CUSTOMER EXPERIENCE REPORT

(Pelayanan, Sarana & Prasarana Pembelajaran dan Umum Bagi Mahasiswa)
SEMESTER GASAL 2024/2025

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
Universitas Budi Luhur
Jl. Ciledug Raya, RT.10/RW.2, Petukangan Utara, Kec. Pesanggrahan, Kota Jakarta Selatan

UNIVERSITAS BUDI LUHUR
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI | FAKULTAS EKONOMI | FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK | FAKULTAS TEKNIK | FAKULTAS ILMU KOMUNIKAS | PROGRAM PASCASARJANA
Kampus Pusat :Jl. Raya Ciledug - Petukangan Utara - Jakarta Selatan 12260
Telp : 021.5853753 [hunting] Fax : 021.5853752
Website : http://www.budiluhur.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Dengan ini menerangkan bahwa telah dilaksanakan :

Kegiatan	:	Evaluasi Pelayanan, Sarana & Prasarana Pembelajaran Dan Umum Bagi Mahasiswa Universitas Budi Luhur (Februari 2025)
Pelaksana	:	Direktorat Penjaminan Mutu – Universitas Budi Luhur
Waktu	:	September 2024 – Januari 2025
Tempat	:	Kampus Universitas Budi Luhur, Jalan Raya Ciledug Jakarta Selatan

Jakarta, 28 Februari 2025

Ketua Lembaga Penjaminan Mutu	Kabid Penanganan Keluhan Pelanggan
Hendri Irawan, S.Kom., M.T.I.	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 2024.

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, Februari 2025
Ka. Bidang Penanganan Keluhan Pelanggan

Pepi Permatasari, M.Kom

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i
KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Tujuan 1
1.3. Batasan Masalah 1
1.4. Rumusan Masalah 1
BAB II LANDASAN TEORI 2
2.1 Pendidikan 2
2.2 Pelayanan 2
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 5
3.1. Metode Penelitian 5
3.2 Waktu dan Tempat Pelaksanaan 5
3.3. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel 5
3.4. Teknik Pengumpulan Data 5
3.5. Operasionalisasi Variabel 6
3.6. Hipotesis Penelitian 6
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 7
4.1. Deskripsi Responden 7
4.1.1. Jenis Kelamin 7
4.1.2. Fakultas 8
4.1.3. Program Studi .....
4.2. Pelayanan, Sarana Dan Prasarana 10
4.2.1. Kondisi sarana ruangan kelas (Lampu /AC / Sound system) 20
4.2.2. Kebersihan ruang kelas dan kondisi kursi / papan tulis di kelas 22
4.2.3. Kelengkapan Laboratorium/Perpustakaan 23
4.2.4. Kebersihan Laboratorium/ Perpustakaan 25
4.2.5. Kesempatan memanfaatkan komputer di Laboratorium 26
4.2.6. Kelengkapan informasi di web: www.budiluhur.ac.id 28
4.2.7. Kecepatan akses web www.budiluhur.ac.id (dari luar kampus) 29
4.2.8. Kecepatan akses internet melalui Wi-Fi (hot spot) 31

4.2.9. Pelayanan administrasi akademik bagi mahasiswa di kampus 32
4.2.10. Pelayanan administrasi keuangan bagi mahasiswa di kampus 34
4.2.11. Pelayanan kegiatan kemahasiswaan bagi mahasiswa 35
4.2.12. Pelayanan perpustakaan bagi mahasiswa di kampus 37
4.2.13. Pelayanan fakultas bagi mahasiswa di kampus 39
4.2.14. Pelayanan dosen Penasehat Akademik bagi mahasiswa 40
4.2.15. Perilaku/pelayanan dosen terhadap mahasiswa 42
4.2.16. Kebersihan fasilitas umum (musholla/taman/kantin/WC) di lingkungan kampus 43
4.2.17. Pelayanan dan sarana parkir kendaraan 45
4.2.18. Kondisi komputer/LCD projector di kelas 46
4.3. Diagram Perbandingan Harapan dengan Realisasi 48
BAB V KESIMPULAN 50
DAFTAR PUSTAKA 51
LAMPIRAN 1 52

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 2023 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 sistematik untuk meningkatkan mutu pendidikan tingi secara berencana dan berkelanjutan. Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) adalah kegiatan sistematik 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 sistematik 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, kreatid, 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.

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 diartikan sebagai perihal atau cara melayani, atau usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), jasa atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Sedangkan prima diartikan sebagai pertama atau sangat baik, utama. Pelayanan prima dapat didefinisikan sebagai perihal, cara atau usaha untuk melayani kebutuhan para penerima layanan yang dilakukan dengan sangat baik, serta dengan menggunakan kemampuan yang paling utama dan terbaik.

Pelayanan prima adalah sebuah konsep yang menggambarkan adanya komitmen penyedia jasa untuk mempersembahkan kualitas pelayanan terbaik yang sesuai (atau bahkan lebih dari) harapan pengguna jasa. Menurut Catherine DeVrye, *service* hendaknya memiliki 7 dimensi, yakni memberikan kepuasan pada diri sendiri (*self esteem), visi (vision),* raih/bangkit kembali (*recover),* melakukan peningkatan perbaikan (*improve),* memberi perhatian *(care),* memperdayakan *(empower),* serta melampaui harapan konsumen (*exceed expectations).* Dalam prinsip mengedepankan sikap mengutamakan penerima layanan. Sampara Lukman menguraikan bahwa terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan harapan bagi penerima layanan merupakan kunci untuk mencapai sukses dalam pelayanan prima. (Raharjo & R.B, 2021)

Menurut Chang Zeph Yun, et.al "Kualitas Pelayanan merupakan sebuah penghubung dalam rantai aktivitas bagi sistem total *quality management.* Kualitas Pelayanan juga merupakan sebuah unsur penting dari total quality untuk mempengaruhi keputusan.

Mutu Pelayanan dapat diketahui dengan cara mengukur persepsi atau pemahaman para mahasiswa atas pelayanan yang mereka terima dan rasakan manfaatnya. Mutu Pelayanan atau *Service Quality* yaitu sebuah metode yang digunakan untuk mengukur pelayanan mutu, artinya apakah pelayanan yang dilaksanakan disebuah perguruan tinggi tersebut memberikan kepuasan keapda mahasiswa atau civitas akademika lainnya. Pelayanan mutu disini hendaknya dievaluasi apakah dapat memberikan kepuasan para mahasiswa, pelaksana pelayanan mutu sangat penting dalam era persaingan ini. Selanjutnya terkait dengan pembahasan tentang karakteristik jasa pada lembaga pendidikan tinggi. Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu :

1. Pelayanan pada perguruan tinggi termasuk ke dalam kelompok jasa murni (*pure service),* di mana pemberian jasa yang dilakukan didukung alat kerja atau sarana pendukung semata, seperti ruangan kelas, kursi, meja dan buku-buku
2. Pelayanan Jasa yang diberikan memerlukan kehadiran pengguna jasa.
3. Penerima Jasa adalah orang (mahasiswa), jadi merupakan pemberian jasa yang berbasis orang. Sehingga berdasarkan hubungan dengan pengguna jasa (pelanggan / mahasiswa) adalah *high contact system* yaitu hubungan pemberi jasa (lembaga) dengan mahasiswa

sangat tinggi. Mahasiswa dan lembaha penyedia jasa terus berinteraksi selama proses pemberian jasa berlangsung. Untuk menerima jasa, mahasiswa harus menjadi bagian dari sistem jasa tersebut

Kualitas Pelayanan akademik merupakan perbandingan antara pelayanan akademik apa yang dirasakan oleh mahasiswa atau *stakeholders* dengan menekankan pada kualitas pelayanan akademik yang diharapkan keinginan mahasiswa atau *stakeholder.* Apabila kualitas layanan akademik yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan maka pelayanan dikatakan berkualitas. (Halim, 2022)

Pelayanan pada umumnya yang kita terima saat melakukan transaksi atau meminta suatu kebutuhan atau keinginan yang memiliki banyak bentuk. Menurut A.S. Moenir diketahui tiga bentuk pelayanan dengan cara lisan (bicara), Pelayanan melalui tulisan (tertulis) dan pelayanan dengan perbuatan (prilaku). Dari ketiga pelayanan tersebut tidak selamanya berdiri sendiri secara murni, melainkan sering berkombinasi, sebagai berikut :

1. Pelayanan dengan Lisan (bicara)
   Pelayanan dengan lisan atau bicara ini biasanya dilakukan oleh petugas yang berhubungan dibidang masyarakat, bidang pelayanan informasi, penyuluhan, penerangan dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan
2. Pelayanan Melalui Tulisan (tertulis)
   Merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas misalhnya surat, pengumuman, brosur. Pelayanan melalui tulisan ini sangat efisien terutama bagi pelayanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar pelayanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaian.
3. Pelayanan yang Berbentuk Perbuatan (Prilaku)
   Pelayanan yang berbentuk perbuatan atau prilaku ini 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas pada tingkat menengah dan bawah, karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan dan hasil pekerjaan.

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 rangking 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.

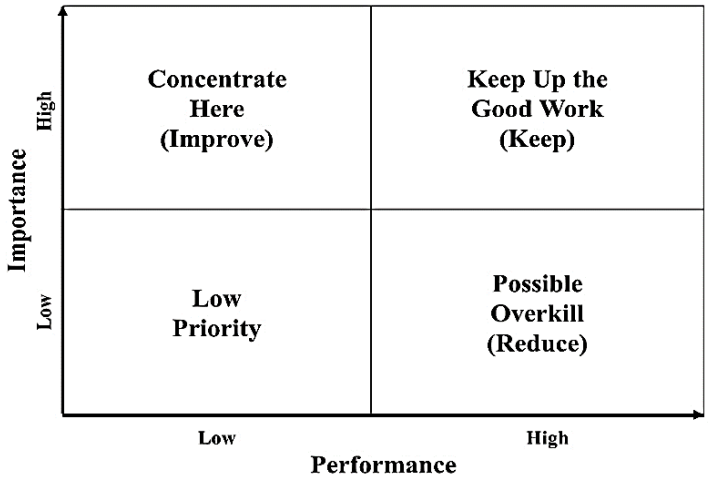
C. *Low Priority* (prioritas rendah)

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 Perfomance 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 Oktober 2024 – Januari 2025, 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 Gasal 2024/2025.

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 melalukan 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.

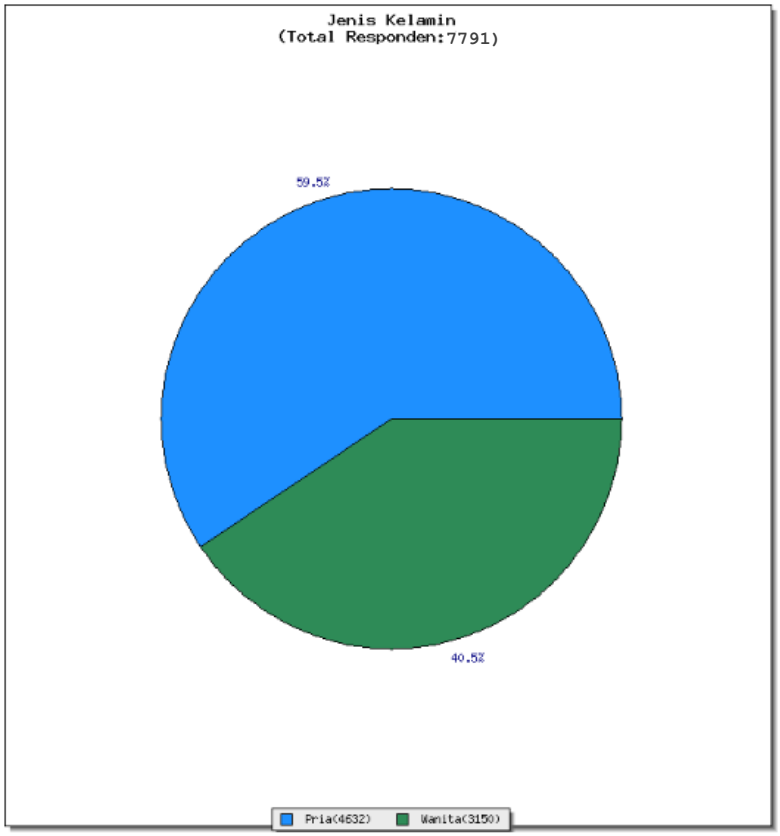
BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Responden

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh deskripsi data sebagai berikut:

4.1.1. Jenis Kelamin

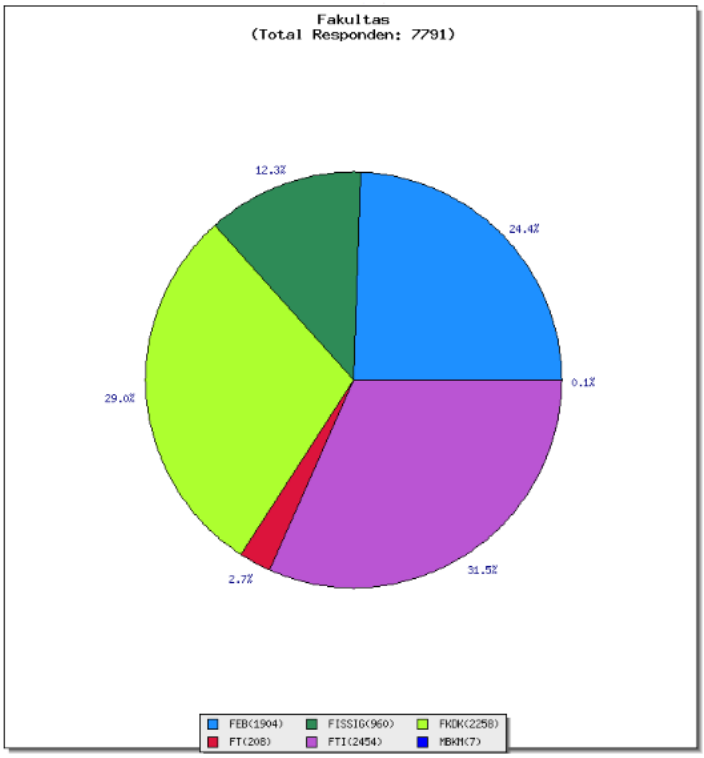
Responden dalam penelitian ini sebanyak 7791 mahasiswa. Dimana terdiri dari 4632 berjenis kelamin pria dengan persentase sebanyak 59.5% dan 3159 responden berjenis kelamin wanita dengan persentase sebanyak 40.5%.



Gambar 4.1 Grafik Jumlah responden berdasarkan Jenis Kelamin

4.1.2. Fakultas

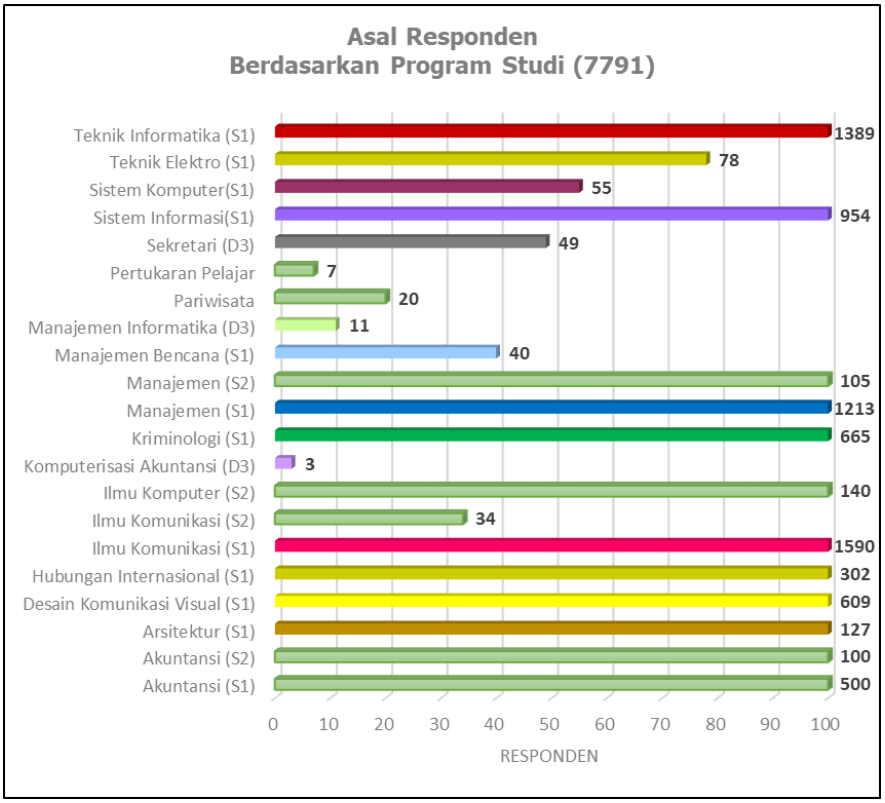
Sebagian besar mahasiswa dalam penelitian ini berasal dari Fakultas Teknologi Informasi (FTI) sejumlah 2454 mahasiswa dengan persentase 31.5%, Fakultas Komunikasi Dan Desain Kreatif (FKDK) sejumlah 2258 mahasiswa dengan persentase 29% dan kemudian disusul secara berturut-turut berasal dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) sejumlah 1904 mahasiswa dengan persentase 24.4%, sejumlah 960 mahasiswa dengan persentase 12.3% dari Fakultas Ilmu Sosial & Studi Global (FISSIG) dan Fakultas Teknik (FT) sejumlah 208 mahasiswa dengan persentase 2.7% dan MBKM sejumlah 7 mahasiswa.



Gambar 4.2 Grafik Jumlah responden berdasarkan Fakultas

4.1.3. Program Studi

Berdasarkan asal program studinya, responden penelitian ini berasal dari beberapa program studi jenjang Diploma 3, Sarjana dan Magister yang ada di Universitas Budi Luhur, terlihat pada Grafik berikut :



Gambar 4.3 Grafik Jumlah responden berdasarkan Program Studi

Tabel 4.1 Tabel Presentase responden berdasarkan Program Studi

No	Program Studi	Persentase Responden
1	Akuntansi (S1)	5.7%
2	Akuntansi (S2)	1.1%
3	Arsitektur (S1)	1.1%
4	Desain Komunikasi Visual (S1)	7%
5	Hubungan Internasional (S1)	3%
6	Ilmu Komunikasi (S1)	21%
7	Ilmu Komunikasi (S2)	0.4%
8	Ilmu Komputer (S2)	1.5%
8	Komputerisasi Akuntansi (D3)	0.1%
9	Kriminologi (S1)	8.2%
10	Manajemen (S1)	15.9%
11	Manajemen (S2)	1.5%
12	Manajemen Bencana (S1)	0.6%
13	Manajemen Informatika (D3)	0.2%
14	Pariwisata (S1)	0.2%
15	Pertukaran Pelajar	0.1%
16	Sekretari (D3)	0.6%
17	Sistem Informasi (S1)	12%
18	Sistem Komputer (S1)	0.6%
19	Teknik Elektro (S1)	1%
20	Teknik Informatika (S1)	18.2%

4.2. Pelayanan, Sarana Dan Prasarana

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

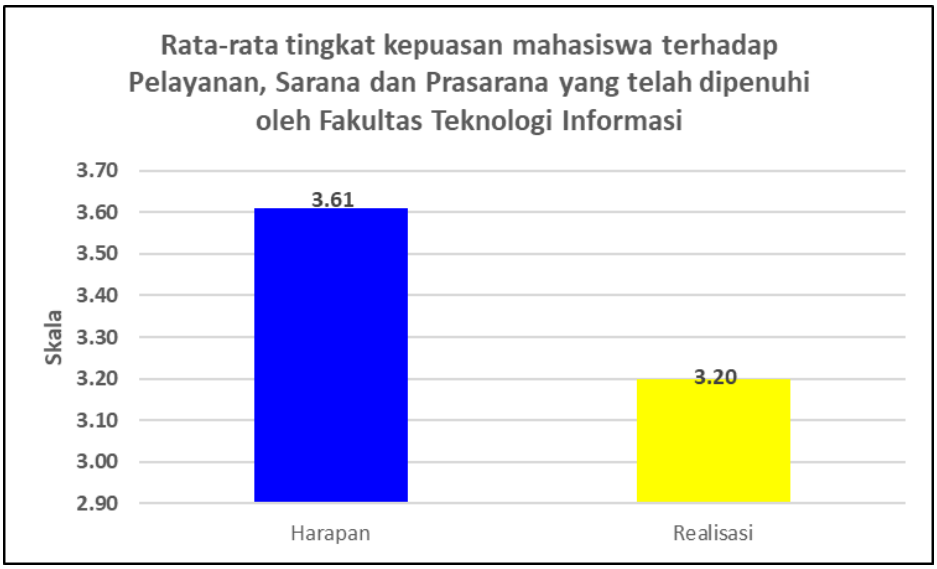
Tabel 4.2 Skala Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan, Sarana dan Prasarana

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

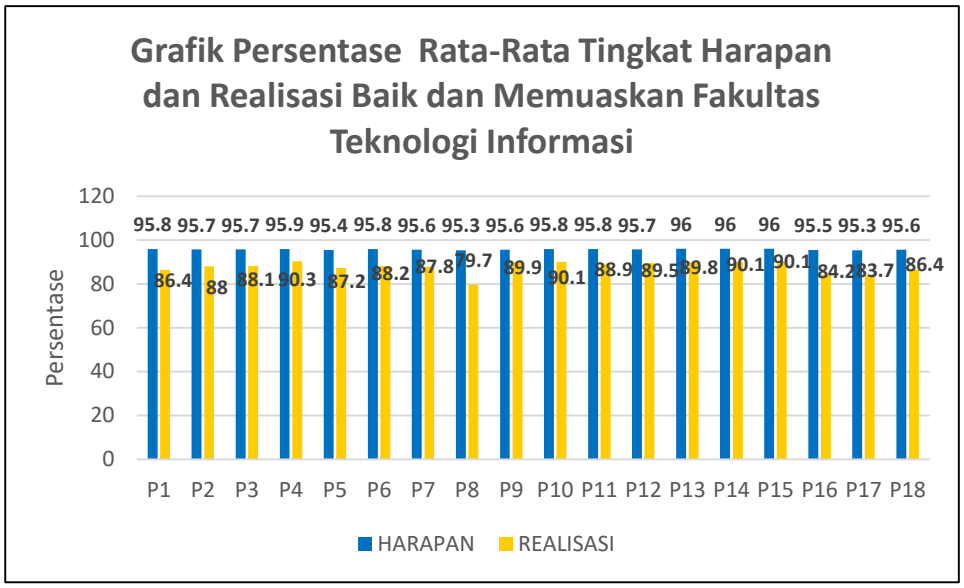
Setelah dilakukan uji validitas dan realibilitas terhadap setiap pertanyaan kuesioner penelitian ini, diperoleh informasi tingkat kepuasan :

4.2.1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi

Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan, Sarana dan Prasarana yang telah dipenuhi oleh Fakultas Teknologi Informasi sebesar 3.20 dan Rata-Rata Persentase perkategori pertanyaan dengan realisasi Baik dan Memuaskan dapat dilihat pada Grafik



Gambar 4.4. Grafik Rata-Rata Tingkat Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan, Sarana dan Prasarana pada Fakultas Teknologi Informasi



Gambar 4.5. Grafik Persentase Rata-Rata Tingkat Harapan dan Realisasi Baik dan Memuaskan Fakultas Teknologi Informasi

Tabel 4.2 rata-rata tingkat persentase harapan dengan realisasi Baik dan Memuaskan dari 18 pertanyaan yang diberikan kepada responden pada Fakultas Teknologi Informasi

Keterangan

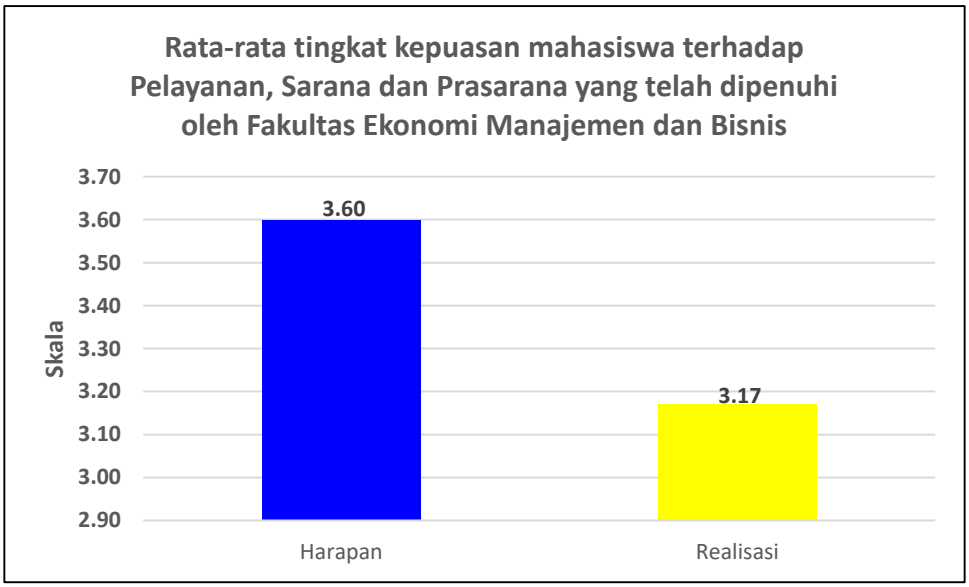
Pertanyaan	Keterangan	Harapan	Realisasi
P1	Kondisi sarana ruangan kelas (lampu/AC/sound system)	95.8%	86.4%
P2	Kebersihan ruang kelas dan kondisi kursi / papan tulis di kelas	95.7%	88%
P3	Kelengkapan Laboratorium/Perpustakaan	95.7%	88.1%
P4	Kebersihan Laboratorium/ Perpustakaan	95.9%	90.3%
P5	Kesempatan anda memanfaatkan komputer di Laboratorium	95.4%	87.2%
P6	Kelengkapan informasi di web: www.budiluhur.ac.id	95.8%	88.2%
P7	Kecepatan akses web www.budiluhur.ac.id (dari luar kampus)	95.6%	87.8%
P8	Kecepatan akses internet melalui Wi-Fi (hot spot)	95.3%	79.7%
P9	Pelayanan administrasi akademik bagi mahasiswa di kampus	95.6%	89.9%
P10	Pelayanan administrasi keuangan bagi mahasiswa di kampus	95.8%	90.1%
P11	Pelayanan kegiatan kemahasiswaan bagi mahasiswa	95.8%	88.9%
P12	Pelayanan perpustakaan bagi mahasiswa di kampus	95.7%	89.5%
P13	Pelayanan fakultas bagi mahasiswa di kampus	96%	89.8%
P14	Pelayanan dosen Penasehat Akademik bagi mahasiswa	96%	90.1%
P15	Perilaku/pelayanan dosen terhadap mahasiswa	96%	90.1%
P16	Kebersihan fasilitas umum (musholla/taman/kantin/WC) di lingkungan kampus	95.6%	84.2%
P17	Pelayanan dan sarana parkir kendaraan	95.3%	83.7%
P18	Kondisi komputer/LCD projector di kelas	95.6%	86.4%
Rata-Rata		**95.69%**	**87.69%**

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

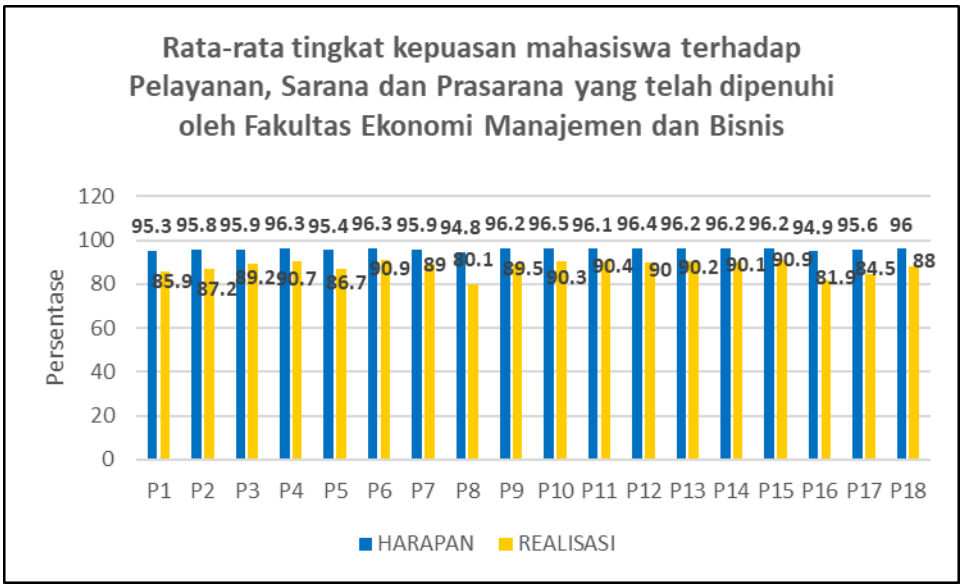
1. Tingkat harapan mahasiswa terhadap pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa yang diberikan Fakultas Teknologi Informasi secara rata-rata berada pada level Tinggi, yaitu 3,61 dari skala 4.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa yang diberikan Fakultas Teknologi Informasi secara rata-rata telah mencapai level "baik" sebesar 3.20 point (karena terletak antara 2,50 - 3,24).
3. Dalam Persentase pada periode ini yaitu 87.69%.
4. Dari 18 bentuk pelayanan, 2 sarana dan prasarana yang menempati nilai tertinggi adalah Kebersihan Laboratorium /Perpustakaan dan Pelayanan administrasi keuangan bagi mahasiswa dikampus
5. Dari 18 bentuk pelayanan, 2 sarana dan prasarana yang menempati nilai terendah adalah Kecepatan akses internet melalui Wi-Fi (hot spot) dan Pelayanan dan sarana parkir kendaraan

4.2.2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Manajemen dan Bisnis

Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan, Sarana dan Prasarana yang telah dipenuhi oleh Fakultas Ekonomi Manajemen dan Bisnis sebesar 3.17 dan Rata-Rata Persentase perkategori pertanyaan dengan realisasi Baik dan Memuaskan dapat dilihat pada Grafik



Gambar 4.6. Grafik Rata-Rata Tingkat Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan, Sarana dan Prasarana pada Fakultas Ekonomi Manajemen dan Bisnis



Gambar 4.7. Grafik Persentase Rata-Rata Tingkat Harapan dan Realisasi Baik dan Memuaskan Fakultas Ekonomi Manajemen dan Bisnis

Tabel 4.3 rata-rata tingkat persentase harapan dengan realisasi Baik dan Memuaskan dari 18 pertanyaan yang diberikan kepada responden pada

Fakultas Ekonomi Manajemen dan Bisnis

Keterangan

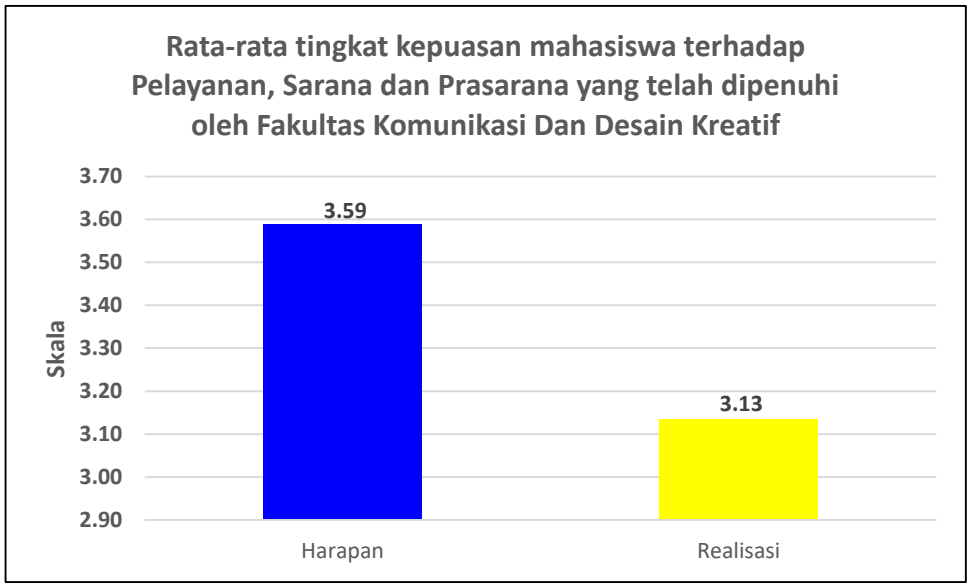
Pertanyaan	Keterangan	Harapan	Realisasi
P1	Kondisi sarana ruangan kelas (lampu/AC/sound system)	95.3%	85.9%
P2	Kebersihan ruang kelas dan kondisi kursi / papan tulis di kelas	95.8%	87.2%
P3	Kelengkapan Laboratorium/Perpustakaan	95.9%	89.2%
P4	Kebersihan Laboratorium/ Perpustakaan	96.3%	90.7%
P5	Kesempatan anda memanfaatkan komputer di Laboratorium	95.4%	86.7%
P6	Kelengkapan informasi di web: www.budiluhur.ac.id	96.3%	90.9%
P7	Kecepatan akses web www.budiluhur.ac.id (dari luar kampus)	95.9%	89%
P8	Kecepatan akses internet melalui Wi-Fi (hot spot)	94.8%	80.1%
P9	Pelayanan administrasi akademik bagi mahasiswa di kampus	96.2%	89.5%
P10	Pelayanan administrasi keuangan bagi mahasiswa di kampus	96.5%	90.3%
P11	Pelayanan kegiatan kemahasiswaan bagi mahasiswa	96.1%	90.4%
P12	Pelayanan perpustakaan bagi mahasiswa di kampus	96.4%	90%
P13	Pelayanan fakultas bagi mahasiswa di kampus	96.2%	90.2%
P14	Pelayanan dosen Penasehat Akademik bagi mahasiswa	96.2%	90.1%
P15	Perilaku/pelayanan dosen terhadap mahasiswa	96.2%	90.9%
P16	Kebersihan fasilitas umum (musholla/taman/kantin/WC) di lingkungan kampus	94.9%	81.9%
P17	Pelayanan dan sarana parkir kendaraan	95.6%	84.5%
P18	Kondisi komputer/LCD projector di kelas	96%	88%
RATA-RATA		**95.89%**	**88.08%**

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

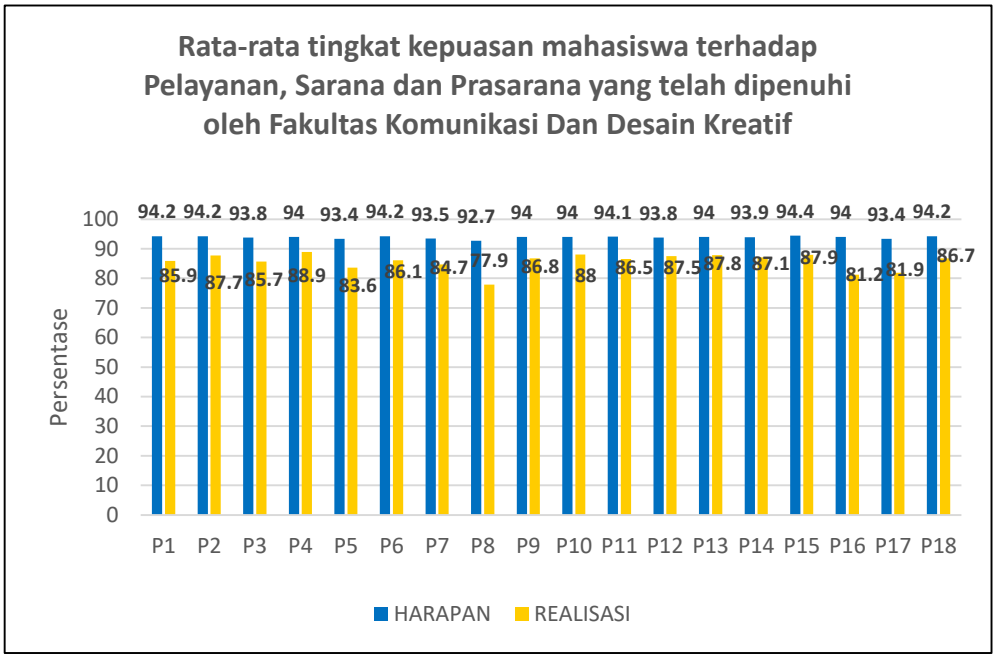
1. Tingkat harapan mahasiswa terhadap pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa yang diberikan Fakultas Ekonomi Manajemen dan Bisnis secara rata-rata berada pada level Tinggi, yaitu 3,60 dari skala 4.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa yang diberikan Fakultas Teknologi Informasi secara rata-rata telah mencapai level "baik" sebesar 3.17 point (karena terletak antara 2,50 - 3,24).
3. Dalam Persentase pada periode ini yaitu 88.08%.
   Dari 18 bentuk pelayanan, 2 sarana dan prasarana yang menempati nilai tertinggi adalah Kelengkapan informasi di web:www.budiluhur.ac.id (dari luar kampus) dan Perilaku/Pelayanan dosen terhadap mahasiswa
4. Dari 18 bentuk pelayanan, 2 sarana dan prasarana yang menempati nilai terendah adalah Kecepatan akses internet melalui Wi-Fi (hot spot) dan Kebersihan fasilitas umum (mushola/taman/kantin/WC) di lingkungan kampus

4.2.3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Komunikasi dan Desain Kreatif

Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan, Sarana dan Prasarana yang telah dipenuhi oleh Fakultas Komunikasi dan Desain Kreatif sebesar 3.13 dan Rata-Rata Persentase perkategori pertanyaan dengan realisasi Baik dan Memuaskan dapat dilihat pada Grafik



Gambar 4.8. Grafik Rata-Rata Tingkat Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan, Sarana dan Prasarana pada Fakultas Komunikasi dan Desain Kreatif



Gambar 4.9. Grafik Persentase Rata-Rata Tingkat Harapan dan Realisasi Baik dan Memuaskan Fakultas Komunikasi Dan Desain Kreatif

Tabel 4.4 rata-rata tingkat persentase harapan dengan realisasi Baik dan Memuaskan dari 18 pertanyaan yang diberikan kepada responden pada Fakultas Komunikasi Dan Desain Kreatif

Keterangan

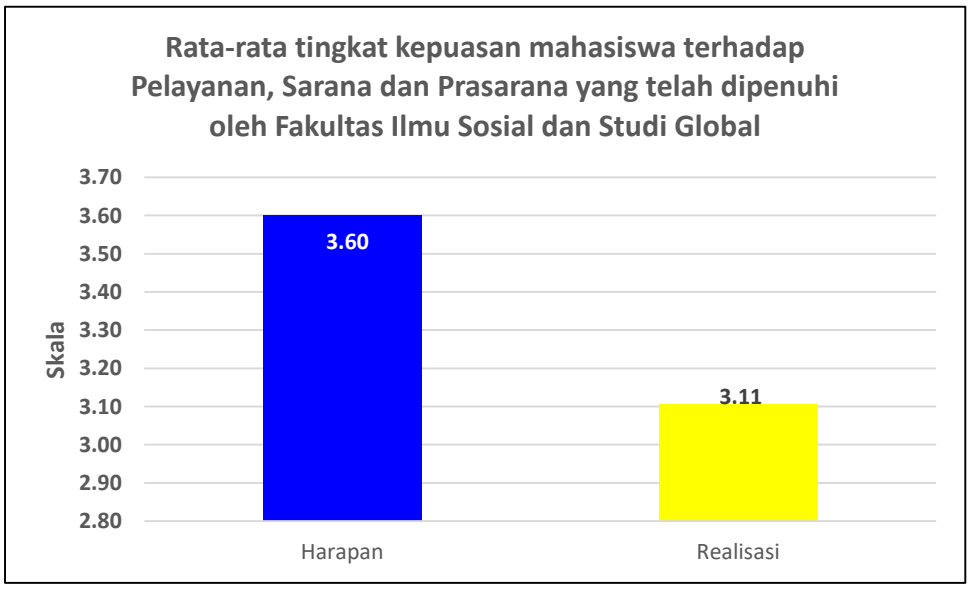
Pertanyaan	Keterangan	Harapan	Realisasi
P1	Kondisi sarana ruangan kelas (lampu/AC/sound system)	94.2%	85.9%
P2	Kebersihan ruang kelas dan kondisi kursi / papan tulis di kelas	94.2%	87.7%
P3	Kelengkapan Laboratorium/Perpustakaan	93.8%	85.7%
P4	Kebersihan Laboratorium/ Perpustakaan	94%	88.9%
P5	Kesempatan anda memanfaatkan komputer di Laboratorium	93.4%	83.6%
P6	Kelengkapan informasi di web: www.budiluhur.ac.id	94.2%	86.1%
P7	Kecepatan akses web www.budiluhur.ac.id (dari luar kampus)	93.5%	84.7%
P8	Kecepatan akses internet melalui Wi-Fi (hot spot)	92.7%	77.9%
P9	Pelayanan administrasi akademik bagi mahasiswa di kampus	94%	86.8%
P10	Pelayanan administrasi keuangan bagi mahasiswa di kampus	94%	88%
P11	Pelayanan kegiatan kemahasiswaan bagi mahasiswa	94.1%	86.5%
P12	Pelayanan perpustakaan bagi mahasiswa di kampus	93.8%	87.5%
P13	Pelayanan fakultas bagi mahasiswa di kampus	94%	87.8%
P14	Pelayanan dosen Penasehat Akademik bagi mahasiswa	93.9%	87.1%
P15	Perilaku/pelayanan dosen terhadap mahasiswa	94.4%	87.9%
P16	Kebersihan fasilitas umum (musholla/taman/kantin/WC) di lingkungan kampus	94%	81.2%
P17	Pelayanan dan sarana parkir kendaraan	93.4%	81.9%
P18	Kondisi komputer/LCD projector di kelas	94.2%	86.7%
RATA-RATA		**93.88%**	**85.66%**

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

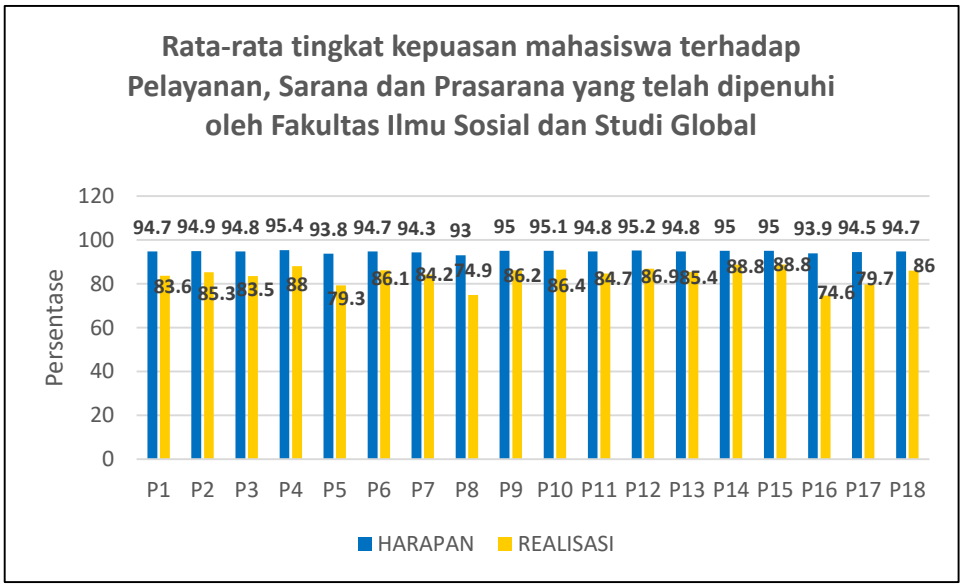
1. Tingkat harapan mahasiswa terhadap pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa yang diberikan Fakultas Komunikasi dan Desain Kreatif secara rata-rata berada pada level Tinggi, yaitu 3,59 dari skala 4.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa yang diberikan Fakultas Teknologi Informasi secara rata-rata telah mencapai level "baik" sebesar 3.13 point (karena terletak antara 2,50 - 3,24).
3. Dalam Persentase pada periode ini yaitu 85.61%.
   Dari 18 bentuk pelayanan, 2 sarana dan prasarana yang menempati nilai tertinggi adalah Kebersihan Laboraorium/ Perpustakaan dan Pelayanan administrasi keuangan bagi mahasiswa dikampus
4. Dari 18 bentuk pelayanan, 2 sarana dan prasarana yang menempati nilai terendah adalah Kecepatan akses internet melalui Wi-Fi (hot spot) dan Kebersihan fasilitas umum (mushola/taman/kantin/WC) di lingkungan kampus

4.2.4. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Studi Global

Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan, Sarana dan Prasarana yang telah dipenuhi oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Studi Global sebesar 3.11 dan Rata-Rata Persentase perkategori pertanyaan dengan realisasi Baik dan Memuaskan dapat dilihat pada Grafik



Gambar 4.10. Grafik Rata-Rata Tingkat Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan, Sarana dan Prasarana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Studi Global



Gambar 4.11. Grafik Persentase Rata-Rata Tingkat Harapan dan Realisasi Baik dan Memuaskan Fakultas Ilmu Sosial dan Studi Global

Tabel 4.5 rata-rata tingkat persentase harapan dengan realisasi Baik dan Memuaskan dari 18 pertanyaan yang diberikan kepada responden pada Fakultas Ilmu Sosial dan Studi Global

Keterangan

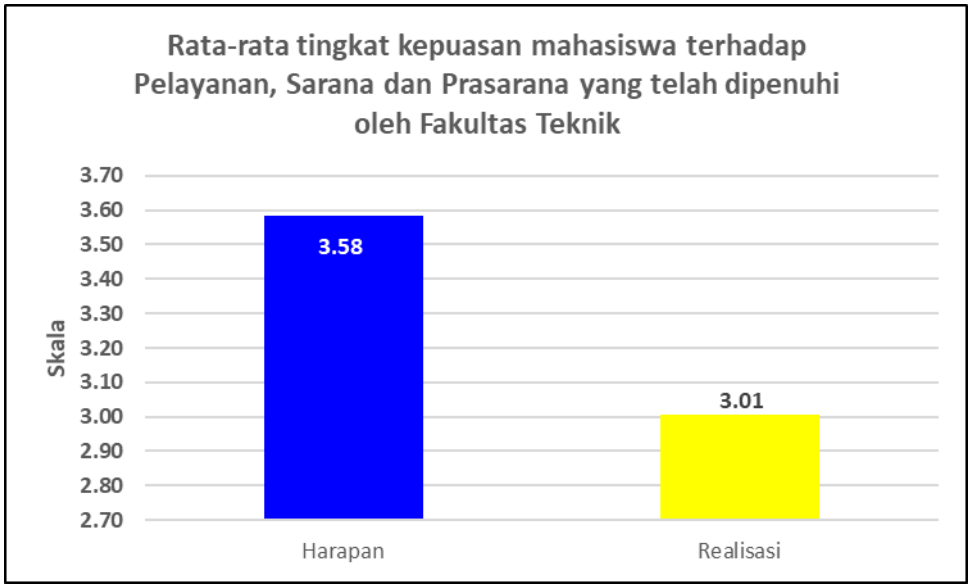
Pertanyaan	Keterangan	Harapan	Realisasi
P1	Kondisi sarana ruangan kelas (lampu/AC/sound system)	94.7%	83.6%
P2	Kebersihan ruang kelas dan kondisi kursi / papan tulis di kelas	94.9%	85.3%
P3	Kelengkapan Laboratorium/Perpustakaan	94.8%	83.5%
P4	Kebersihan Laboratorium/ Perpustakaan	95.4%	88%
P5	Kesempatan anda memanfaatkan komputer di Laboratorium	93.8%	79.3%
P6	Kelengkapan informasi di web: www.budiluhur.ac.id	94.7%	86.1%
P7	Kecepatan akses web www.budiluhur.ac.id (dari luar kampus)	94.3%	84.2%
P8	Kecepatan akses internet melalui Wi-Fi (hot spot)	93%	74.9%
P9	Pelayanan administrasi akademik bagi mahasiswa di kampus	95%	86.2%
P10	Pelayanan administrasi keuangan bagi mahasiswa di kampus	95.1%	86.4%
P11	Pelayanan kegiatan kemahasiswaan bagi mahasiswa	94.8%	84.7%
P12	Pelayanan perpustakaan bagi mahasiswa di kampus	95.2%	86.9%
P13	Pelayanan fakultas bagi mahasiswa di kampus	94.8%	85.4%
P14	Pelayanan dosen Penasehat Akademik bagi mahasiswa	95%	88.8%
P15	Perilaku/pelayanan dosen terhadap mahasiswa	95%	88.8%
P16	Kebersihan fasilitas umum (musholla/taman/kantin/WC) di lingkungan kampus	93.9%	74.6%
P17	Pelayanan dan sarana parkir kendaraan	94.5%	79.7%
P18	Kondisi komputer/LCD projector di kelas	94.7%	86%
RATA-RATA		**94.64%**	**84.02%**

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

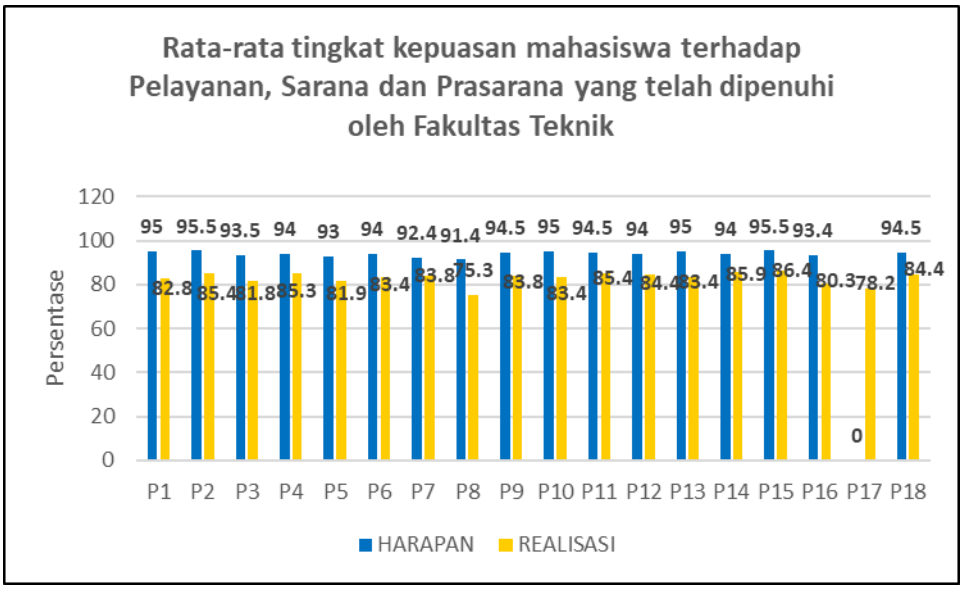
1. Tingkat harapan mahasiswa terhadap pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa yang diberikan Fakultas Ilmu Sosial dan Studi Global secara rata-rata berada pada level Tinggi, yaitu 3,60 dari skala 4.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa yang diberikan Fakultas Teknologi Informasi secara rata-rata telah mencapai level "baik" sebesar 3.11 point (karena terletak antara 2,50 - 3,24).
3. Dalam Persentase pada periode ini yaitu 84.4%.
   Dari 18 bentuk pelayanan, 2 sarana dan prasarana yang menempati nilai tertinggi adalah Pelayanan Dosen Penasehat Akademik bagi mahasiswa dan Perilaku / Pelayanan dosen terhadap mahasiswa
4. Dari 18 bentuk pelayanan, 2 sarana dan prasarana yang menempati nilai terendah adalah Kebersihan fasilitas umum (mushola/taman/kantin/WC) di lingkungan kampus dan Kecepatan akses internet melalui Wi-Fi (hot spot)

4.2.5. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik

Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan, Sarana dan Prasarana yang telah dipenuhi oleh Fakultas Teknik sebesar 3.01 dan Rata-Rata Persentase perkategori pertanyaan dengan realisasi Baik dan Memuaskan dapat dilihat pada Grafik



Gambar 4.12. Grafik Rata-Rata Tingkat Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan, Sarana dan Prasarana pada Fakultas Teknik



Gambar 4.13. Grafik Persentase Tingkat Harapan dan Realisasi Baik dan Memuaskan pada Fakultas Teknik

Tabel 4.6 rata-rata tingkat persentase harapan dengan realisasi Baik dan Memuaskan dari 18 pertanyaan yang diberikan kepada responden pada Fakultas Teknik

Keterangan

Pertanyaan	Keterangan	Harapan	Realisasi
P1	Kondisi sarana ruangan kelas (lampu/AC/sound system)	95%	82.8%
P2	Kebersihan ruang kelas dan kondisi kursi / papan tulis di kelas	95.5%	85.4%
P3	Kelengkapan Laboratorium/Perpustakaan	93.5%	81.8%
P4	Kebersihan Laboratorium/ Perpustakaan	94%	85.3%
P5	Kesempatan anda memanfaatkan komputer di Laboratorium	93%	81.9%
P6	Kelengkapan informasi di web: www.budiluhur.ac.id	94%	83.4%
P7	Kecepatan akses web www.budiluhur.ac.id (dari luar kampus)	92.4%	83.8%
P8	Kecepatan akses internet melalui Wi-Fi (hot spot)	91.4%	75.3%
P9	Pelayanan administrasi akademik bagi mahasiswa di kampus	94.5%	83.8%
P10	Pelayanan administrasi keuangan bagi mahasiswa di kampus	95%	83.4%
P11	Pelayanan kegiatan kemahasiswaan bagi mahasiswa	94.5%	85.4%
P12	Pelayanan perpustakaan bagi mahasiswa di kampus	94%	84.4%
P13	Pelayanan fakultas bagi mahasiswa di kampus	95%	83.4%
P14	Pelayanan dosen Penasehat Akademik bagi mahasiswa	94%	86.9%
P15	Perilaku/pelayanan dosen terhadap mahasiswa	95.5%	86.4%
P16	Kebersihan fasilitas umum (musholla/taman/kantin/WC) di lingkungan kampus	93.4%	80.3%
P17	Pelayanan dan sarana parkir kendaraan	92.5%	78.2%
P18	Kondisi komputer/LCD projector di kelas	94.5%	84.4%
RATA-RATA		**93.98%**	**83.07%**

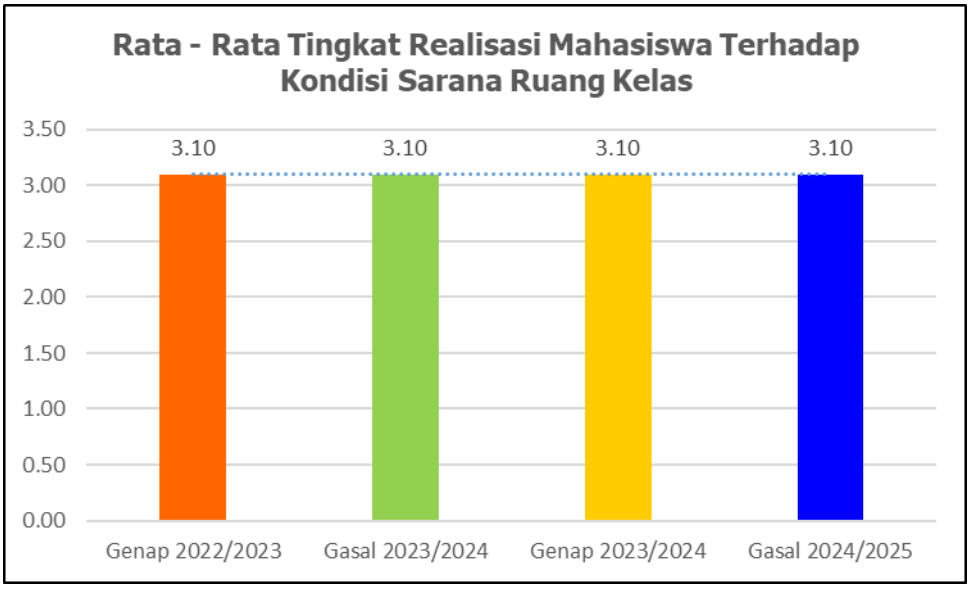
Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Tingkat harapan mahasiswa terhadap pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa yang diberikan Fakultas Teknik secara rata-rata berada pada level Tinggi, yaitu 3,58 dari skala 4.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan, sarana & prasarana pembelajaran dan umum bagi mahasiswa yang diberikan Fakultas Teknologi Informasi secara rata-rata telah mencapai level "baik" sebesar 3.01 point (karena terletak antara 2,50 - 3,24).
3. Dalam Persentase pada periode ini yaitu 83.07%.
   Dari 18 bentuk pelayanan, 2 sarana dan prasarana yang menempati nilai tertinggi adalah Pelayanan dosen Penasehat Akademik bagi mahasiswa dan Perilaku/pelayanan dosen terhadap mahasiswa
4. Dari 18 bentuk pelayanan, 2 sarana dan prasarana yang menempati nilai terendah adalah Kecepatan akses internet melalui Wi-Fi (hot spot) dan Pelayanan dan Sarana Parkir Kendaraan.

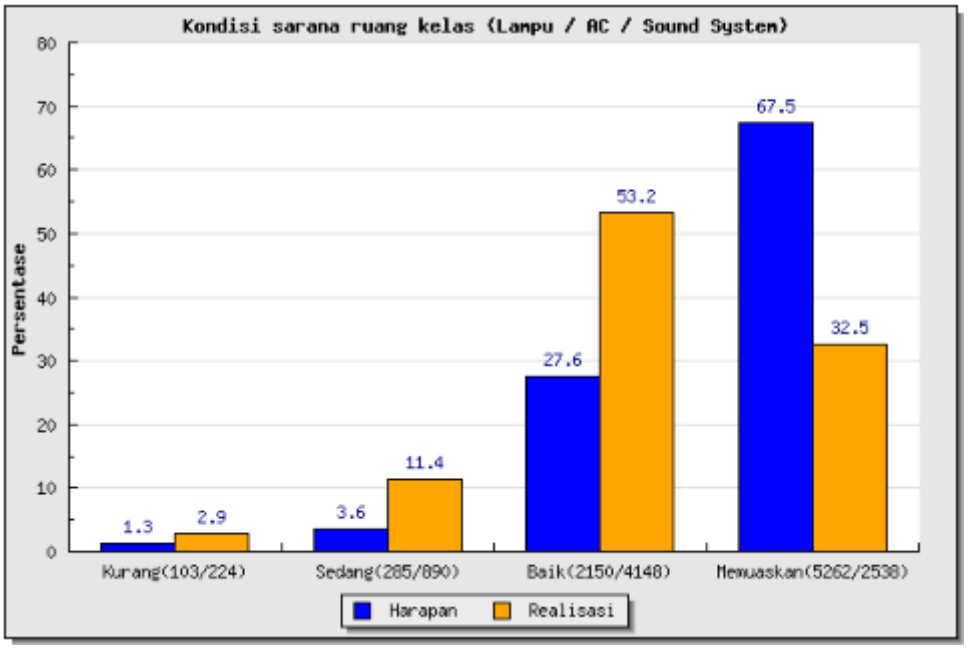
4.2.6. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Seluruh Fakultas (FTI, FEB, FKDK, FISSIG, FT) responden sebagai berikut:

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

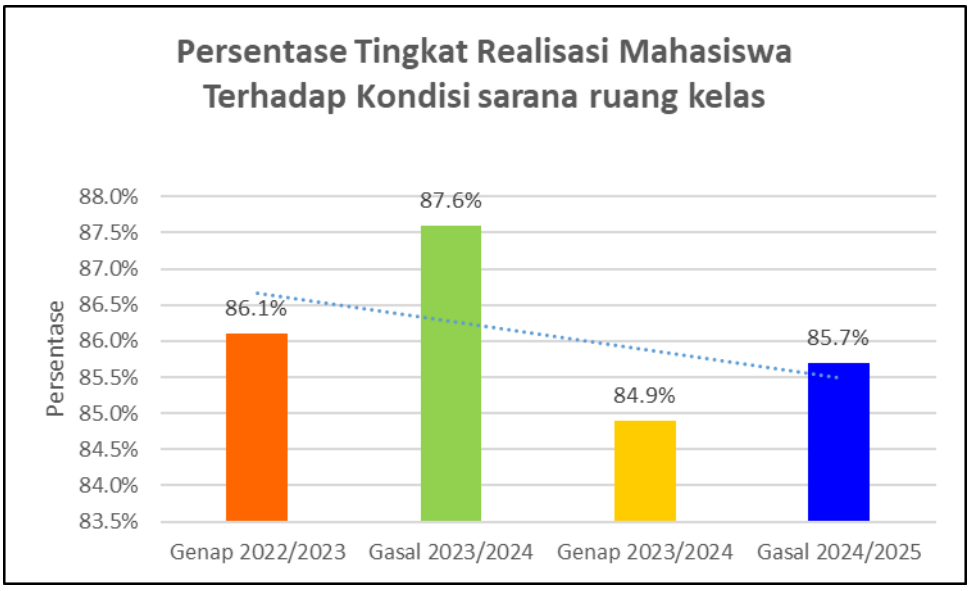
Rata-rata tingkat realisasi mahasiswa terhadap Kondisi sarana ruangan kelas (lampu/AC/sound system) yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur sebesar 3.10. Dari total 7791 responden dalam persentase 85.7% menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan.



Gambar 4.14. Grafik Rata-Rata Tingkat Realisasi Mahasiswa Terhadap Kondisi Sarana Ruangan Kelas



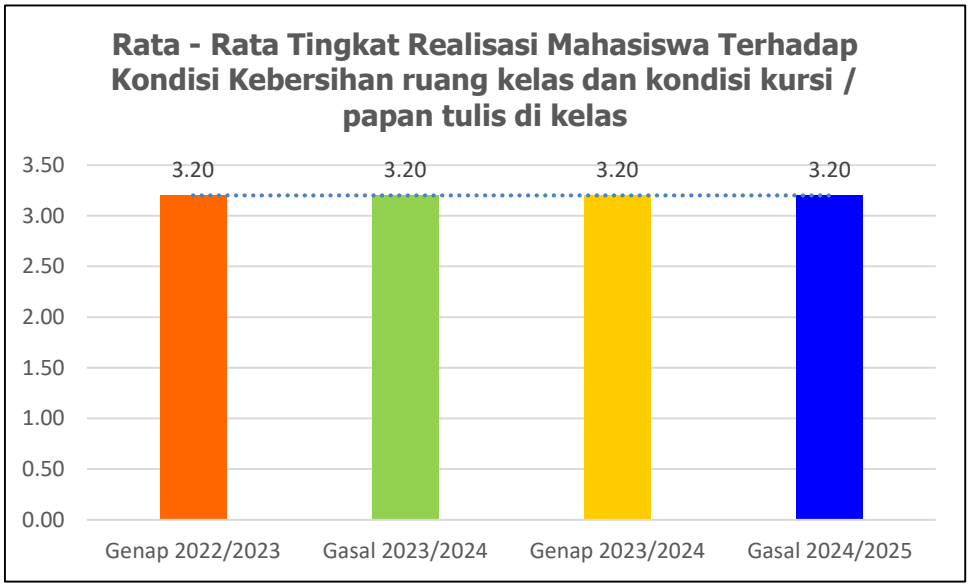
Gambar 4.15. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kondisi Sarana Ruangan Kelas



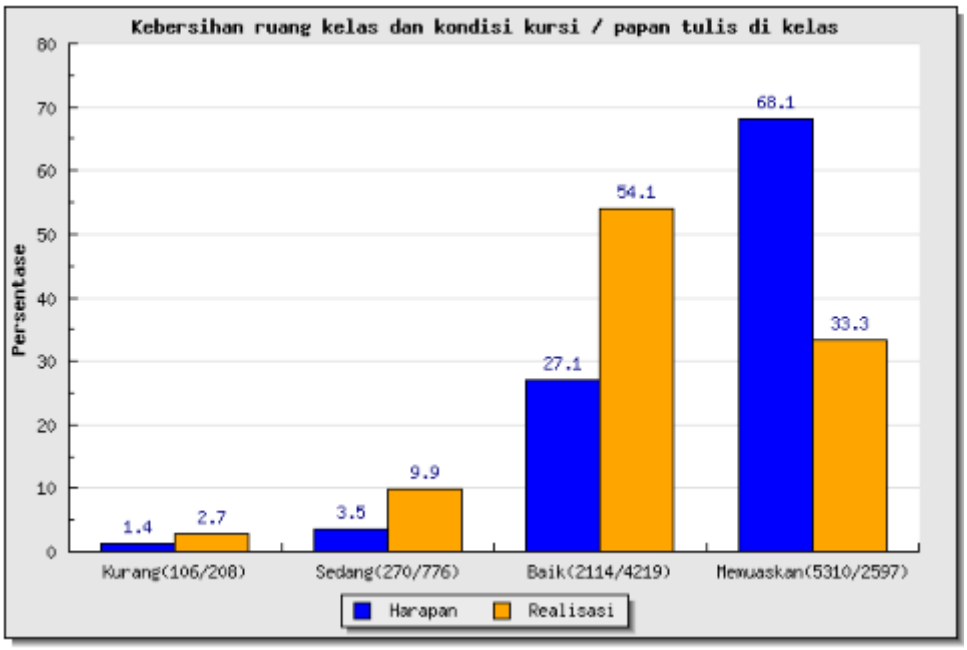
Gambar 4.16. Grafik Presentase Tingkat Realisasi Mahasiswa Terhadap Kondisi sarana ruang kelas

4.2.6.2. Kebersihan ruang kelas dan kondisi kursi / papan tulis di kelas

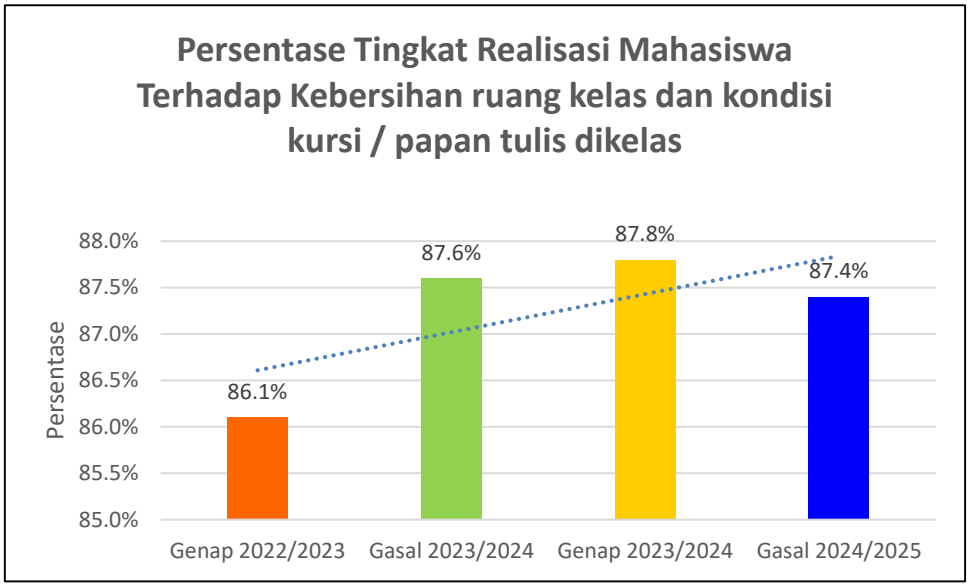
Rata-rata tingkat realisasi mahasiswa terhadap Kebersihan ruang kelas dan kondisi kursi/papan tulis di kelas yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur sebesar 3.20. Dari total 7791 responden dalam persentase 87.4% menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan.



Gambar 4.17. Grafik Rata-Rata Tingkat Realisasi Mahasiswa Terhadap Kebersihan ruang kelas dan kondisi kursi/papan tulis di kelas



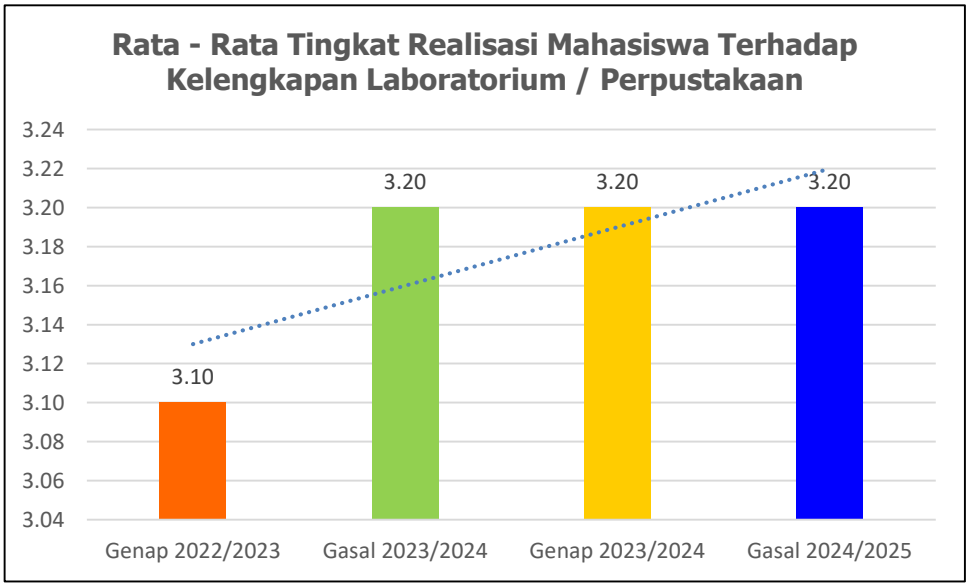
Gambar 4.18. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kebersihan ruang kelas dan kondisi kursi/papan tulis di kelas



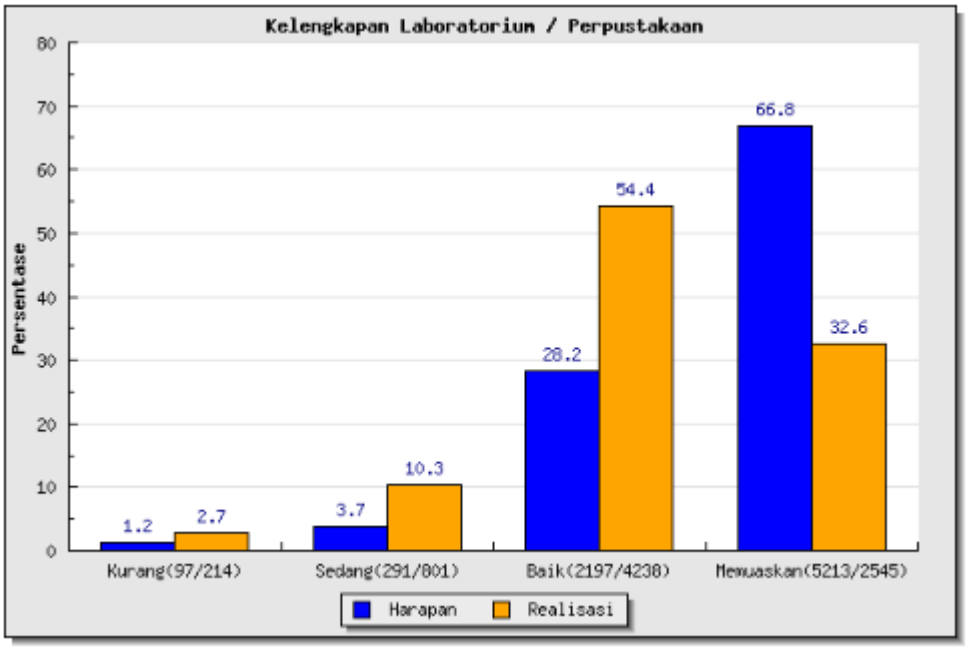
Gambar 4.19. Grafik Presentase Tingkat Realisasi Mahasiswa Terhadap Kebersihan ruang kelas dan kondisi kursi/papan tulis di kelas

4.2.6.3. Kelengkapan Laboratorium/Perpustakaan

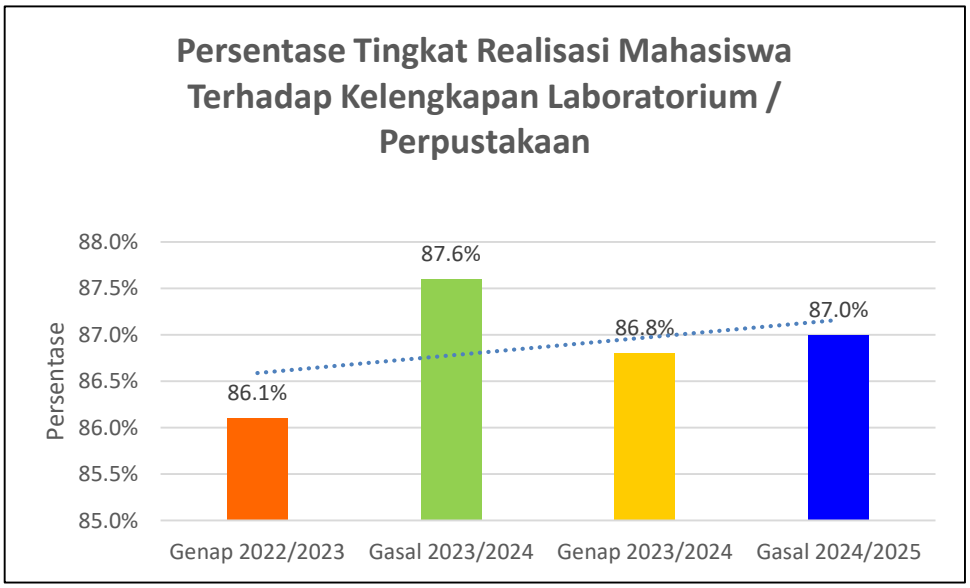
Rata-rata tingkat realisasi mahasiswa terhadap kelengkapan laboratorium/perpustakaan yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur sebesar 3.20. Dari total 7791 responden dalam persentase 87% menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan.



Gambar 4.20. Grafik Rata-Rata Tingkat Realisasi Mahasiswa Terhadap Kelengkapan Laboratorium / Perpustakaan



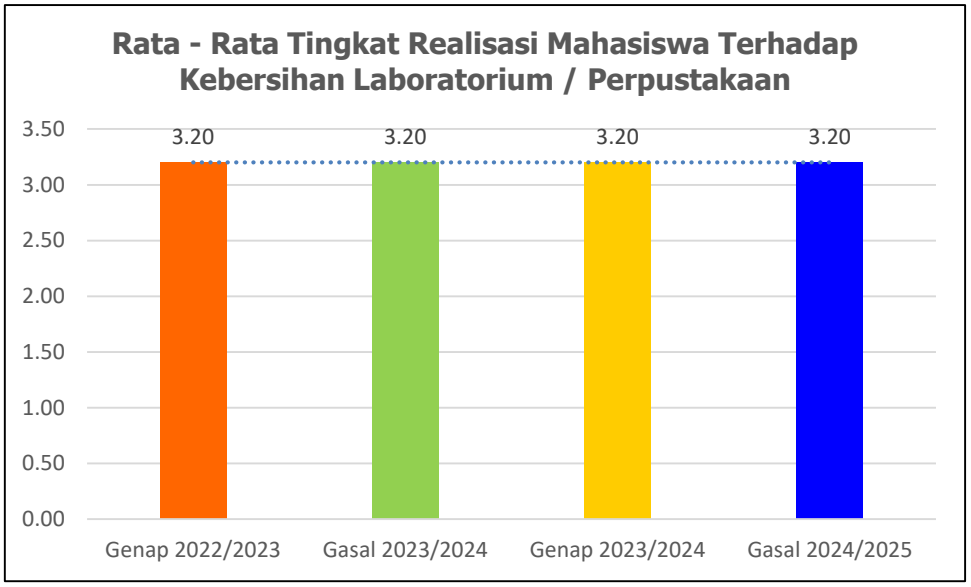
Gambar 4.21. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kelengkapan Laboratorium / Perpustakaan



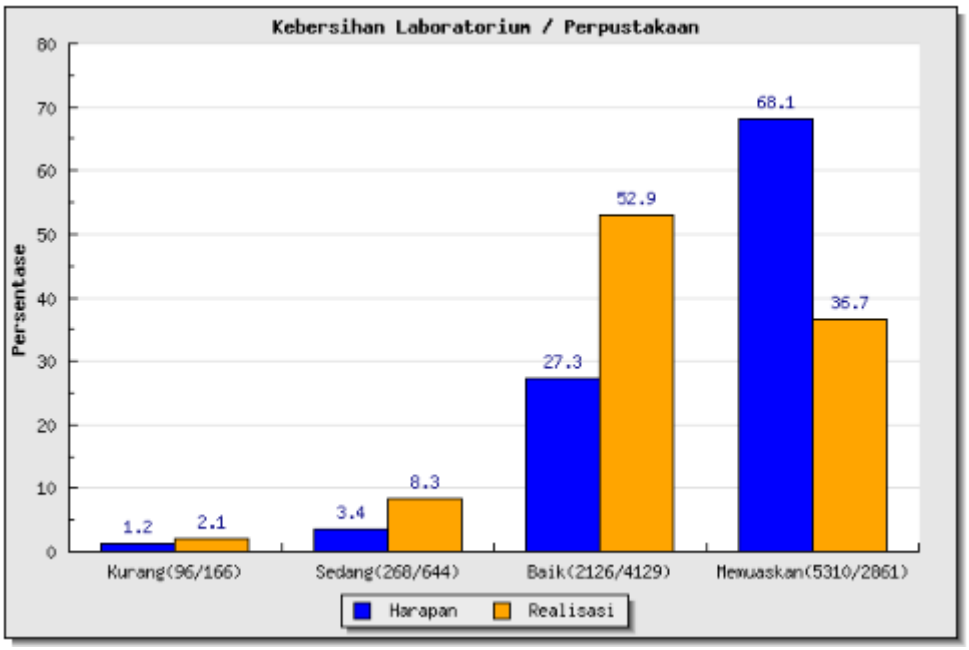
Gambar 4.22. Grafik Presentase Tingkat Realisasi Mahasiswa Terhadap Kelengkapan Laboratorium / Perpustakaan

4.2.6.4. Kebersihan Laboratorium/ Perpustakaan

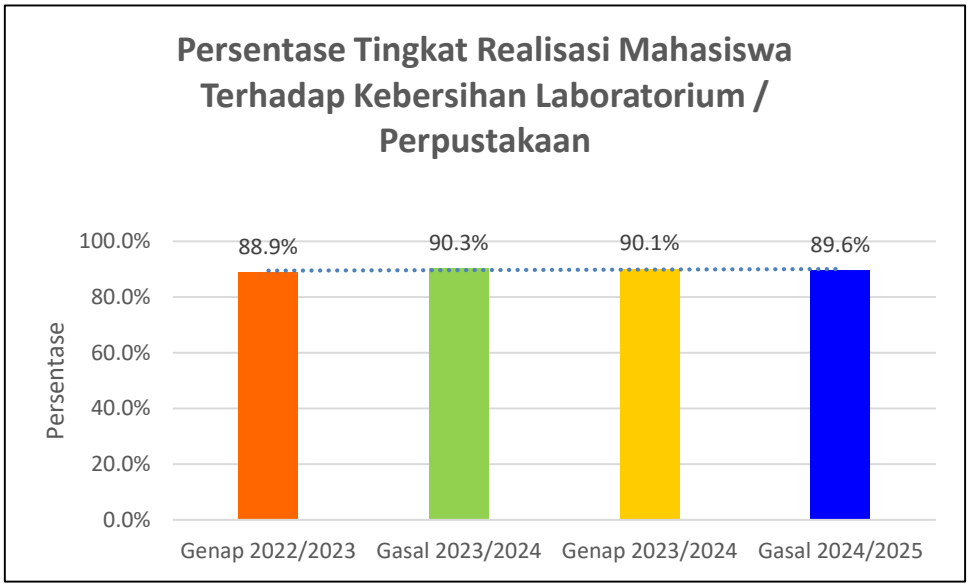
Rata-rata tingkat realisasi mahasiswa terhadap kelengkapan laboratorium/perpustakaan yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur sebesar 3.20. Dari total 7791 responden dalam persentase 89.6% menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan.



Gambar 4.23 Grafik Rata-Rata Tingkat Realisasi Mahasiswa Terhadap Kebersihan Laboratorium / Perpustakaan



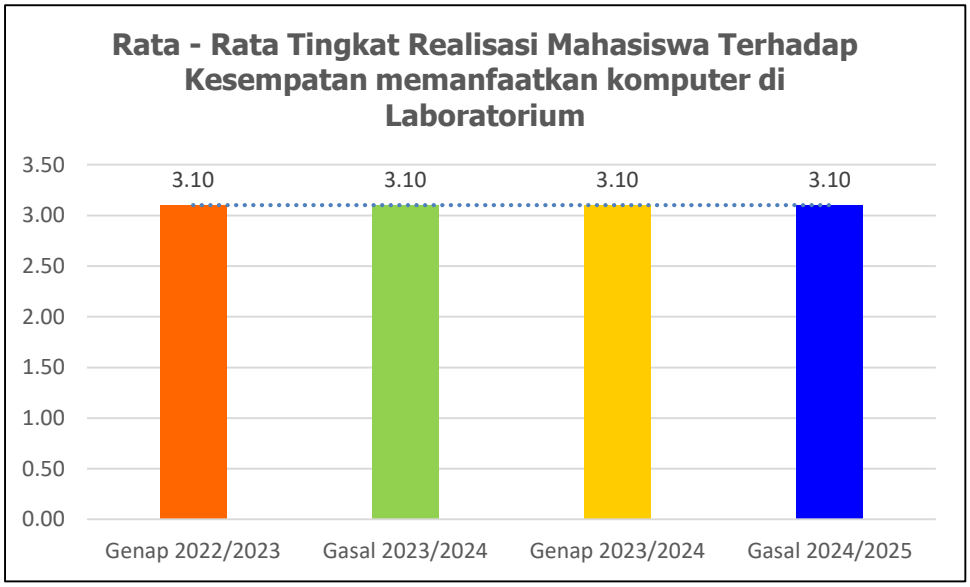
Gambar 4.24. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kebersihan Laboratorium / Perpustakaan



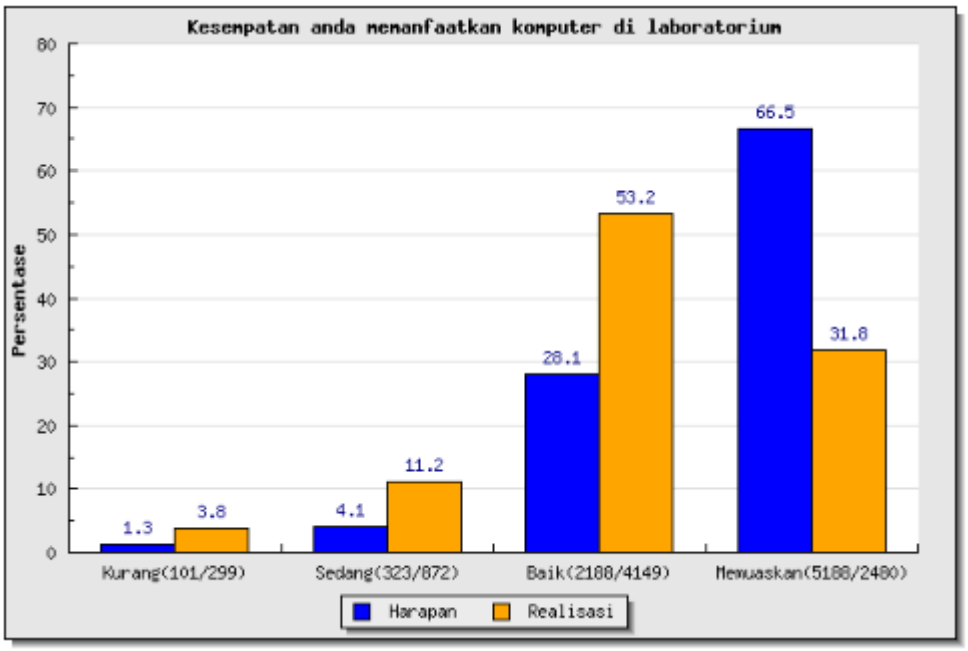
Gambar 4.25. Grafik Presentase Tingkat Realisasi mahasiswa Terhadap Kebersihan Laboratorium / Perpustakaan

4.2.6.5. Kesempatan memanfaatkan komputer di Laboratorium

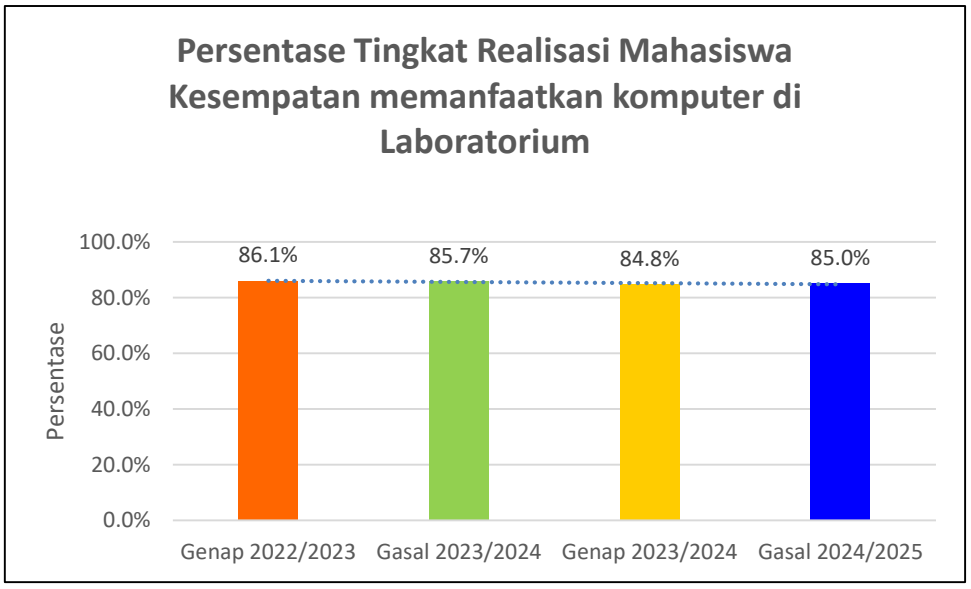
Rata-rata tingkat realisasi mahasiswa terhadap kesempatan memanfaatkan komputer di laboratorium sebesar 3.10. Dari total 7791 responden dalam persentase 85% menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan



Gambar 4.26. Grafik Rata-Rata Tingkat Realisasi Mahasiswa Terhadap Kesempatan memanfaatkan komputer di Laboratorium



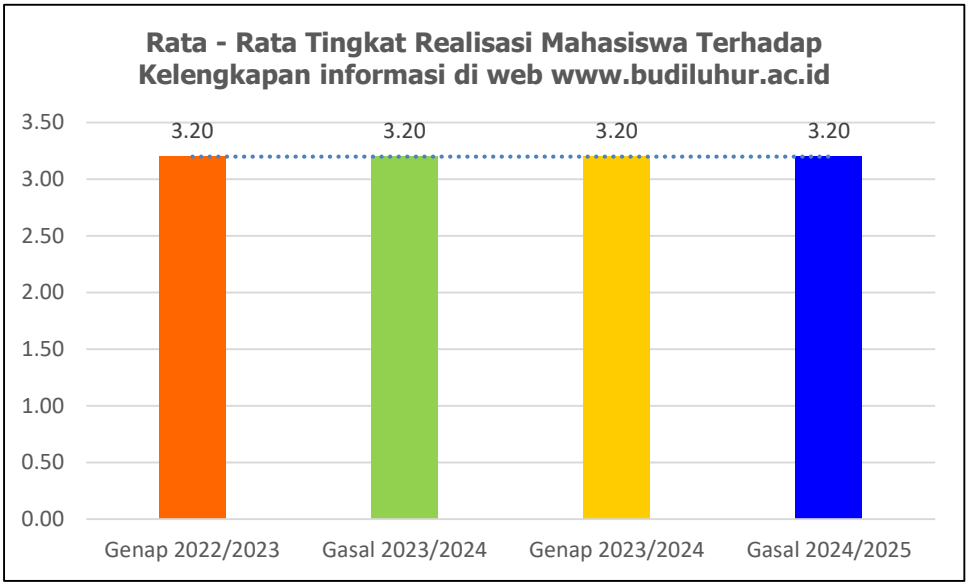
Gambar 4.27. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Kesempatan memanfaatkan komputer di Laboratorium



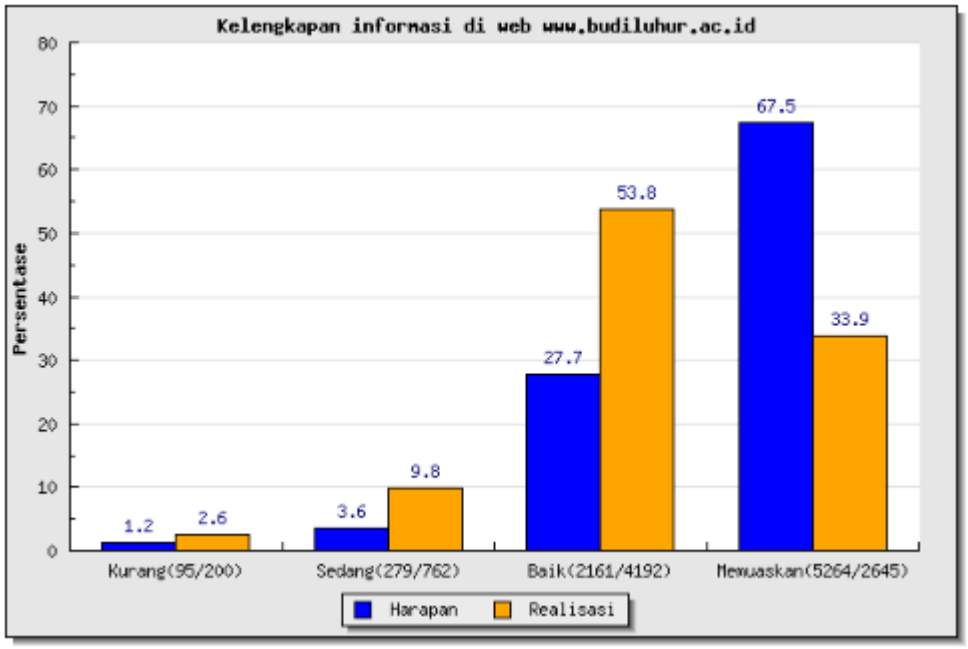
Gambar 4.28. Grafik Presentase Tingkat Realisasi Mahasiswa Terhadap Kesempatan memanfaatkan komputer di laboratorium

4.2.6.6 Kelengkapan informasi di web: www.budiluhur.ac.id

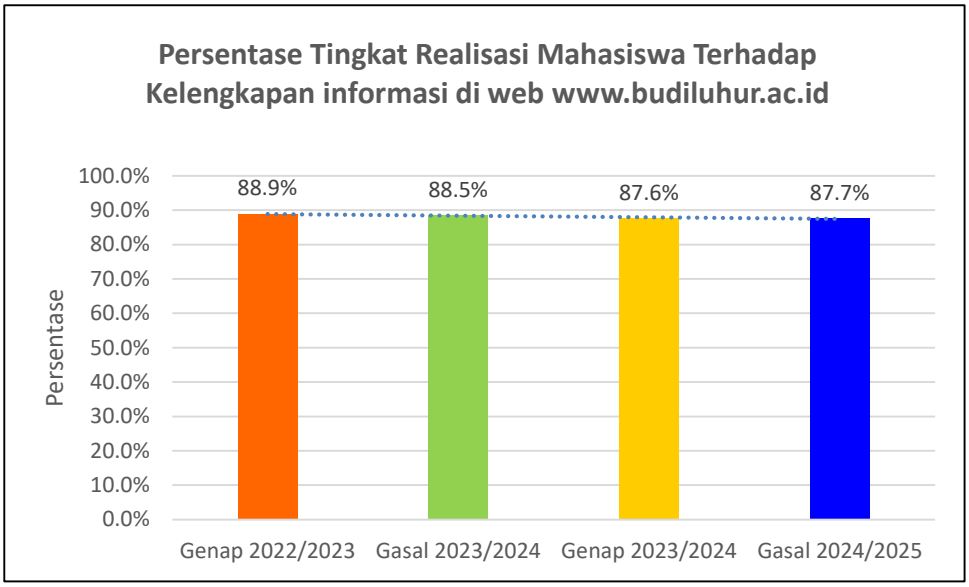
Rata-rata tingkat tingkat realisasi yang telah dipenuhi oleh Universitas Budi Luhur 3.20. Dari total 7791 responden dalam persentase 87.7% menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan



Gambar 4.28. Grafik Rata-Rata Tingkat Realisasi Mahasiswa Terhadap Kelengkapan informasi di web: www.budiluhur.ac.id



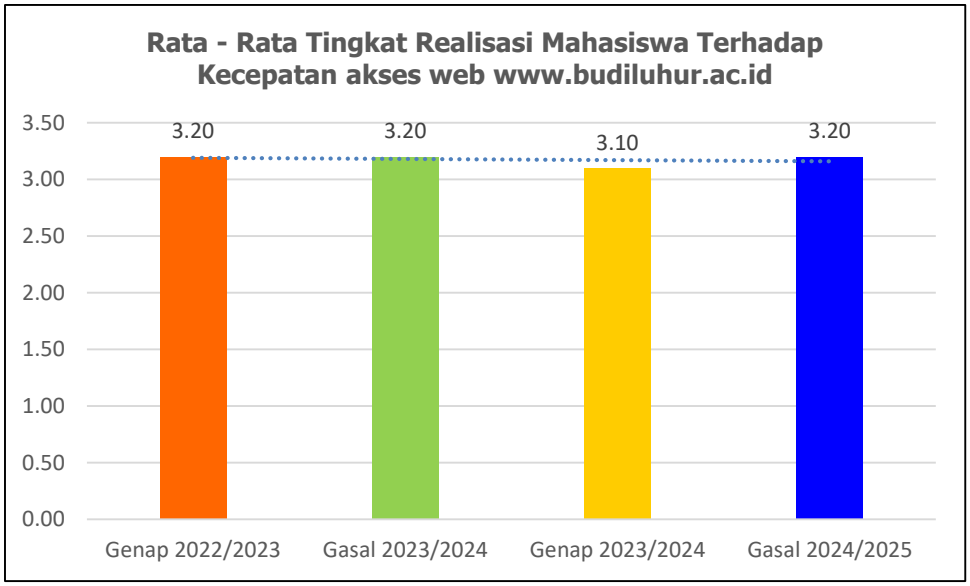
Gambar 4.29. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Kelengkapan informasi di web: www.budiluhur.ac.id



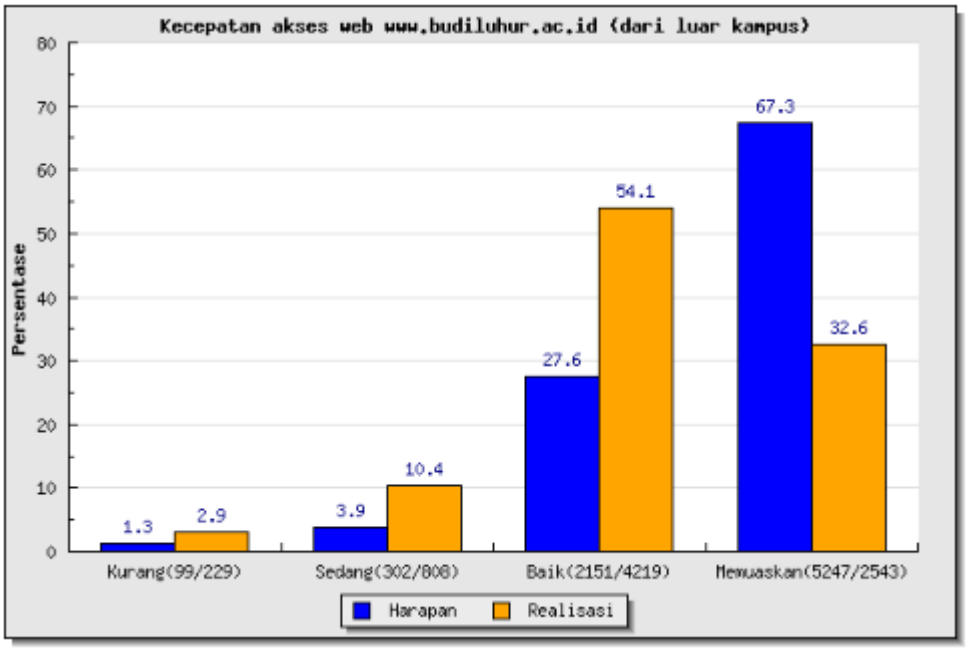
Gambar 4.30. Grafik Presentase Tingkat Realisasi Mahasiswa Terhadap Kelengkapan informasi di web www.budiluhur.ac.id

4.2.6.7. Kecepatan akses web www.budiluhur.ac.id (dari luar kampus)

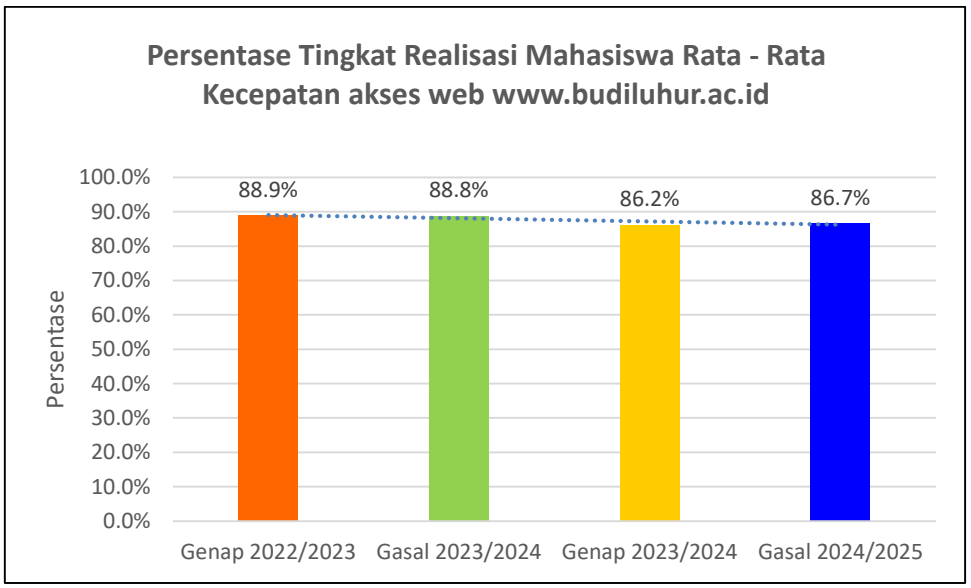
Rata-rata tingkat realisasi mahasiswa terhadap kecepatan akses web www.budiluhur.ac.id dari luar kampus sebesar 3.20. Dari total 7791 responden dalam persentase 86.7% menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan



Gambar 4.31. Grafik Rata-Rata Tingkat Realisasi Mahasiswa Terhadap Kecepatan akses web www.budiluhur.ac.id (dari luar kampus)



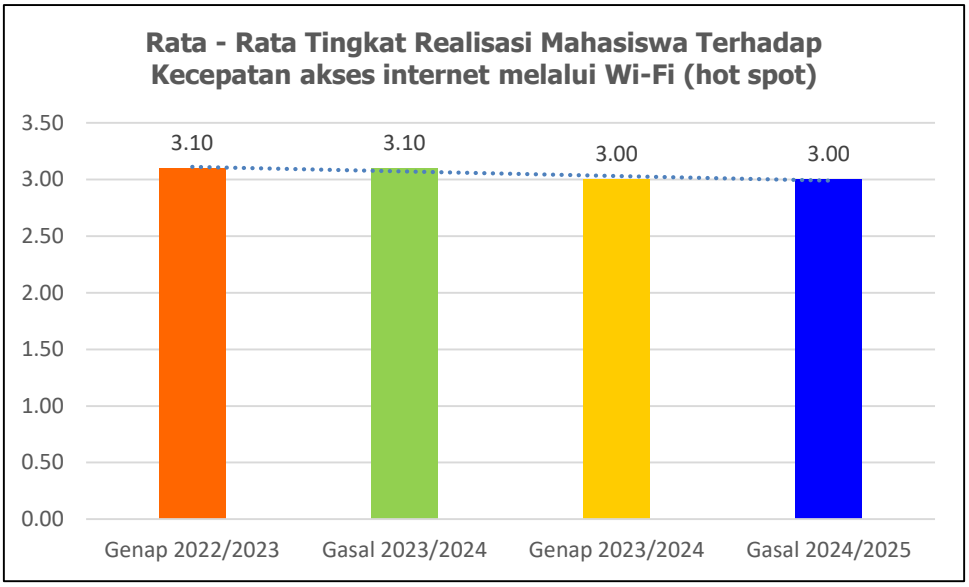
Gambar 4.32. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Kecepatan akses web www.budiluhur.ac.id (dari luar kampus)



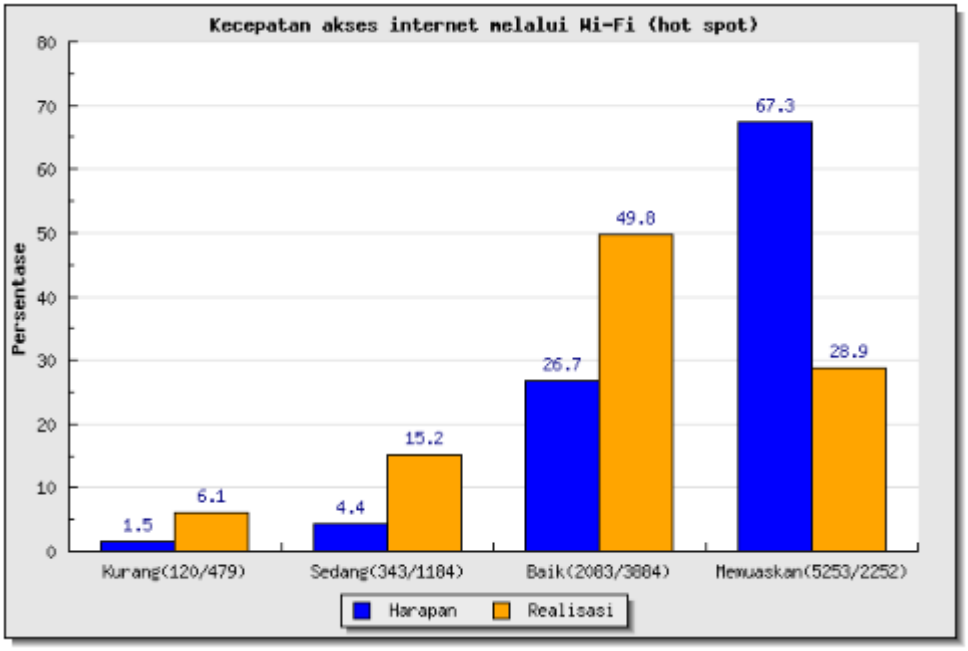
Gambar 4.33. Grafik Presentase Tingkat Realisasi Mahasiswa Terhadap Kecepatan akses web www.budiluhur.ac.id (dari luar kampus)

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

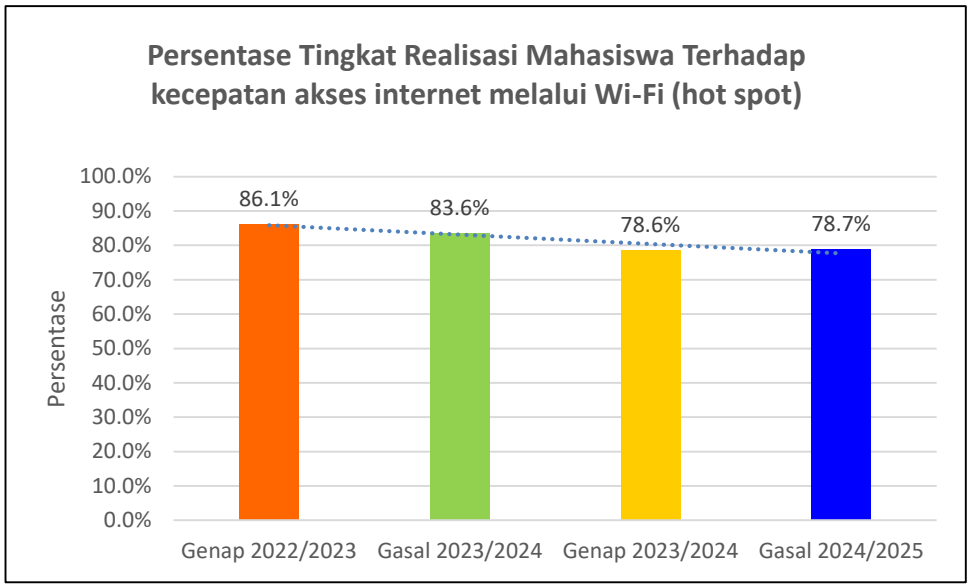
Rata-rata tingkat realisasi mahasiswa terhadap kecepatan akses internet melalui wi-fi (hot spot) sebesar 3.00. Dari total 7791 responden dalam persentase 78.7% menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan.



Gambar 4.34. Grafik Rata-Rata Tingkat Realisasi Mahasiswa Terhadap Kecepatan akses internet melalui Wi-Fi (hot spot)



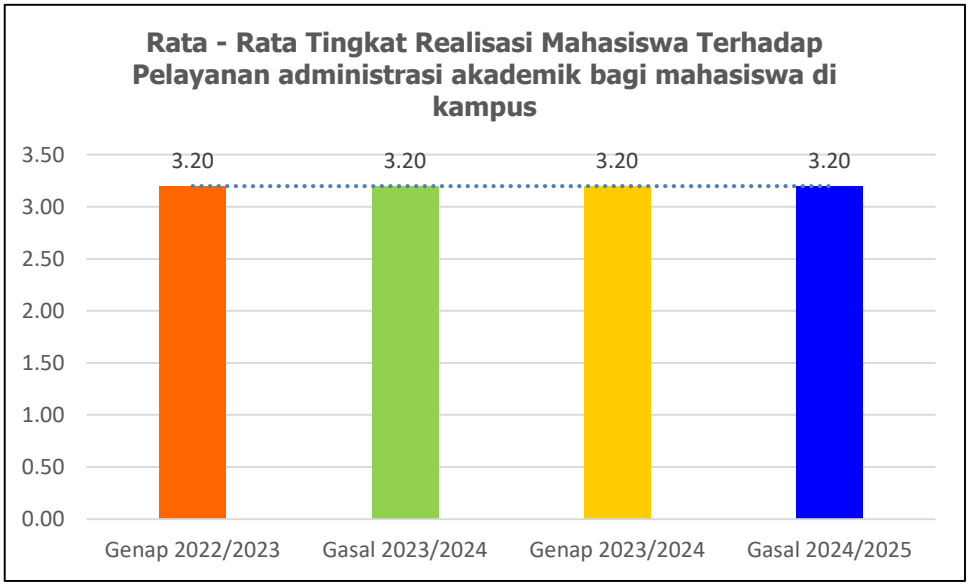
Gambar 4.35. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Kecepatan akses web www.budiluhur.ac.id (dari luar kampus)



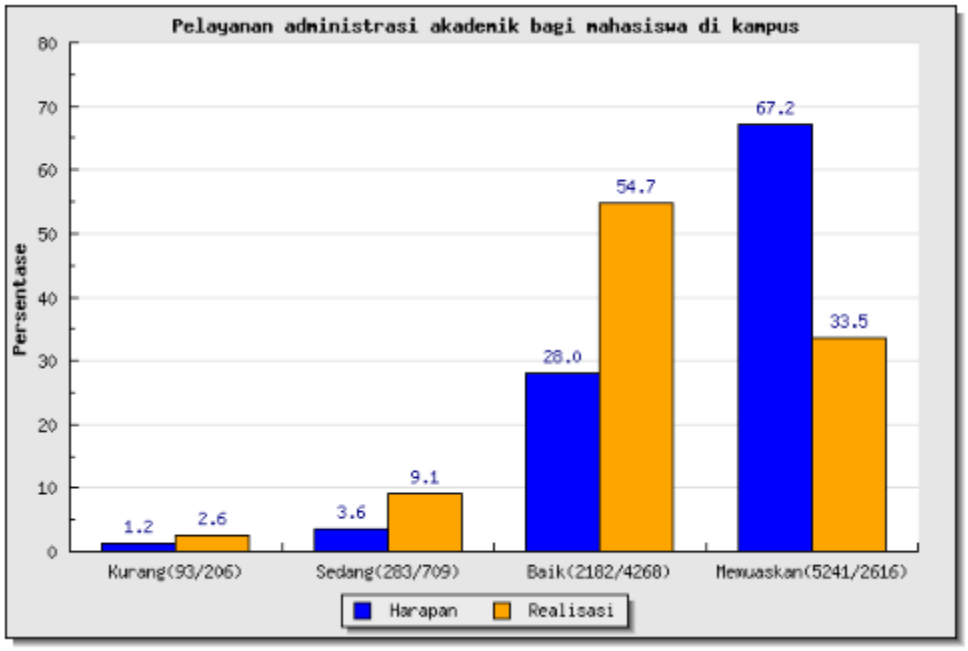
Gambar 4.36. Grafik Presentase Tingkat Realisasi Mahasiswa Terhadap Kecepatan akses internet melalui WI-FI (hot spot)

4.2.6.9. Pelayanan administrasi akademik bagi mahasiswa di kampus

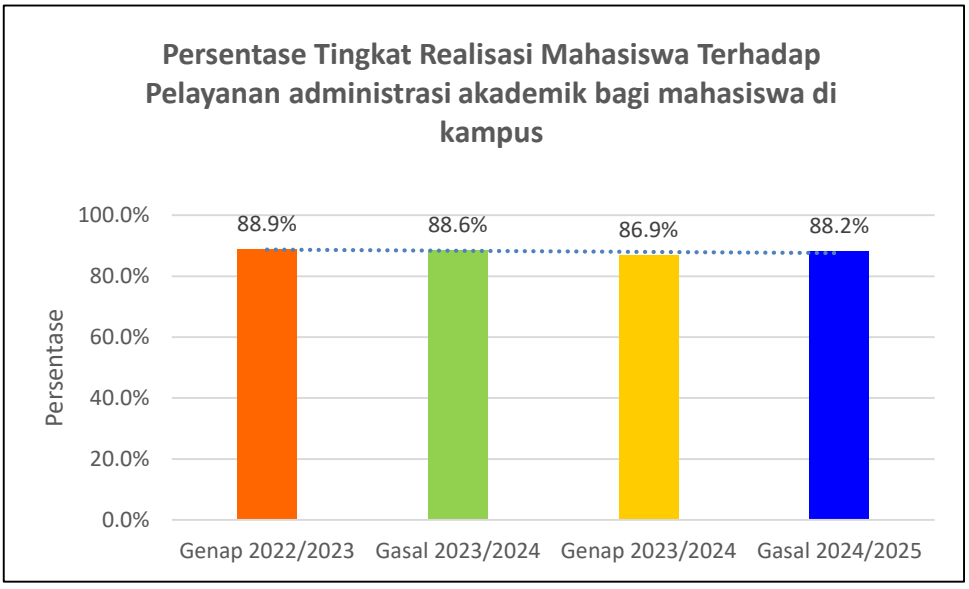
Rata-rata tingkat realisasi mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik bagi mahasiswa di kampus sebesar 3,20. Dari total 7791 responden dalam persentase 88.2% menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan.



Gambar 4.37. Grafik Rata-Rata Tingkat Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan administrasi akademik bagi mahasiswa di kampus



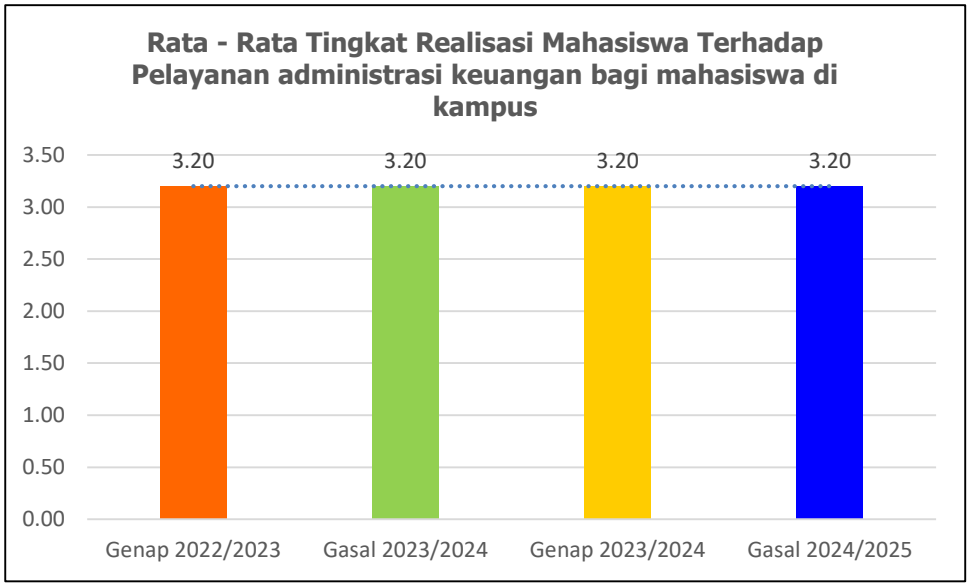
Gambar 4.38. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Pelayanan administrasi akademik bagi mahasiswa di kampus



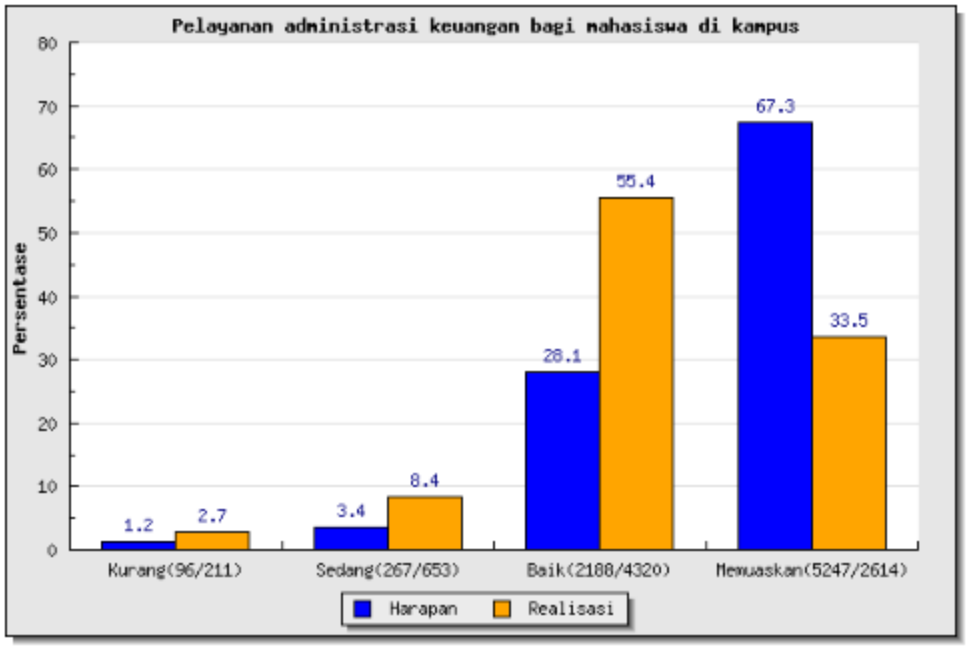
Gambar 4.39. Grafik Presentase Tingkat Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan administrasi akademik bagi mahasiswa di kampus

4.2.6.10. Pelayanan administrasi keuangan bagi mahasiswa di kampus

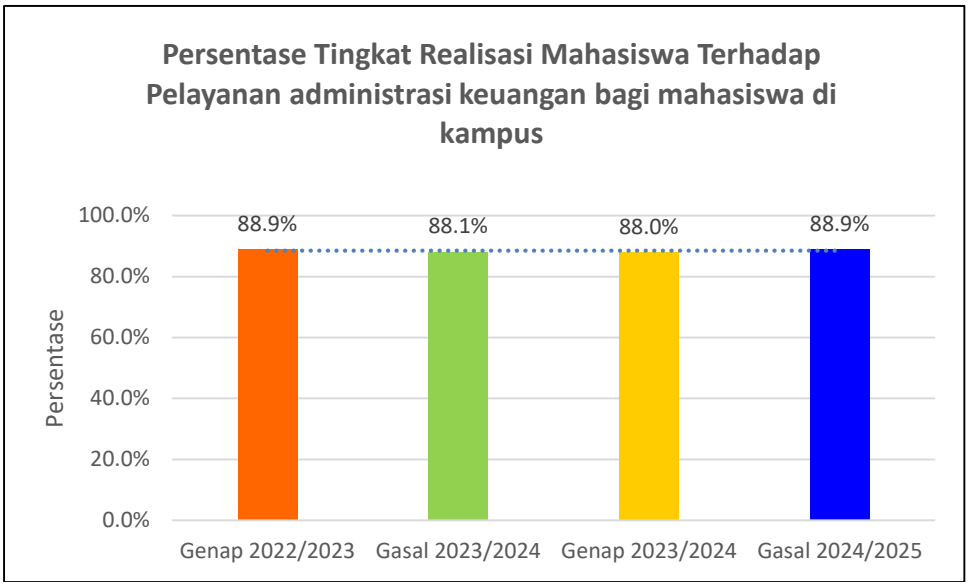
Rata-rata tingkat realisasi mahasiswa terhadap pelayanan administrasi keuangan bagi mahasiswa di kampus sebesar 3,20. Dari total 7791 responden dalam persentase 88.9% menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan.



Gambar 4.40. Grafik Rata-Rata Tingkat Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan keuangan bagi mahasiswa di kampus



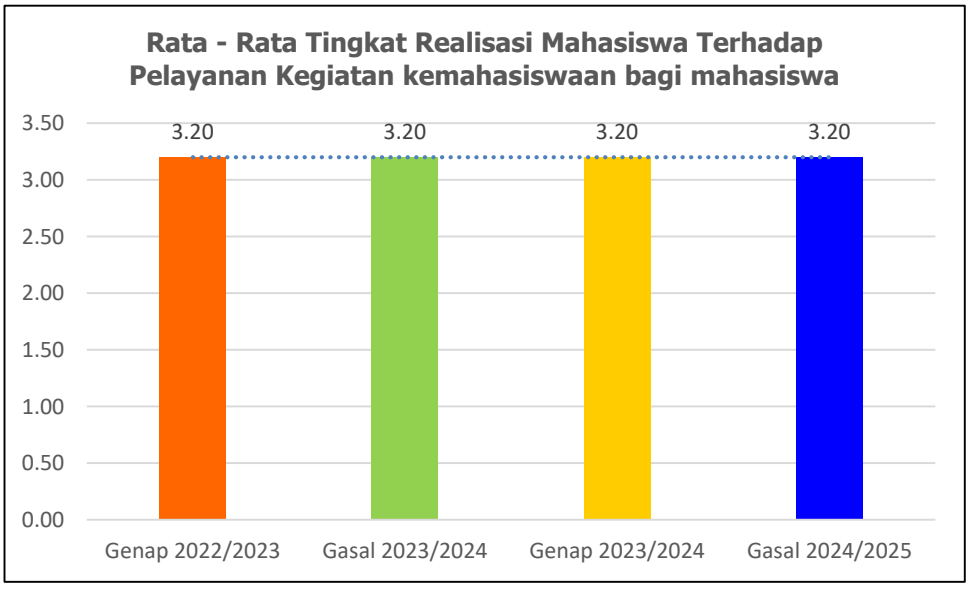
Gambar 4.41. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan keuangan bagi mahasiswa di kampus



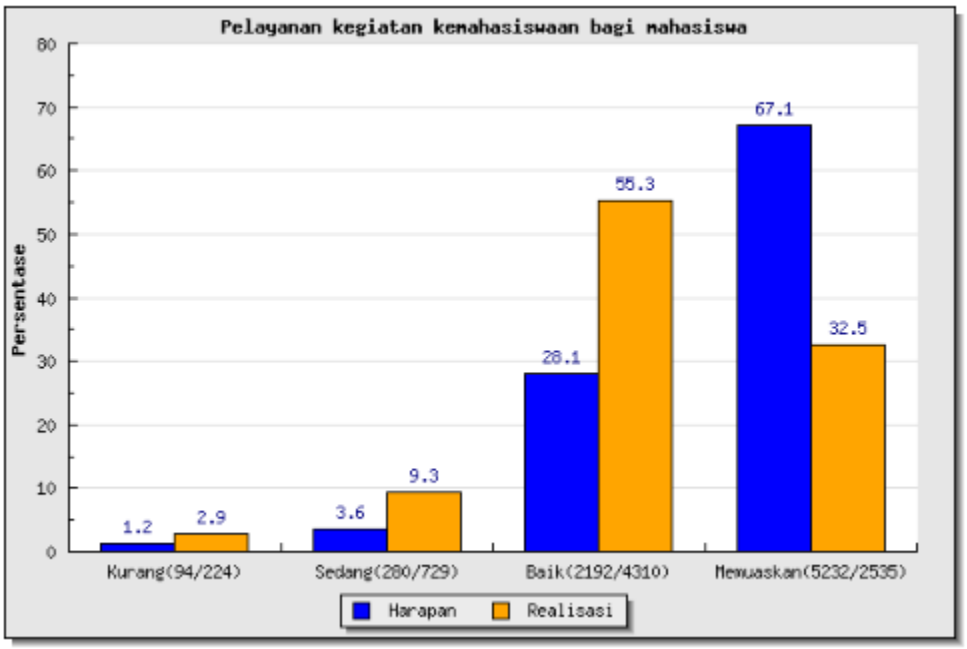
Gambar 4.42. Grafik Presentase Tingkat Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan administrasi keuangan bagi mahasiswa di kampus

4.2.6.11. Pelayanan kegiatan kemahasiswaan bagi mahasiswa

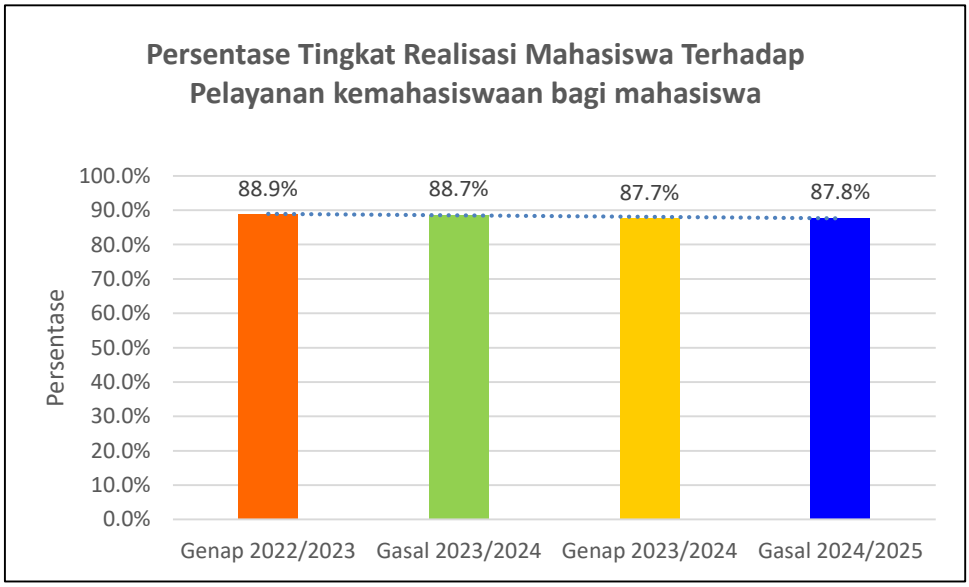
Rata-rata tingkat realisasi mahasiswa terhadap pelayanan kegiatan kemahasiswaan bagi mahasiswa sebesar 3,20. Dari total 7791 responden dalam persentase 87.8% menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan.



Gambar 4.43. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan kegiatan kemahasiswaan bagi mahasiswa



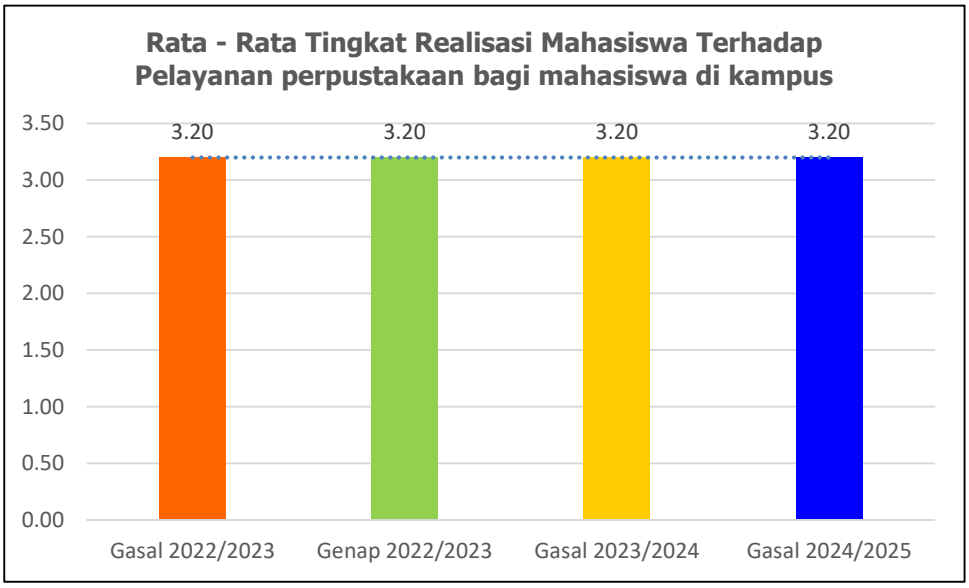
Gambar 4.44. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap pelayanan kegiatan kemahasiswaan bagi mahasiswa



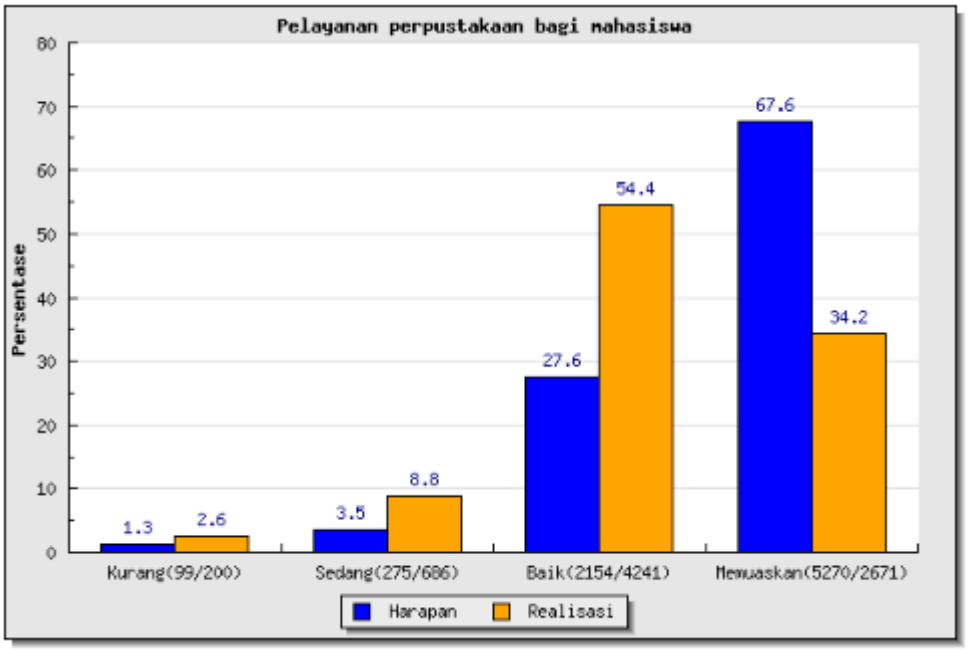
Gambar 4.45. Grafik Presentase Tingkat Realisasi Mahasiswa Terhadap pelayanan kegiatan kemahasiswaan bagi mahasiswa

4.2.6.12. Pelayanan perpustakaan bagi mahasiswa di kampus

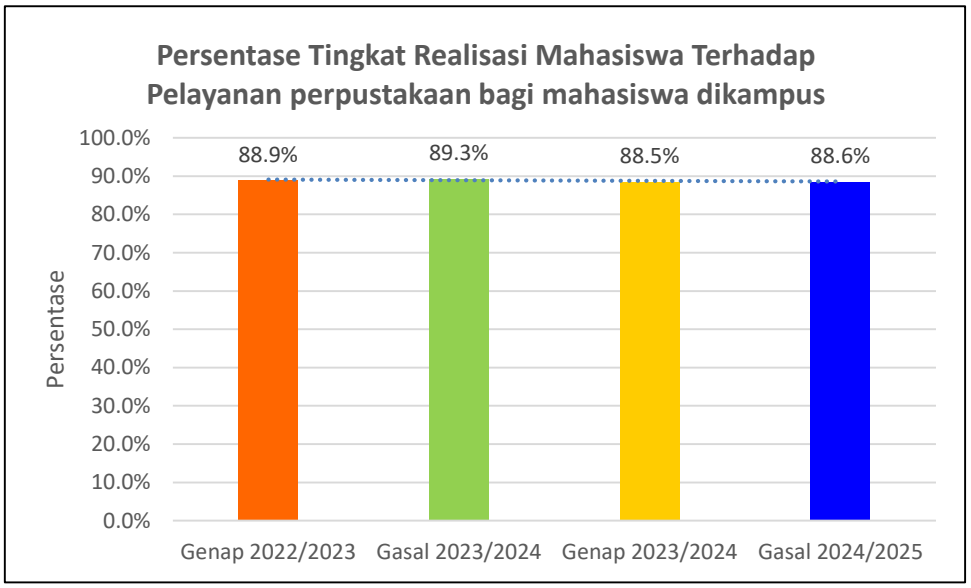
Rata-rata tingkat realisasi mahasiswa Universitas Budi Luhur terhadap pelayanan perpustakaan bagi mahasiswa di kampus sebesar 3,20. Dari total 7791 responden dalam persentase 88.6% menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan.



Gambar 4.46. Grafik Rata-Rata Tingkat Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan perpustakaan bagi mahasiswa



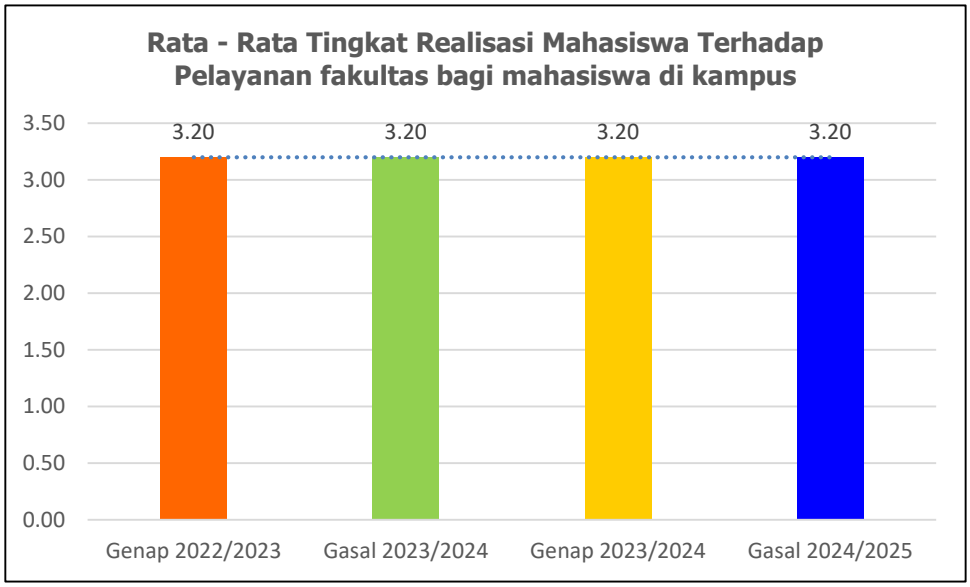
Gambar 4.47. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan perpustakaan bagi mahasiswa



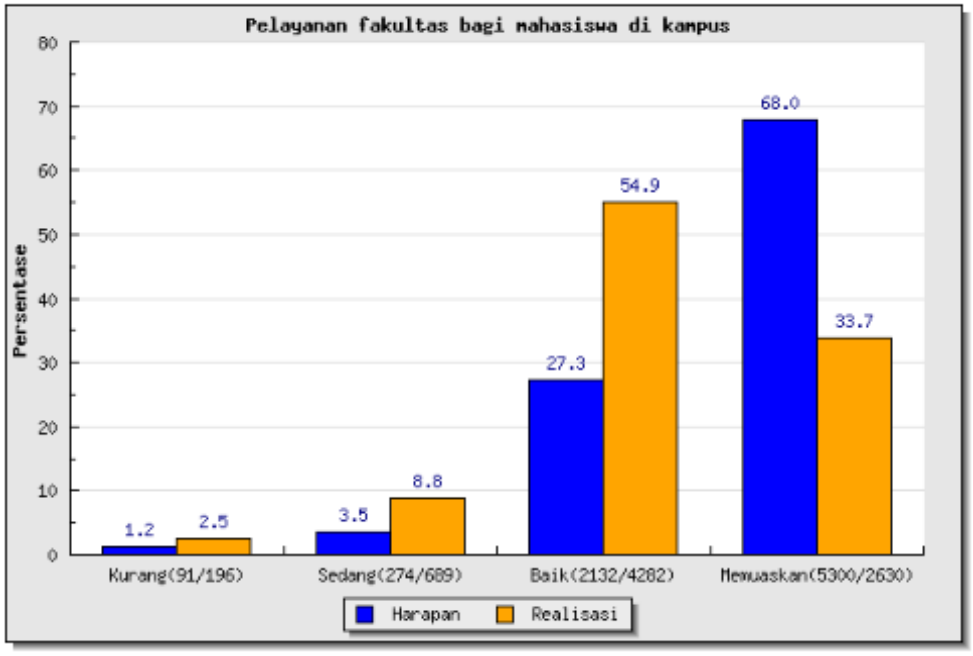
Gambar 4.48. Grafik Presentase Tingkat Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan perpustakaan bagi mahasiswa

4.2.6.13. Pelayanan fakultas bagi mahasiswa di kampus

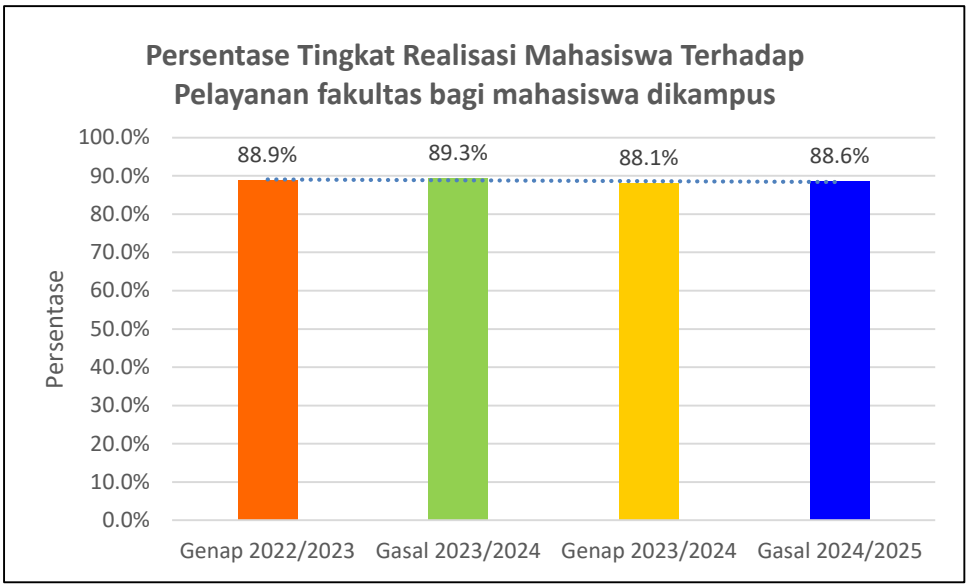
Rata-rata tingkat realisasi mahasiswa terhadap pelayanan fakultas bagi mahasiswa di kampus sebesar 3.20. Dari total 7791 responden dalam persentase 88.6% menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan.



Gambar 4.49. Grafik Rata-Rata Tingkat Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan fakultas bagi mahasiswa di kampus



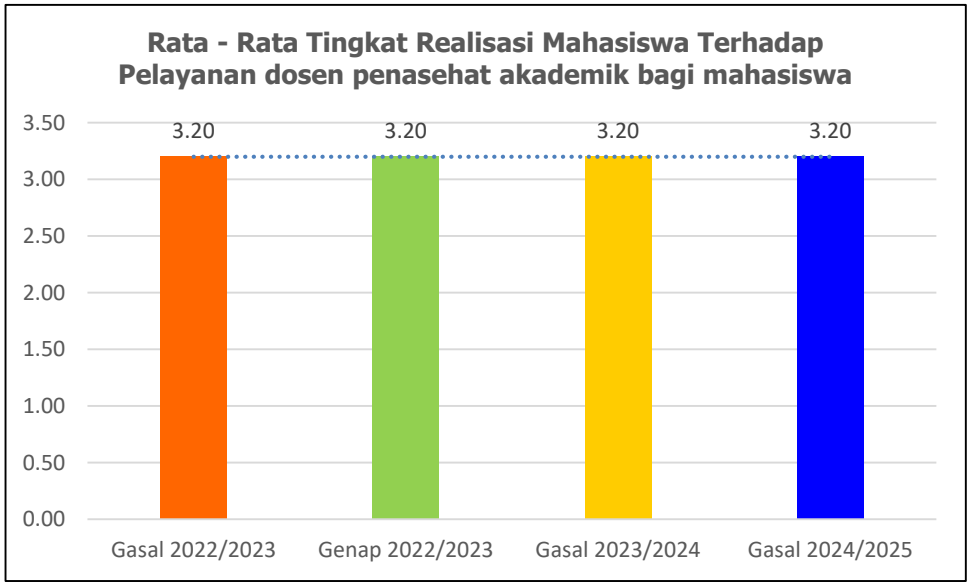
Gambar 4.50. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan fakultas bagi mahasiswa di kampus



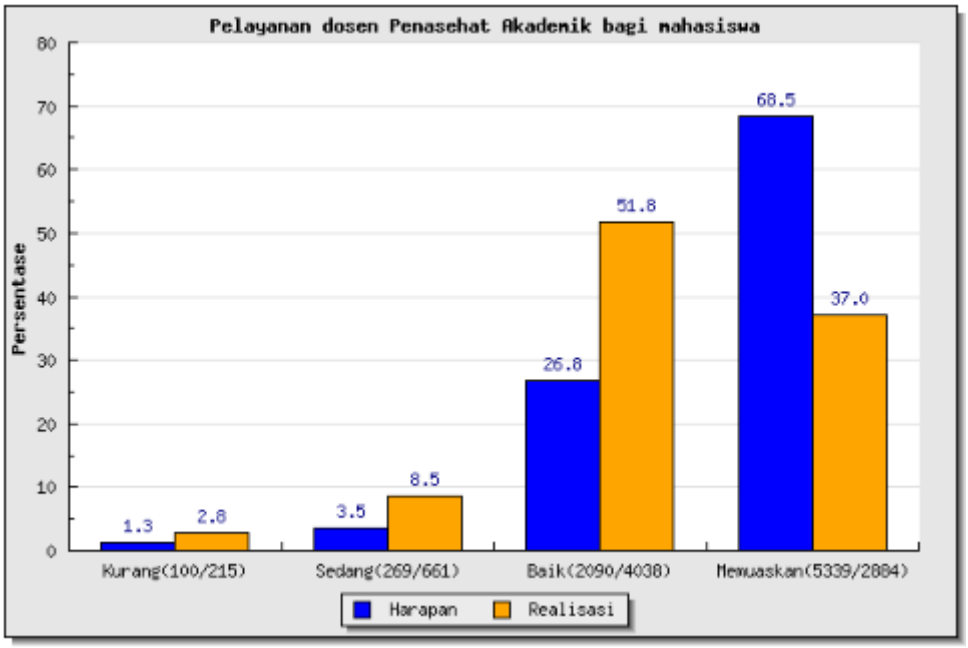
Gambar 4.51. Grafik Presentase Tingkat Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan fakultas bagi mahasiswa di kampus

4.2.14. Pelayanan Dosen Penasehat Akademik bagi mahasiswa

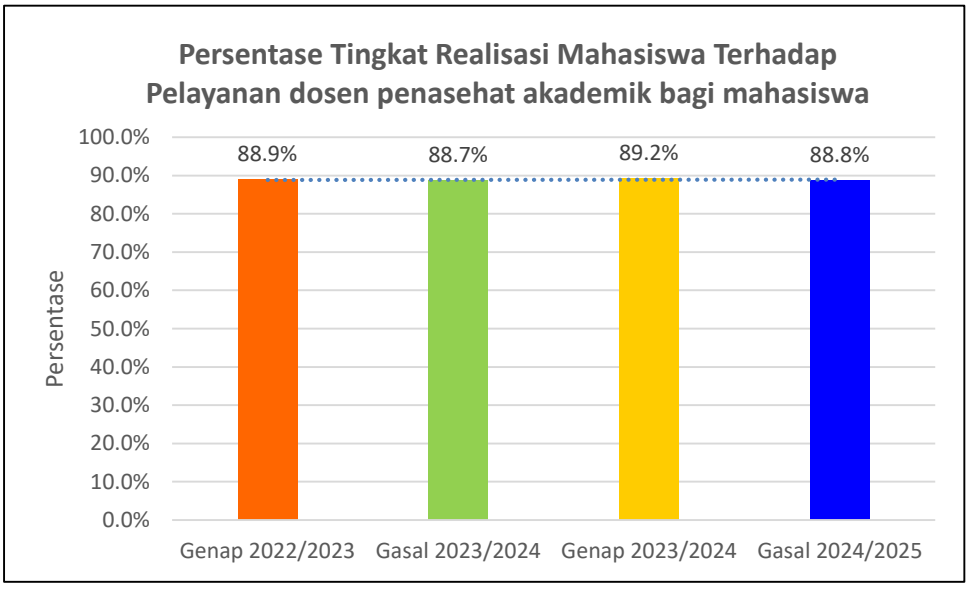
Rata-rata tingkat realisasi mahasiswa terhadap pelayanan dosen penasehat akademik bagi mahasiswa sebesar 3.20. Dari total 7791 responden dalam persentase 88.8% menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan.



Gambar 4.52. Grafik Rata-Rata Tingkat Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan dosen penasehat akademik bagi mahasiswa



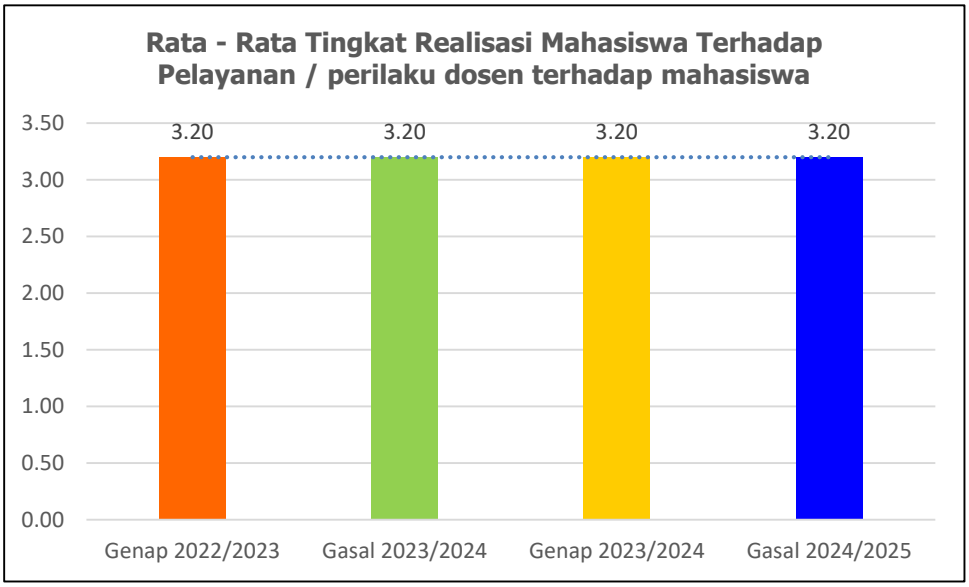
Gambar 4.53 Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan dosen penasehat akademik bagi mahasiswa



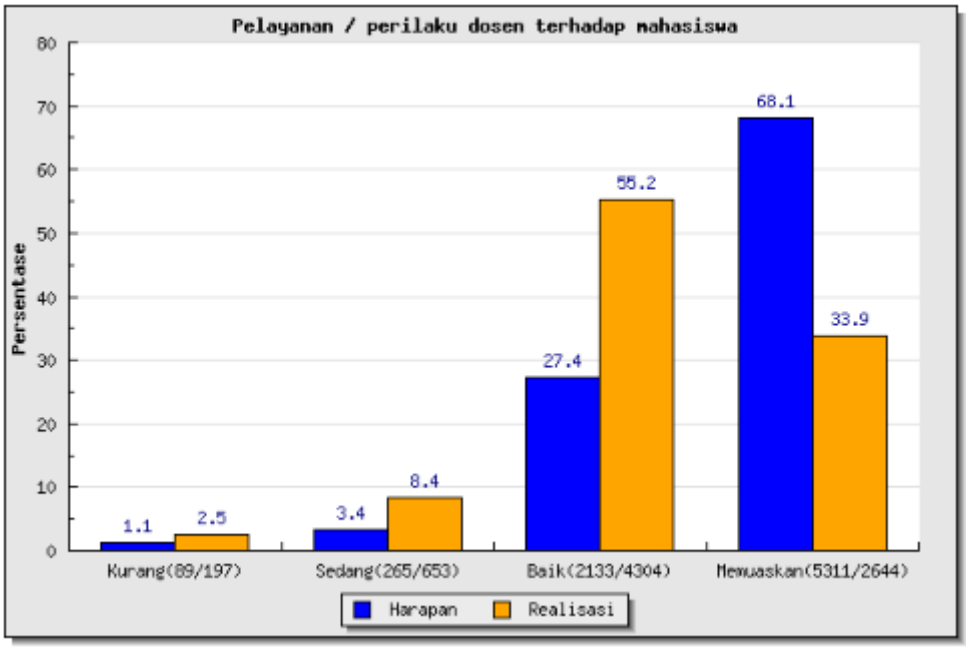
Gambar 4.54. Grafik Presentase Tingkat Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan dosen penasehat akademik bagi mahasiswa

4.2.6.15. Perilaku/pelayanan dosen terhadap mahasiswa

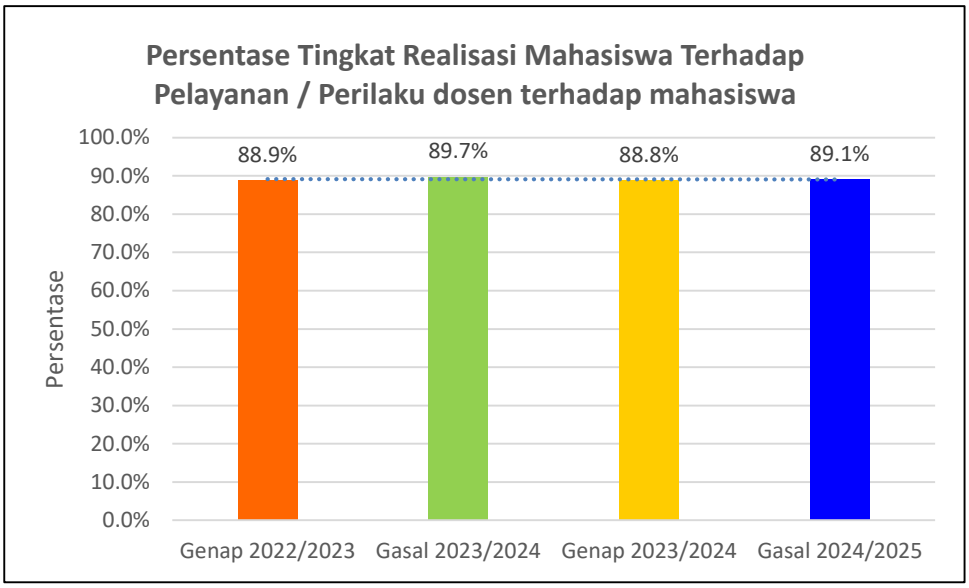
Rata-rata tingkat realisasi mahasiswa terhadap perilaku/pelayanan dosen terhadap mahasiswa sebesar 3,20. Dari total 7791 responden dalam persentase 89.1% menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan.



Gambar 4.55. Grafik Rata-Rata Tingkat Realisasi Mahasiswa Terhadap Perilaku/Pelayanan dosen terhadap mahasiswa



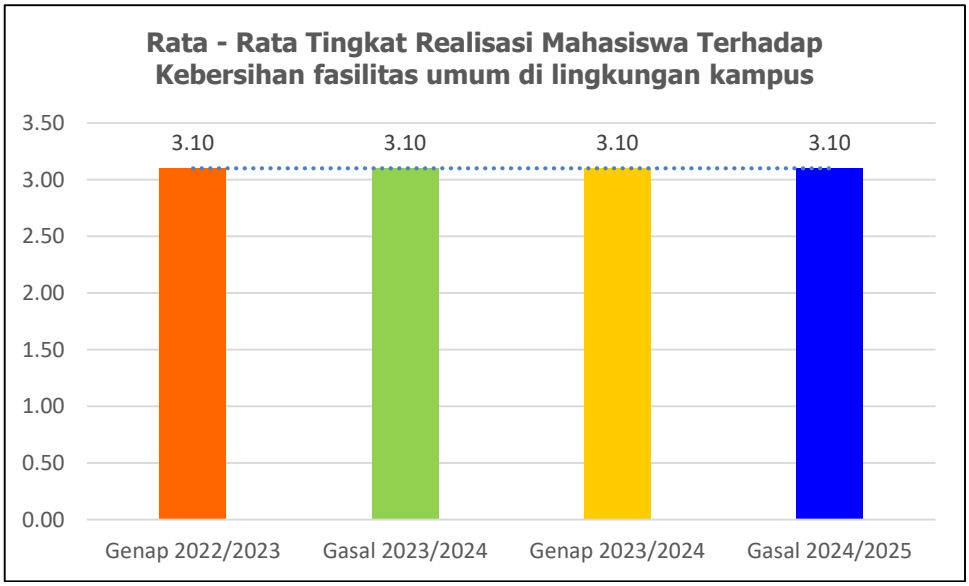
Gambar 4.56. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Perilaku/Pelayanan dosen terhadap mahasiswa



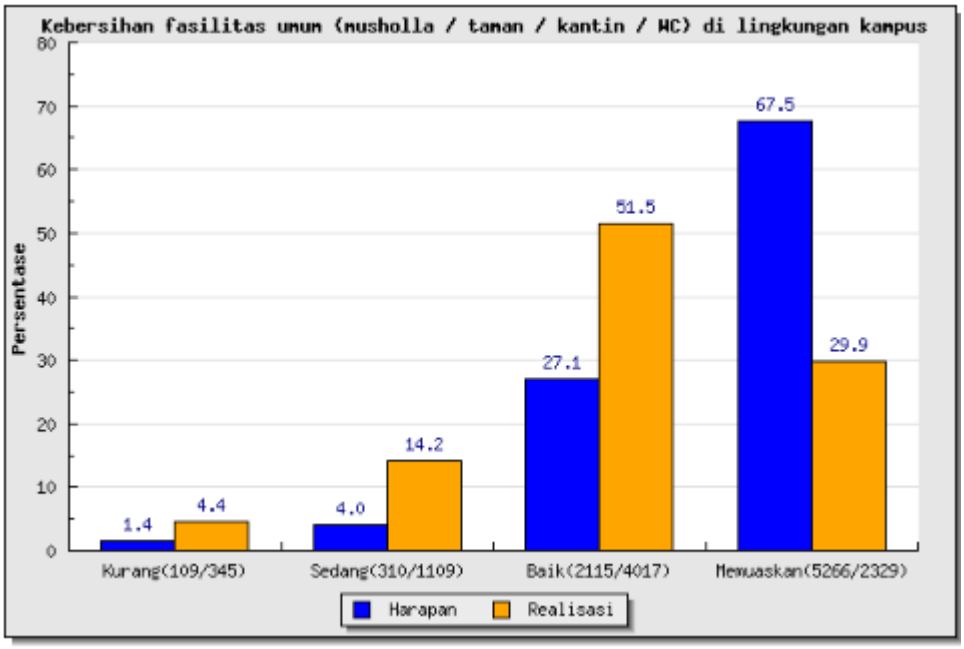
Gambar 4.57. Grafik Presentase Tingkat Realisasi Mahasiswa Terhadap Perilaku/Pelayanan dosen terhadap mahasiswa

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

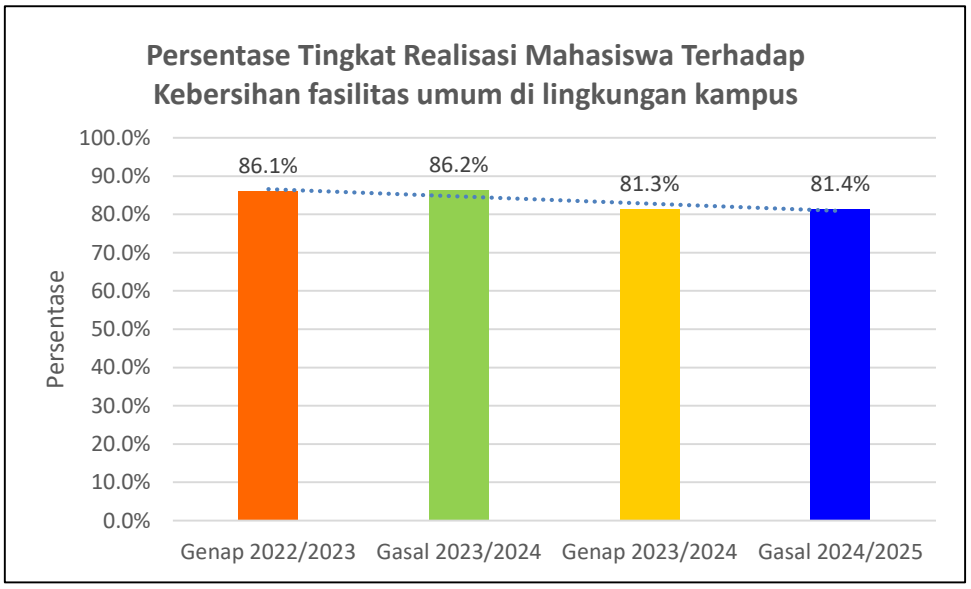
Rata-rata tingkat realisasi mahasiswa terhadap kebersihan fasilitas umum (musholla/taman/ kantin/WC) di lingkungan kampus sebesar 3.10. Dari total 7791 responden dalam persentase 81.4% menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan.



Gambar 4.58. Grafik Rata-Rata Tingkat Realisasi Mahasiswa Terhadap Kebersihan Fasilitas Umum di lingkungan kampus



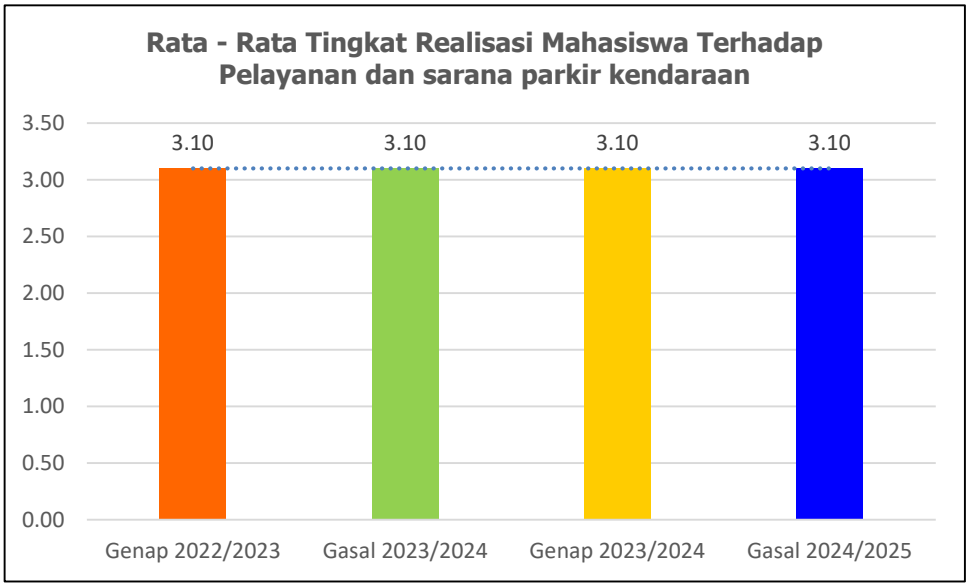
Gambar 4.59. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Kebersihan Fasilitas Umum di lingkungan kampus



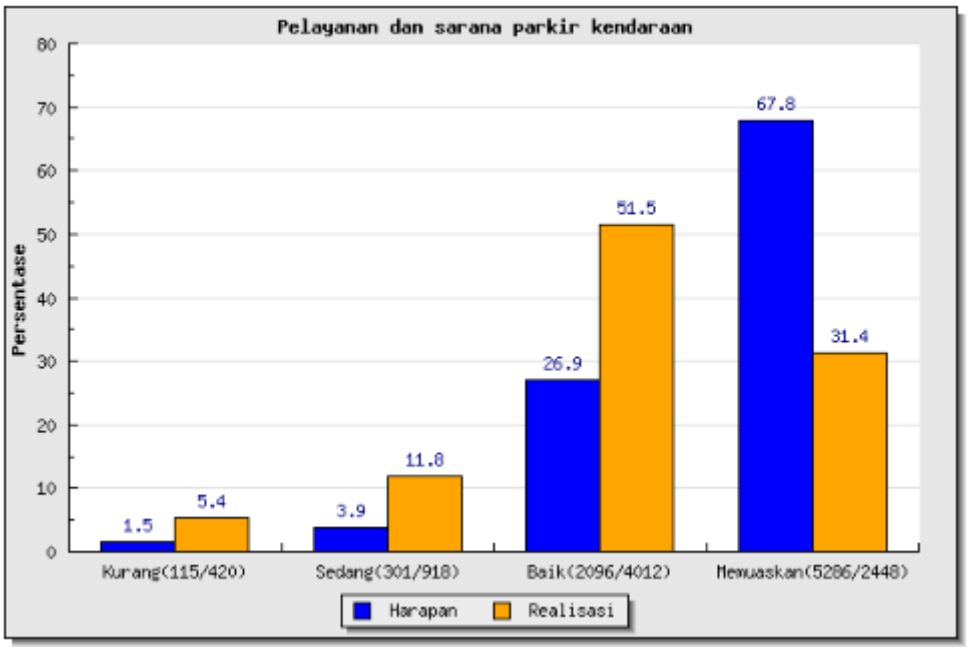
Gambar 4.60. Grafik Presentase Tingkat Realisasi Mahasiswa Terhadap Terhadap Kebersihan Fasilitas Umum di lingkungan kampus

4.2.6.17. Pelayanan dan sarana parkir kendaraan

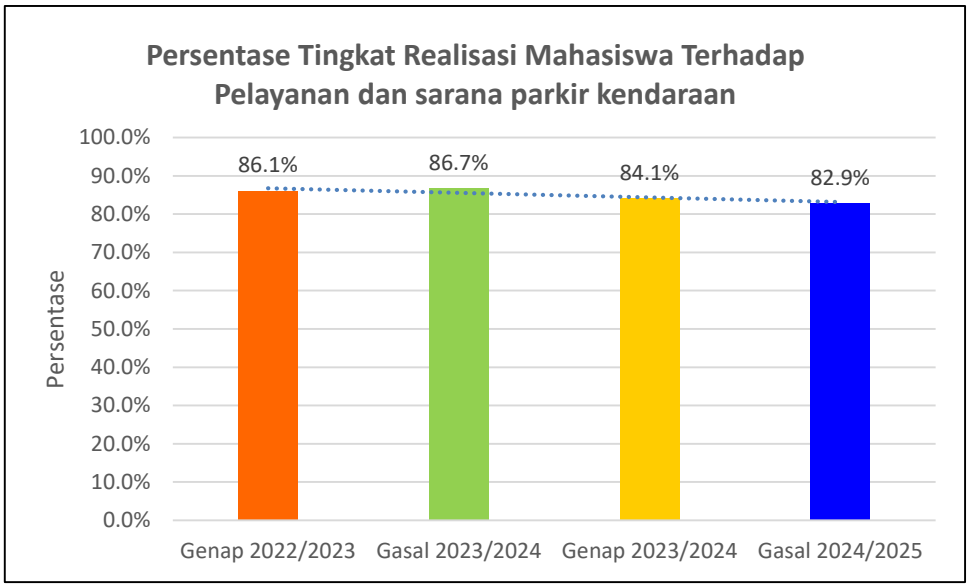
Rata-rata tingkat realisasi mahasiswa terhadap pelayanan dan sarana parkir kendaraan sebesar 3.10. Dari total 7791 responden dalam persentase 82.9% menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan.



Gambar 4.61. Grafik Rata-Rata Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan dan Sarana Parkir Kendaraan



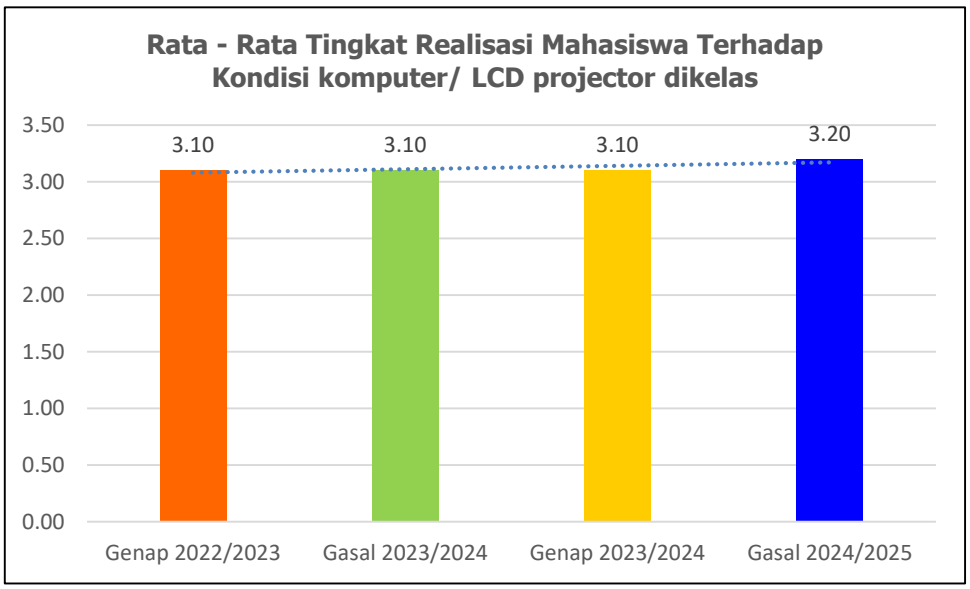
Gambar 4.62. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan dan Sarana Parkir Kendaraan



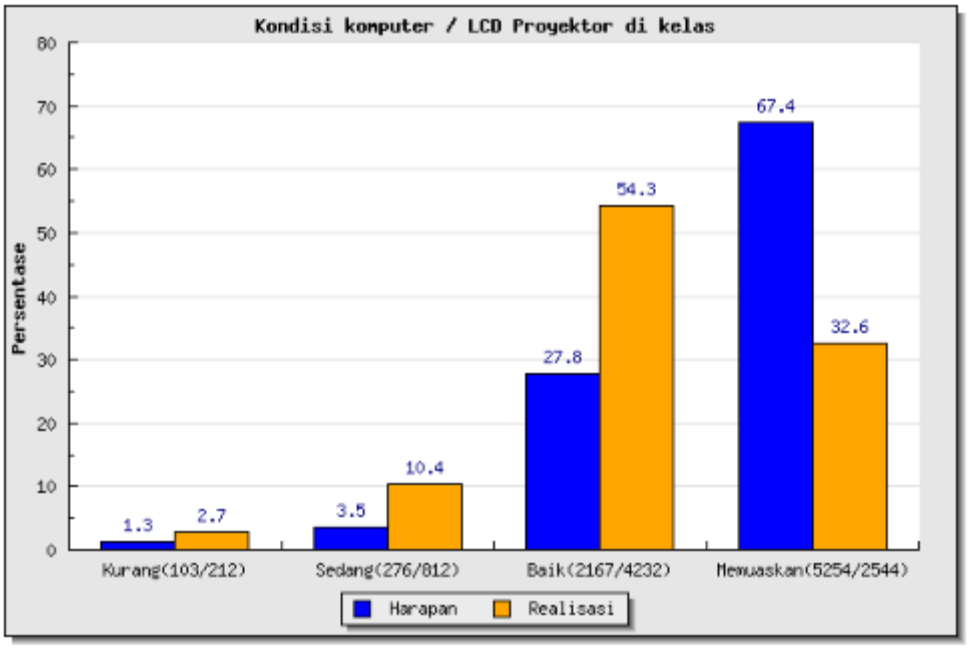
Gambar 4.63. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan dan Sarana Parkir Kendaraan

4.2.6.18. Kondisi komputer/LCD projector di kelas

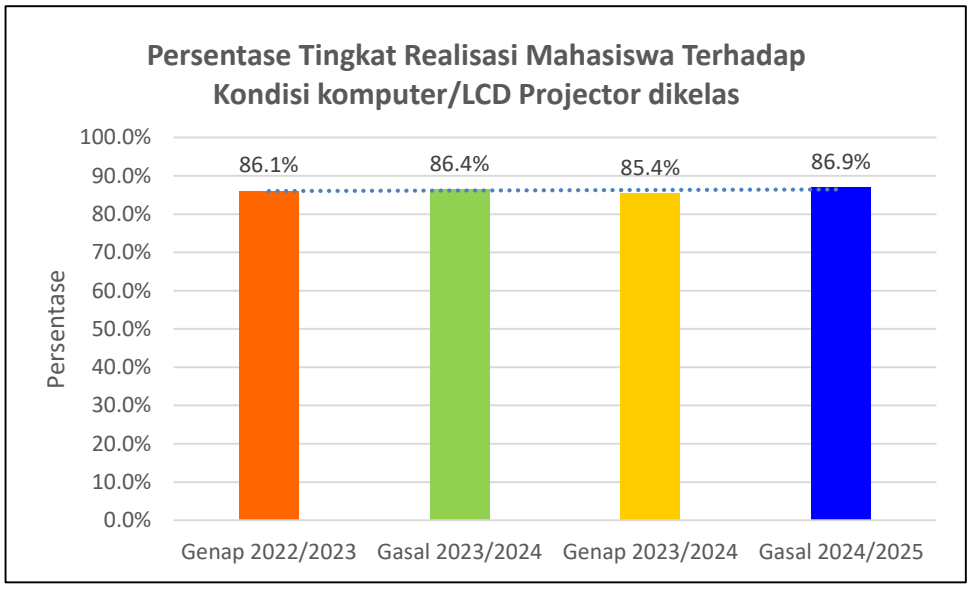
Rata-rata tingkat realisasi mahasiswa terhadap pelayanan dan sarana parkir kendaraan sebesar 3.20. Dari total 7791 responden dalam persentase 86.9% menyatakan realisasi pada taraf Baik dan Memuaskan.



Gambar 4.64. Grafik Rata-Rata Tingkat Realisasi Mahasiswa Terhadap Kondisi Komputer/LCD Projector di kelas



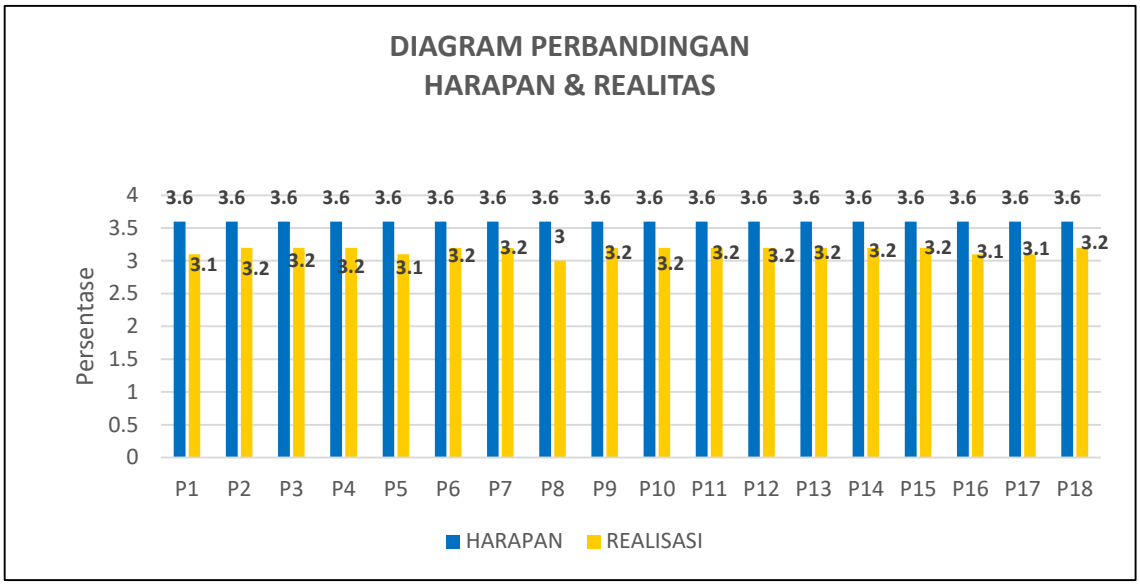
Gambar 4.65. Grafik Presentase Tingkat Harapan Dan Realisasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan dan Sarana Parkir Kendaraan



Gambar 4.66. Grafik Presentase Tingkat 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 3.17 (skala 1–4), meskipun rata-rata tingkat harapan/realisasinya sangat tinggi yaitu sebesar 3,60 (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 4.39. Grafik Diagram Perbandingan Harapan & Realisasi

Tabel 4.3 rata-rata tingkat harapan dengan rata-rata tingkat realisasi 18 pertanyaan yang diberikan kepada responden

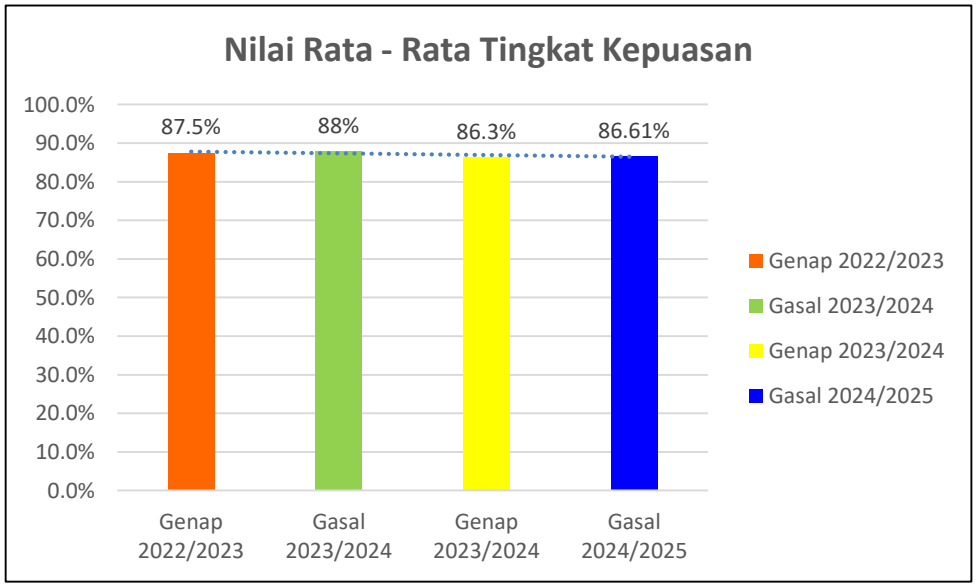
Keterangan

Pertanyaan	Keterangan	Harapan	Realisasi	Persentase
P1	Kondisi sarana ruangan kelas (lampu/AC/sound system)	3.6	3.1	85.7%
P2	Kebersihan ruang kelas dan kondisi kursi / papan tulis di kelas	3.6	3.2	87.4%
P3	Kelengkapan Laboratorium/Perpustakaan	3.6	3.2	87%
P4	Kebersihan Laboratorium/ Perpustakaan	3.6	3.2	89.6%
P5	Kesempatan anda memanfaatkan komputer di Laboratorium	3.6	3.1	85%
P6	Kelengkapan informasi di web: www.budiluhur.ac.id	3.6	3.2	87.7%
P7	Kecepatan akses web www.budiluhur.ac.id (dari luar kampus)	3.6	3.2	86.7%
P8	Kecepatan akses internet melalui Wi-Fi (hot spot)	3.6	3	78.7%
P9	Pelayanan administrasi akademik bagi mahasiswa di kampus	3.6	3.2	88.2%
P10	Pelayanan administrasi keuangan bagi mahasiswa di kampus	3.6	3.2	88.9%
P11	Pelayanan kegiatan kemahasiswaan bagi mahasiswa	3.6	3.2	87.8%
P12	Pelayanan perpustakaan bagi mahasiswa di kampus	3.6	3.2	88.6%
P13	Pelayanan fakultas bagi mahasiswa di kampus	3.6	3.2	88.6%
P14	Pelayanan dosen Penasehat Akademik bagi mahasiswa	3.6	3.2	88.8%
P15	Perilaku/pelayanan dosen terhadap mahasiswa	3.6	3.2	89.1%
P16	Kebersihan fasilitas umum (musholla/taman/kantin/WC) di lingkungan kampus	3.6	3.1	81.4%
P17	Pelayanan dan sarana parkir kendaraan	3.6	3.1	82.9%
P18	Kondisi komputer/LCD projector di kelas	3.6	3.2	86.9%

Rata-rata		**3.6**	**3.17**	**86.61%**

Tabel 4.4. Tingkat kepuasan dalam persentase
Perfoma dalam persentase (Baik dan Memuaskan)

Pertanyaan	Keterangan	Genap 22/23	Gasal 23/24	Genap 23/24	Gasal 24/25
P1	Kondisi sarana ruangan kelas (lampu/AC/sound system)	86.9%	87.6%	84.9%	85.7%
P2	Kebersihan ruang kelas dan kondisi kursi / papan tulis di kelas	88.1%	89.5%	87.8%	87.4%
P3	Kelengkapan Laboratorium/Perpustakaan	89%	87.7%	86.8%	87%
P4	Kebersihan Laboratorium/ Perpustakaan	87.3%	90.3%	90.1%	89.6%
P5	Kesempatan anda memanfaatkan komputer di Laboratorium	85.8%	85.7%	84.8%	85%
P6	Kelengkapan informasi di web: www.budiluhur.ac.id	88.2%	88.5%	87.6%	87.7%
P7	Kecepatan akses web www.budiluhur.ac.id (dari luar kampus)	88.1%	88.8%	86.2%	86.7%
P8	Kecepatan akses internet melalui Wi-Fi (hot spot)	83.7%	83.6%	78.6%	78.7%
P9	Pelayanan administrasi akademik bagi mahasiswa di kampus	88.1%	88.6%	86.9%	88.2%
P10	Pelayanan administrasi keuangan bagi mahasiswa di kampus	87.7%	88.1%	88%	88.9%
P11	Pelayanan kegiatan kemahasiswaan bagi mahasiswa	88.3%	88.7%	87.7%	87.8%
P12	Pelayanan perpustakaan bagi mahasiswa di kampus	88.7%	89.3%	88.5%	88.6%
P13	Pelayanan fakultas bagi mahasiswa di kampus	88.4%	89.3%	88.1%	88.6%
P14	Pelayanan dosen Penasehat Akademik bagi mahasiswa	88.8%	88.7%	89.2%	88.8%
P15	Perilaku/pelayanan dosen terhadap mahasiswa	89.3%	89.7%	88.8%	89.1%
P16	Kebersihan fasilitas umum (musholla/taman/kantin/WC) di lingkungan kampus	85.2%	86.2%	81.3%	81.4%
P17	Pelayanan dan sarana parkir kendaraan	86.7%	86.7%	84.1%	82.9%
P18	Kondisi komputer/LCD projector di kelas	85.8%	86.4%	85.4%	86.9%
Rata-rata		**87.5%**	**88%**	**86.3%**	**86.61%**



Gambar 4.41. Grafik Tingkat Kepuasan dalam persentase dalam 4 (empat) semester terakhir

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 3.17 point (karena terletak antara 2,50 - 3,24).
3. Dalam Persentase pada periode ini yaitu 86.59%.
4. Dari 18 bentuk pelayanan, 2 sarana dan prasarana yang menempati nilai tertinggi adalah Kebersihan Laboratorium/Perpustakaan dan Perilaku / Pelayanan dosen terhadap mahasiswa.
5. Dari 18 bentuk pelayanan, 2 sarana dan prasarana yang menempati nilai terendah adalah Kecepatan akses internet melalui Wi-Fi (hot spot) dan Kebersihan fasilitas umum (mushola/taman/kantin/WC) di lingkungan kampus.

DAFTAR PUSTAKA

Raharjo, M. . M. & R.B, I., 2021. *Manajemen Pelayanan Publik.* Jakarta: Bumi Aksara.

Halim, M. F., 2022. *Pelayanan Perubahan Data Pada Sistem Informasi Akademik Di Perguruan Tinggi.* Palembang: Bening Media Publising.

John, A. M. & John, C. J., January 1977. "Importance-Perfomance Analysis". *Journal Of Marketing,* 41(1), pp. 77-79.

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