musholla/taman/kantin/WC) di lingkungan kampus sebesar 3.60 sedangkan menurut mahasiswa rata-rata tingkat realisasi yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur hanya sebesar 3.10. Dalam persentase, 70% responden menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan.



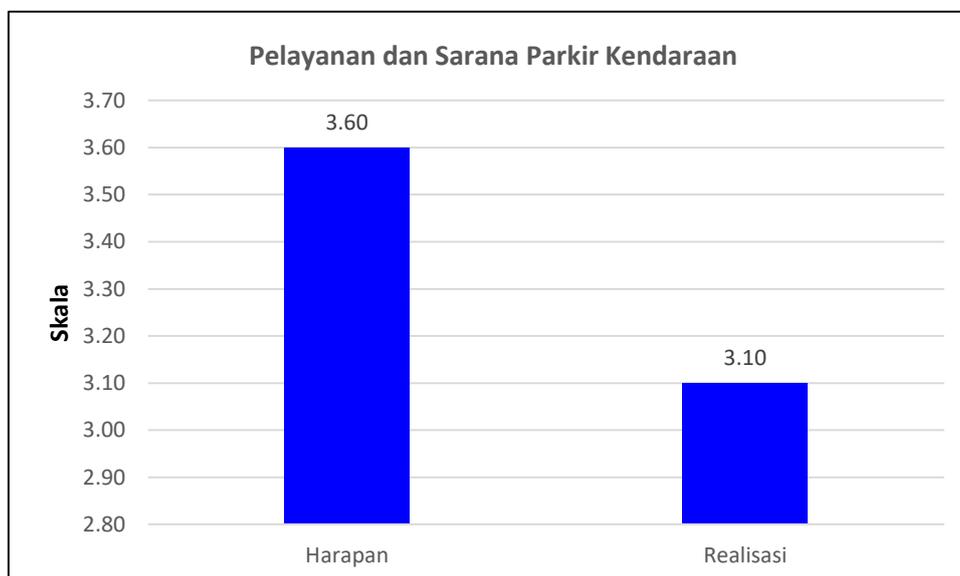
**Gambar 4.34. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kebersihan Fasilitas Umum di lingkungan kampus**



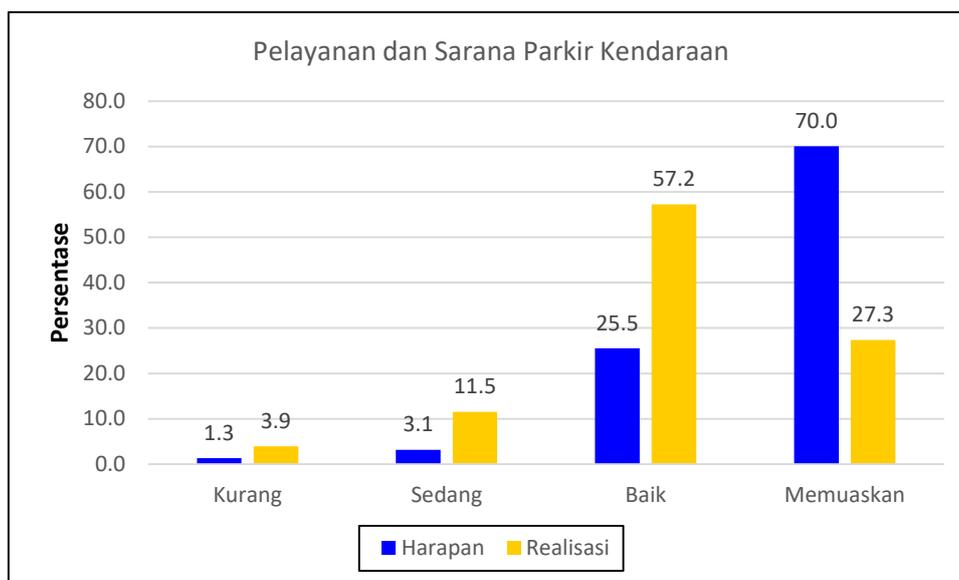
**Gambar 4.35. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kebersihan Fasilitas Umum di lingkungan kampus**

#### 4.2.17. Pelayanan dan sarana parkir kendaraan

Rata-rata tingkat harapan mahasiswa terhadap pelayanan dan sarana parkir kendaraan sebesar 3.60 sedangkan menurut mahasiswa rata-rata tingkat realisasi yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur sebesar 3.10. Dalam persentase, 70% responden menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan.



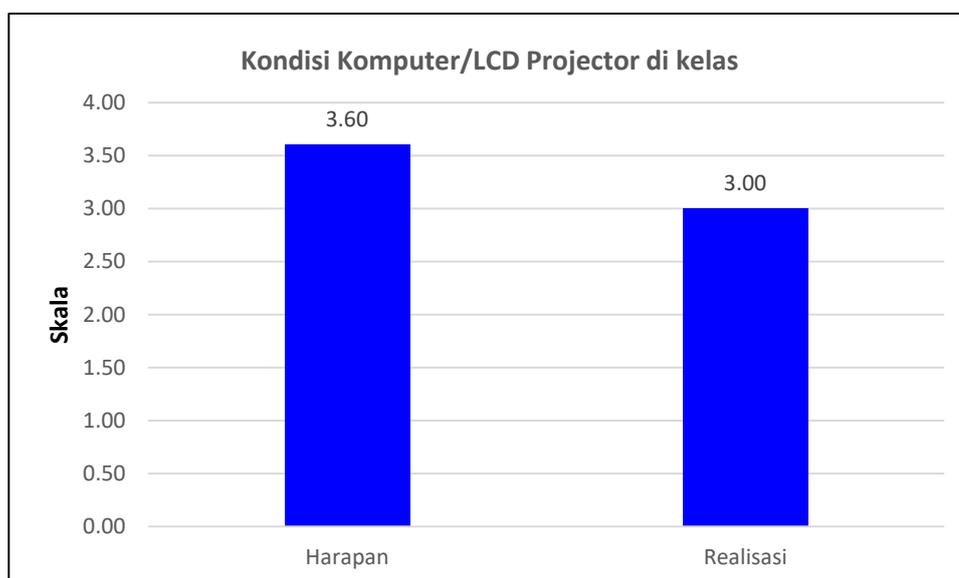
**Gambar 4.36. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan dan Sarana Parkir Kendaraan**



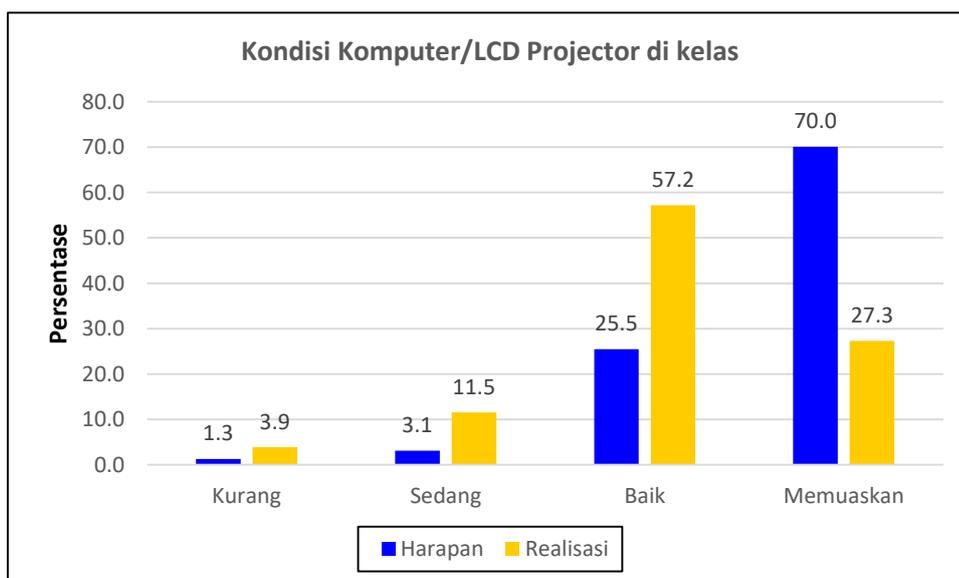
**Gambar 4.37. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan dan Sarana Parkir Kendaraan**

#### 4.2.18. Kondisi komputer/LCD projector di kelas

Rata-rata tingkat harapan mahasiswa terhadap Kondisi komputer/LCD projector di kelas sebesar 3.60 sedangkan menurut rata-rata tingkat realisasi yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur pada nilai 3.0. Dalam persentase, 70% responden menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan.



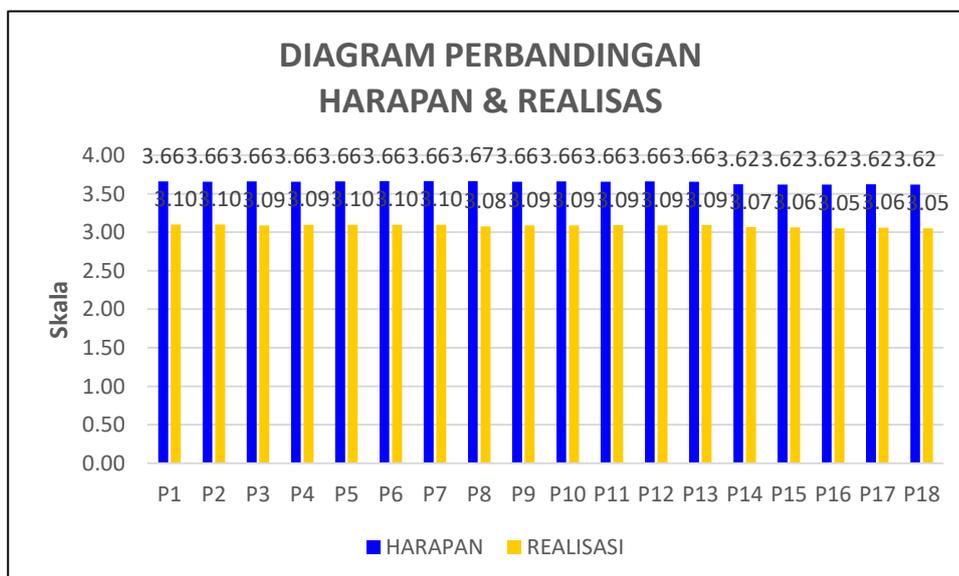
**Gambar 4.38. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kondisi Komputer/LCD Projector di kelas**



**Gambar 4.39. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kondisi Komputer/LCD Projector di kelas**

#### 4.3. Diagram Perbandingan Harapan dengan Realisasi

Secara umum tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa yang diberikan Universitas Budi Luhur hanya dalam skala "baik" yaitu sebesar 3.1 (skala 1–4), meskipun rata-rata tingkat harapan/realisasinya sangat tinggi yaitu sebesar 3,7 (skala 1–4). Berikut ini perbandingan antara rata-rata tingkat harapan dengan rata-rata tingkat realisasi dari 18 pertanyaan yang diberikan kepada responden (skala 1–4):



**Gambar 4.40. Grafik Diagram Perbandingan Harapan & Realisasi**

**Tabel 4.2 rata-rata tingkat harapan dengan rata-rata tingkat realisasi 18 pertanyaan yang diberikan kepada responden**

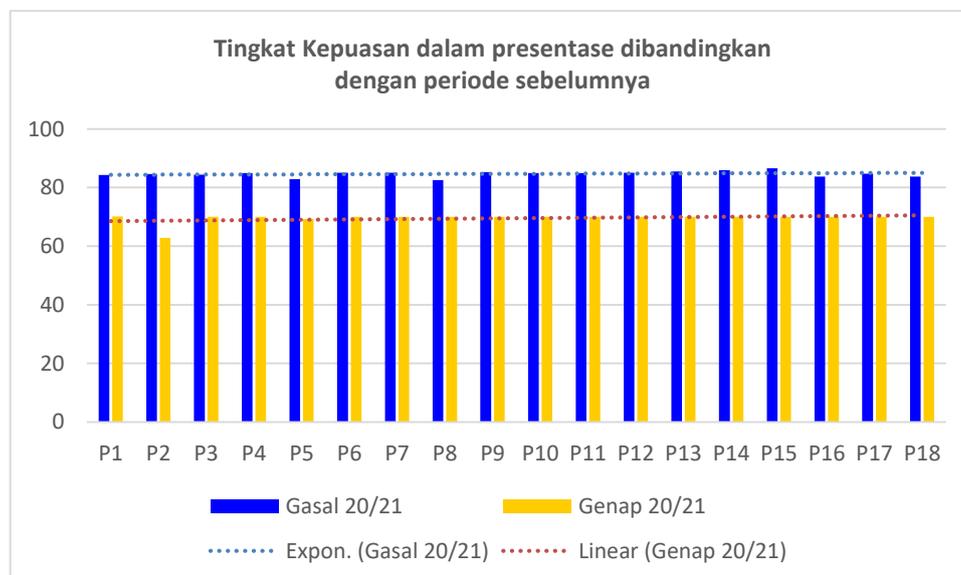
Keterangan

Pertanyaan	Keterangan	Harapan	Realisasi
P1	Kondisi sarana ruangan kelas (lampu/AC/sound system)	3.66	3.10
P2	Kebersihan ruang kelas dan kondisi kursi / papan tulis di kelas	3.66	3.10
P3	Kelengkapan Laboratorium/Perpustakaan	3.66	3.09
P4	Kebersihan Laboratorium/ Perpustakaan	3.66	3.09
P5	Kesempatan anda memanfaatkan komputer di Laboratorium	3.66	3.10
P6	Kelengkapan informasi di web: <a href="http://www.budiluhur.ac.id">www.budiluhur.ac.id</a>	3.66	3.10
P7	Kecepatan akses web <a href="http://www.budiluhur.ac.id">www.budiluhur.ac.id</a> (dari luar kampus)	3.66	3.10
P8	Kecepatan akses internet melalui Wi-Fi (hot spot)	3.67	3.08
P9	Pelayanan administrasi akademik bagi mahasiswa di kampus	3.66	3.09
P10	Pelayanan administrasi keuangan bagi mahasiswa di kampus	3.66	3.09
P11	Pelayanan kegiatan kemahasiswaan bagi mahasiswa	3.66	3.09
P12	Pelayanan perpustakaan bagi mahasiswa di kampus	3.66	3.09
P13	Pelayanan fakultas bagi mahasiswa di kampus	3.66	3.09
P14	Pelayanan dosen Penasehat Akademik bagi mahasiswa	3.62	3.07
P15	Perilaku/pelayanan dosen terhadap mahasiswa	3.62	3.06
P16	Kebersihan fasilitas umum (musholla/taman/kantin/WC) di lingkungan kampus	3.62	3.05
P17	Pelayanan dan sarana parkir kendaraan	3.62	3.06
P18	Kondisi komputer/LCD projector di kelas	3.62	3.05
Rata-rata		3.65	3.08

**Tabel 4.3 Tingkat kepuasan dalam persentase**

**Perfoma dalam persentase  
(Baik dan Memuaskan)**

Pertanyaan	Keterangan	Gasal 21/22	Genap 21/22
P1	Kondisi sarana ruangan kelas (lampu/AC/sound system)	84.3	70.1
P2	Kebersihan ruang kelas dan kondisi kursi / papan tulis di kelas	84.6	62.8
P3	Kelengkapan Laboratorium/Perpustakaan	84.4	70
P4	Kebersihan Laboratorium/ Perpustakaan	85	70
P5	Kesempatan anda memanfaatkan komputer di Laboratorium	82.9	69.3
P6	Kelengkapan informasi di web: www.budiluhur.ac.id	85.1	70
P7	Kecepatan akses web www.budiluhur.ac.id (dari luar kampus)	85.1	70
P8	Kecepatan akses internet melalui Wi-Fi (hot spot)	82.6	70
P9	Pelayanan administrasi akademik bagi mahasiswa di kampus	85.3	70
P10	Pelayanan administrasi keuangan bagi mahasiswa di kampus	84.9	70
P11	Pelayanan kegiatan kemahasiswaan bagi mahasiswa	85	70
P12	Pelayanan perpustakaan bagi mahasiswa di kampus	85.1	70
P13	Pelayanan fakultas bagi mahasiswa di kampus	85.5	70
P14	Pelayanan dosen Penasehat Akademik bagi mahasiswa	85.9	70
P15	Perilaku/pelayanan dosen terhadap mahasiswa	86.6	70
P16	Kebersihan fasilitas umum (musholla/taman/kantin/WC) di lingkungan kampus	83.7	70
P17	Pelayanan dan sarana parkir kendaraan	84.7	70
P18	Kondisi komputer/LCD projector di kelas	83.7	70
Rata-rata		84.7	69.6



**Gambar 4.41. Grafik Tingkat Kepuasan dalam persentase**

## BAB V KESIMPULAN

Berdasarkan uraian bab sebelumnya, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Tingkat harapan mahasiswa terhadap pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa yang diberikan Universitas Budi Luhur secara rata-rata berada pada level Tinggi, yaitu 3,6 dari skala 4.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa yang diberikan Universitas Budi Luhur secara rata-rata telah mencapai level "baik" sebesar 3.02 point (karena terletak antara 2,50 - 3,24).
3. Dalam Persentase pada periode ini terdapat peningkatan dari semester sebelumnya, yaitu 83.5% dari sebelumnya 81.6%.
4. Dari 18 bentuk pelayanan, 2 sarana dan prasarana yang menempati nilai tertinggi adalah

**Tabel 5.1 Nilai tertinggi dalam persentase terhadap jenis sarana dan prasarana**

No.	Persentase	Jenis Sarana dan Prasarana
P1	70.1	Kondisi Sarana Ruang Kelas (lampu/AC/Sound System)
P3	70	Kelengkapan Laboratorium/Perpustakaan

5. Dari 18 bentuk pelayanan, 2 sarana dan prasarana yang menempati nilai terendah adalah

**Tabel 5.1 Nilai terendah dalam persentase terhadap jenis sarana dan prasarana**

No.	Persentase	Jenis Sarana dan Prasarana
P5	69.3	Kesempatan anda memanfaatkan komputer di Laboratorium
P2	62.8	Kebersihan ruang kelas dan kondisi kursi/papan tulis dikelas

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Handi Irawan, D. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Elok Media Kaputindo
- John A. Martilla and John C. James, "Importance-Performance Analysis" (Journal of Marketing, January, 1977) pp. 77 – 79.
- Sahara, H. dan Jamal Lisman H. 1992. Pengantar Pendidikan 1, Jakarta: PT Gramedia Widia Sarana
- Sihombing, U. 2002. Pendidikan Berbasis Masyarakat. Jakarta: CV Multiguna
- Supranto, J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta
- Zeithmal, Valari, A. Parasuraman A. and Berry, Leonard. 1990. Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation. New York: The Free Press

**LAMPIRAN 1**

**KUESIONER  
PELAYANAN, SARANA DAN PRASARANA  
PEMBELAJARAN DAN UMUM BAGI MAHASISWA  
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU – UNIVERSITAS & ASTRI BUDI LUHUR**

Identitas Mahasiswa :

Jenis Kelamin : (1). Pria (2). Wanita  
Fakultas : (1). FTI (2). FE (3). FT (4). FISIP (5). FIKOM (6). ASTRI  
Program Studi : .....

Petunjuk Pengisian (1-18):

- Mulailah mengisi dari kolom harapan kemudian dilanjutkan ke kolom realisasi
- Berilah tanda silang (X) pada salah satu dari empat pilihan jawaban yang telah disediakan

Definisi :

- Harapan adalah apa yang anda inginkan selama anda kuliah di Universitas/ASTRI Budi Luhur.
- Realisasi adalah apa yang anda alami / ketahui selama anda kuliah di Universitas/ASTRI Budi Luhur

Pilihan Jawaban:

Tingkat Harapan	
1	Kurang
2	Sedang
3	Baik
4	Memuaskan

Tingkat Realisasi	
1	Kurang
2	Sedang
3	Baik
4	Memuaskan

Harapan				PERNYATAAN	Realisasi			
1	2	3	4	Kondisi sarana ruangan kelas (lampu/AC/sound system)	1	2	3	4
1	2	3	4	Kebersihan ruang kelas dan kondisi kursi / papan tulis di kelas	1	2	3	4
1	2	3	4	Kelengkapan Laboratorium/Perpustakaan	1	2	3	4
1	2	3	4	Kebersihan Laboratorium/ Perpustakaan	1	2	3	4
1	2	3	4	Kesempatan anda memanfaatkan komputer di Laboratorium	1	2	3	4
1	2	3	4	Kelengkapan informasi di web: www.budiluhur.ac.id	1	2	3	4
1	2	3	4	Kecepatan akses web www.budiluhur.ac.id (dari luar kampus)	1	2	3	4
1	2	3	4	Kecepatan akses internet melalui Wi-Fi (hot spot)	1	2	3	4
1	2	3	4	Pelayanan administrasi akademik bagi mahasiswa di kampus	1	2	3	4
1	2	3	4	Pelayanan administrasi keuangan bagi mahasiswa di kampus	1	2	3	4
1	2	3	4	Pelayanan kegiatan kemahasiswaan bagi mahasiswa	1	2	3	4
1	2	3	4	Pelayanan perpustakaan bagi mahasiswa di kampus	1	2	3	4
1	2	3	4	Pelayanan fakultas bagi mahasiswa di kampus	1	2	3	4
1	2	3	4	Pelayanan dosen Penasehat Akademik bagi mahasiswa	1	2	3	4
1	2	3	4	Perilaku/pelayanan dosen terhadap mahasiswa	1	2	3	4
1	2	3	4	Kebersihan fasilitas umum (musholla/taman/kantin/WC) di lingkungan kampus	1	2	3	4
1	2	3	4	Pelayanan dan sarana parkir kendaraan	1	2	3	4
1	2	3	4	Kondisi komputer/LCD projector di kelas	1	2	3	4