



UMY

UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA

BIRO ADMINISTRASI
AKADEMIK

Terakreditasi Unggul No : 793/SK/BAN-PT/AK-ISK/PT/VIII/2021

Unggul & Islami

LAPORAN SURVEY TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK



UMY

UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA

Unggul & Islami

BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA TAHUN AKADEMIK 2022/2023

ADDRESS

AR Fachruddin A Lt. 3 · Kampus Terpadu UMY
Jl Brawijaya · Tamantirto · Kasihan
Bantul · Yogyakarta 55183

CONTACT

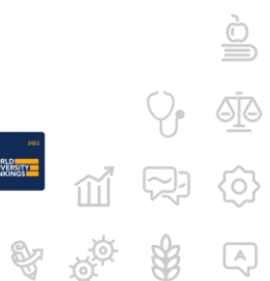
Phone : +62 274 387656 · Ext 136
Fax : +62 274 387646
Email : baa@umy.ac.id

biro-akademik.umy.ac.id

ACCREDITATION



ACHIEVEMENT

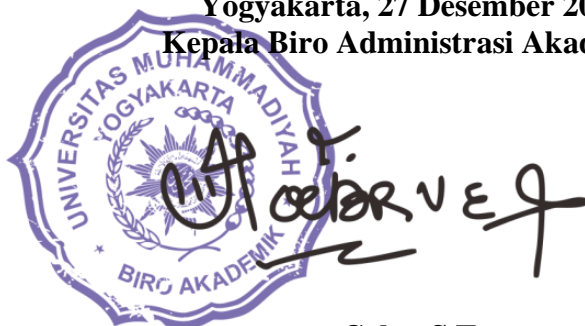


HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN SURVEY TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK

Tim Penyusun:

1. **Caka, S.T.**
2. **Sri Yutatik**
3. **Wasidi**
4. **Resa Ulfah Pertiwi**
5. **Yessita Devi Putriarta**
6. **Hasan Basri**
7. **Muhammad Farid Naufal**
8. **Nanda Fitria Ramadhani**
9. **Bibit Ahmat Salamun**

Yogyakarta, 27 Desember 2022
Kepala Biro Administrasi Akademik



Caka, S.T.
NIK. 19741020200704 100 317

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dalam mencapai visi dan misi dari perguruan tinggi tersebut. Mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga adalah stakeholder yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Oleh karena itu, kepuasan mahasiswa menjadi penting dalam konsep pelayanan. Pada saat ini, kualitas pelayanan perguruan tinggi terhadap mahasiswa dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Apabila kualitas pelayanan buruk dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan berkualitas oleh perguruan tinggi bukan pekerjaan mudah karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas.

Biro Administrasi Akademik sebagai *supporting unit* Universitas Muhammadiyah Yogyakarta selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi mahasiswa. Pelayanan yang diberikan oleh Biro Administrasi Akademik antara lain yaitu cetak Kartu Tanda Mahasiswa (KTM), pelayanan permintaan Surat Keterangan, pemberian informasi kalender akademik dan panduan akademik, permintaan jumlah data mahasiswa untuk penelitian, pemberian informasi akses jadwal kuliah, pemberian informasi dan data rekapitulasi presensi kehadiran kuliah, mengenai peminjaman ruang kelas, serta pelayanan fasilitas ruang kelas. Survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik ini dilakukan untuk menjaring tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Biro Administrasi Akademik. Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Biro Administrasi Akademik selanjutnya.

B. Maksud dan Tujuan

Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik bertujuan untuk menilai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Biro Administrasi Akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Selain itu, survey ini juga sebagai bagian dari monitoring dan evaluasi untuk perbaikan pelayanan selanjutnya.

C. Sasaran

Mahasiswa Aktif Tahun Akademik 2022/2023.

BAB II

METODOLOGI

A. Waktu Pelaksanaan

Penyebaran dan pengembalian kuesioner dimulai tanggal 15 Desember 2022 sampai dengan 24 Desember 2022. Kuesioner tersebut diisi melalui google form dengan link <https://forms.gle/LBTSmbmybUvcy24Q6> yang dikirim melalui WhatsApp.

B. Subjek/Profil Responden

Survey yang dilakukan ini merupakan survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Responden pada survey ini adalah sampling dari Mahasiswa Aktif Tahun Akademik 2022/2023.

C. Teknik Pengambilan Sampel dan Pengumpulan Data

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada survey kali ini adalah *perposive sampling* yaitu Mahasiswa Aktif Tahun Akademik 2022/2023 sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Responden diminta untuk mengisi kuesioner melalui google form dengan link <https://forms.gle/LBTSmbmybUvcy24Q6> yang dikirim melalui WhatsApp. Pernyataan yang diajukan kepada mahasiswa berjumlah 10 item. Pernyataan tersebut berkaitan dengan ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan, penyampaian informasi yang baik dan benar, akses informasi yang mudah, tanggapan/solusi yang baik dan cepat, serta kelengkapan fasilitas ruang kelas. Dari 10 pernyataan tersebut diukur dengan menggunakan skala likert 1-4. Skala tersebut menunjukkan 1) Sangat Tidak Puas, 2) Tidak Puas, 3) Puas, dan 4) Sangat Puas.

D. Pengolahan Data

Data diolah berdasarkan hasil dari pengisian survey melalui google form. Selain itu, uji kualitas instrumen yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas diolah dengan menggunakan IBM SPSS Statistics 22.

BAB III

HASIL DAN ANALISA

A. Demografi Kuesioner

Penyebaran dan pengembalian kuesioner dimulai tanggal 15 Desember 2022 sampai dengan 24 Desember 2022. Kuesioner tersebut diisi pada google form dengan link <https://forms.gle/LBTSmbmybUvcy24Q6> yang dikirim melalui WhatsApp. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, diperoleh data yang menunjukkan jumlah responden yaitu sebanyak 7749 responden yang merupakan sampling dari Mahasiswa Aktif Tahun Akademik 2022/2023.

B. Demografi Responden

Identitas utama responden yang diamati dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, fakultas, dan program studi. Berikut merupakan hasil distribusi frekuensi setiap identitas responden:

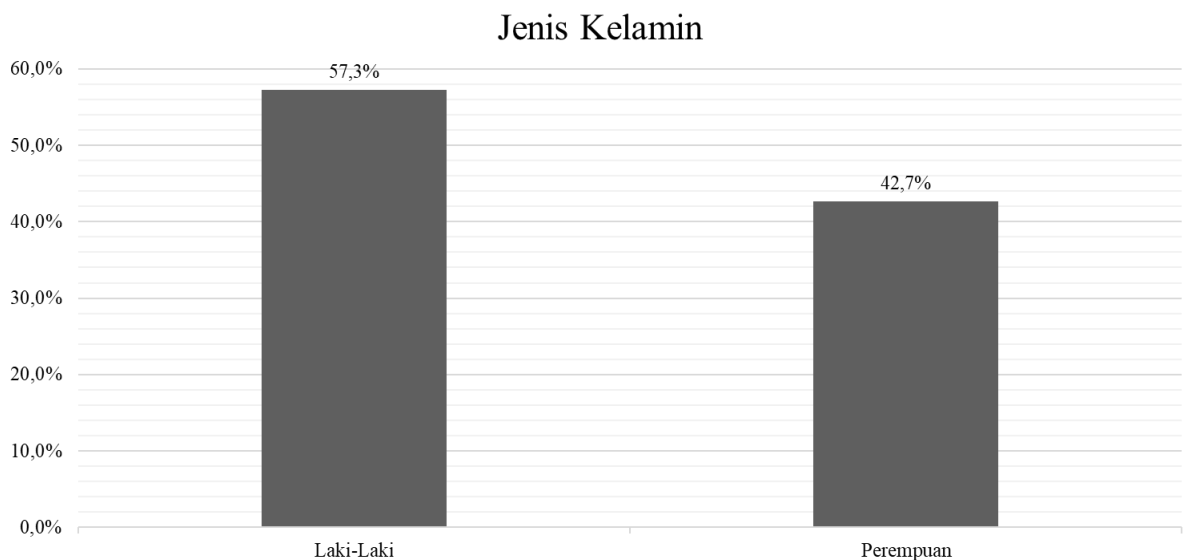
1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Identitas responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dan diagram berikut:

Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	4440	57,3%
Perempuan	3309	42,7%
Total Keseluruhan	7749	100,0%

Sumber: Olah Data (2022)



Tabel dan diagram di atas menunjukkan bahwa responden dalam survey ini adalah sebanyak 7749 responden. Responden dengan jenis kelamin laki-laki sejumlah 4440 responden atau 57,3% dari total keseluruhan dan responden dengan jenis kelamin perempuan sejumlah 3309 responden atau 42,7% dari total keseluruhan. Artinya, responden yang paling banyak berpartisipasi dalam survey ini adalah responden dengan jenis kelamin laki-laki yaitu sejumlah 4440 responden atau 57,3% dari total keseluruhan.

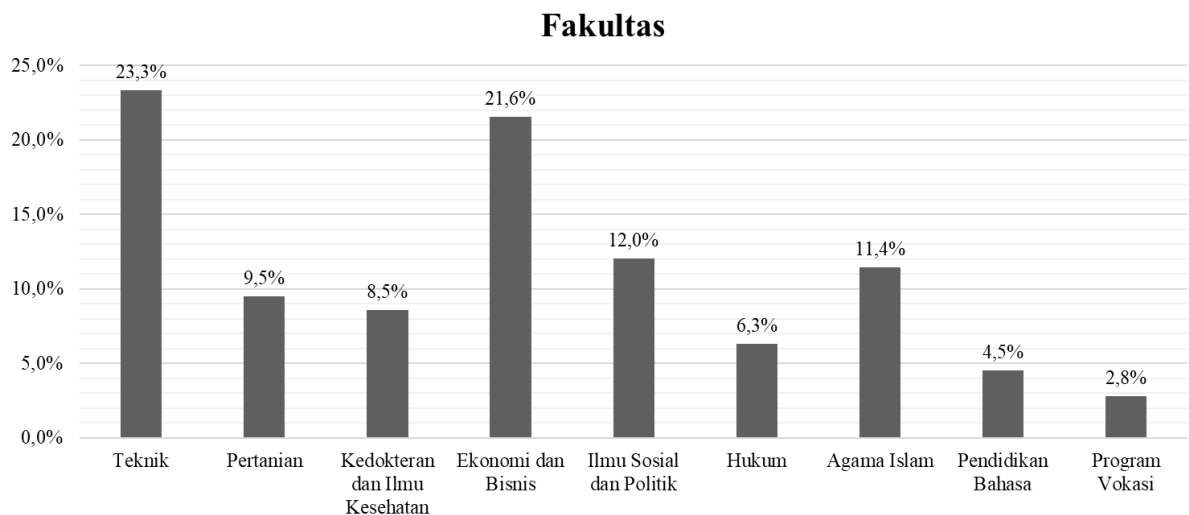
2. Responden Berdasarkan Fakultas

Identitas responden berdasarkan fakultas dapat dilihat pada tabel dan diagram berikut:

Identitas Responden Berdasarkan Fakultas

Fakultas	Jumlah	Persentase
Teknik	1809	23,3%
Pertanian	735	9,5%
Kedokteran dan Ilmu Kesehatan	662	8,5%
Ekonomi dan Bisnis	1671	21,6%
Ilmu Sosial dan Politik	931	12,0%
Hukum	490	6,3%
Agama Islam	885	11,4%
Pendidikan Bahasa	351	4,5%
Program Vokasi	215	2,8%
Total Keseluruhan	7749	100,00%

Sumber: Olah Data (2022)



Tabel dan diagram di atas menunjukkan bahwa responden dalam survey ini adalah sebanyak 7749 responden. Responden paling banyak dalam survey ini yaitu Fakultas Teknik sejumlah 1809 responden atau 23,3% dari total keseluruhan dan responden paling sedikit yaitu Program Vokasi sejumlah 215 responden atau 2,8% dari total keseluruhan.

3. Responden Berdasarkan Program Studi

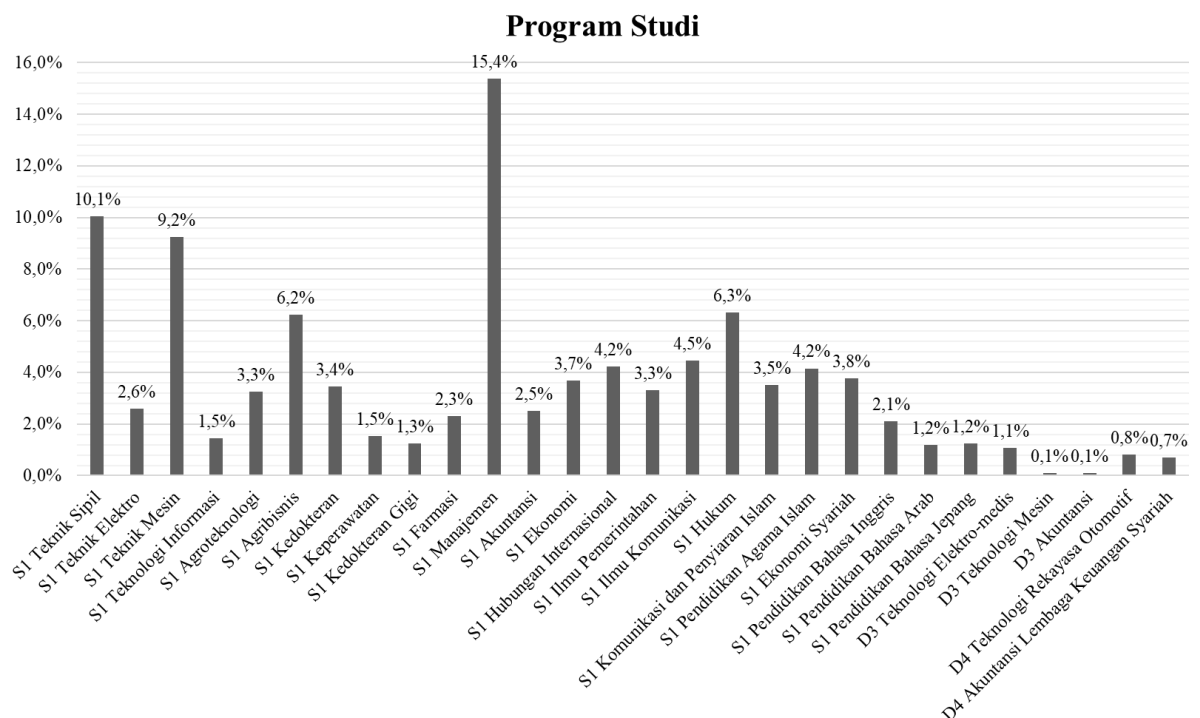
Identitas responden berdasarkan program studi dapat dilihat pada tabel dan diagram berikut:

Identitas Responden Berdasarkan Program Studi

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
S1 Teknik Sipil	779	10,1%
S1 Teknik Elektro	201	2,6%
S1 Teknik Mesin	716	9,2%
S1 Teknologi Informasi	113	1,5%
S1 Agroteknologi	253	3,3%
S1 Agribisnis	482	6,2%
S1 Kedokteran	267	3,4%
S1 Keperawatan	118	1,5%

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
S1 Kedokteran Gigi	97	1,3%
S1 Farmasi	179	2,3%
S1 Manajemen	1192	15,4%
S1 Akuntansi	194	2,5%
S1 Ekonomi	286	3,7%
S1 Hubungan Internasional	328	4,2%
S1 Ilmu Pemerintahan	257	3,3%
S1 Ilmu Komunikasi	346	4,5%
S1 Hukum	490	6,3%
S1 Komunikasi dan Penyiaran Islam	271	3,5%
S1 Pendidikan Agama Islam	322	4,2%
S1 Ekonomi Syariah	292	3,8%
S1 Pendidikan Bahasa Inggris	163	2,1%
S1 Pendidikan Bahasa Arab	92	1,2%
S1 Pendidikan Bahasa Jepang	96	1,2%
D3 Teknologi Elektro-medis	83	1,1%
D3 Teknologi Mesin	7	0,1%
D3 Akuntansi	7	0,1%
D4 Teknologi Rekayasa Otomotif	63	0,8%
D4 Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah	55	0,7%
Total Keseluruhan	7749	100,00%

Sumber: Olah Data (2022)



Program Studi

Tabel dan diagram di atas menunjukkan bahwa responden dalam survey ini adalah sebanyak 7749 responden. Responden paling banyak dalam survey ini yaitu Program Studi S1 Manajemen sejumlah 1192 responden atau 15,4% dari total keseluruhan dan responden paling sedikit yaitu Program Studi D3 Teknologi Informasi sejumlah 7 responden atau 0,1% dari total keseluruhan dan D3 Akuntansi sejumlah 7 responden atau 0,1% dari total keseluruhan.

C. Uji Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu pengukuran kualitas dari instrumen data yang digunakan untuk mengetahui sejauhmana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Apabila validitas yang dimiliki tinggi maka semakin kecil pula tingkat kesalahannya sehingga data yang digunakan merupakan data yang memadai. Uji validitas dapat dilakukan dengan uji homogenitas data, yaitu dilakukan dengan cara melakukan uji korelasi terhadap item-item pernyataan dengan skor total (*pearson correlation*). Seluruh item pembentuk variabel dikatakan valid apabila memiliki korelasi (r) dari skor total masing-masing yaitu $\geq 0,25$ atau memiliki nilai sig dari skor total masing-masing yaitu $< 0,05$. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Hasil Uji Validitas Pearson Correlation

Butir Pernyataan	R	Sig.	Keterangan
Pernyataan 1	0,736	0,000	Valid
Pernyataan 2	0,807	0,000	Valid
Pernyataan 3	0,802	0,000	Valid
Pernyataan 4	0,848	0,000	Valid
Pernyataan 5	0,828	0,000	Valid
Pernyataan 6	0,850	0,000	Valid
Pernyataan 7	0,773	0,000	Valid
Pernyataan 8	0,813	0,000	Valid
Pernyataan 9	0,820	0,000	Valid
Pernyataan 10	0,722	0,000	Valid

Sumber: Olah Data (2022)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan uji validitas mengenai jawaban responden dimana keseluruhan berjumlah 7749 jawaban responden. Seluruh item pernyataan memiliki nilai korelasi (r) dari skor total masing-masing yaitu $\geq 0,25$ atau memiliki nilai sig dari skor total masing-masing yaitu $< 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang ada dalam kuesioner tersebut dikatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data.

Selain menggunakan *pearson product moment* atau *pearson correlation*, dalam pengujian validitas juga dapat menggunakan analisis faktor. Analisis faktor adalah sebuah teknik yang digunakan untuk mencari faktor-faktor yang mampu menjelaskan hubungan atau korelasi antara berbagai indikator yang diobservasi. Dengan kata lain, analisis faktor bertujuan mengetahui apakah item yang digunakan dapat merepresentasikan variabel yang diteliti. Seluruh item pembentuk variabel dikatakan valid apabila memiliki nilai KMO MSA maupun faktor *loading* lebih dari 0,50. Hasil uji validitas dengan analisis faktor dapat dilihat pada tabel berikut:

Hasil Uji Validitas Analisis Faktor

KMO MSA	Butir Pernyataan	Loading Factor	Keterangan
0,954>0,50	Pernyataan 1	0,738	Valid
	Pernyataan 2	0,813	Valid
	Pernyataan 3	0,800	Valid
	Pernyataan 4	0,855	Valid
	Pernyataan 5	0,833	Valid
	Pernyataan 6	0,856	Valid
	Pernyataan 7	0,768	Valid
	Pernyataan 8	0,810	Valid
	Pernyataan 9	0,822	Valid
	Pernyataan 10	0,703	Valid

Sumber: Olah Data (2022)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan uji validitas mengenai jawaban responden dimana keseluruhan berjumlah 7749 jawaban responden. Nilai KMO MSA pada tabel di atas yaitu 0,954 dimana lebih besar dari syarat 0,50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa analisis faktor dalam survey ini dapat dilanjutkan karena sudah memenuhi persyaratan pertama. Selain itu, masing-masing item pada kuesioner memiliki nilai *loading factor* lebih besar daripada 0,50. Artinya, seluruh komponen dari masing-masing variabel memiliki *loading factor* yang besar sehingga dapat dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran dapat dipercaya atau uji yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepercayaan pada kebenaran atau kesungguhan jawaban instrumen. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel. Instrumen yang memiliki nilai *cronbach's alpha* <0,50 maka reliabilitasnya rendah; nilai *cronbach's alpha* antara 0,50-0,70 maka reliabilitasnya moderat; nilai *cronbach's alpha* antara 0,70-0,90 maka reliabilitasnya tinggi; dan nilai *cronbach's alpha* >0,90 maka reliabilitasnya sempurna. Semakin tinggi nilai *cronbach's alpha* maka instrumen tersebut semakin memiliki tingkat konsistensi yang tinggi. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Hasil Uji Reliabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
0,936	Reliabilitas Sempurna

Sumber: Olah Data (2022)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan uji reliabilitas mengenai jawaban responden dimana keseluruhan berjumlah 7749 jawaban responden. Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan nilai *cronbach's alpha* 0,936 yang artinya tingkat konsistensi responden dalam menjawab pernyataan 93,6% dapat dipercaya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam survey ini memiliki nilai reliabilitas yang sempurna.

D. Analisis Data

Survey dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik. Respon yang didapatkan berjumlah 7749 jawaban. Jumlah pernyataan yang diajukan kepada mahasiswa yaitu 10 item pernyataan yang diukur dengan skala likert 1-4. Skala tersebut menunjukkan 1) Sangat Tidak Puas, 2) Tidak Puas, 3) Puas, dan 4) Sangat Puas. Hasil survey dapat dilihat pada tabel berikut:

Hasil Survey

Butir Pernyataan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
Pernyataan 1	3	112	4001	3633
	0,0%	1,4%	51,6%	46,9%
Pernyataan 2	19	165	4471	3094
	0,2%	2,1%	57,7%	39,9%
Pernyataan 3	23	587	4325	2814
	0,3%	7,6%	55,8%	36,3%
Pernyataan 4	11	322	4984	2432
	0,1%	4,2%	64,3%	31,4%
Pernyataan 5	31	256	4456	3006
	0,4%	3,3%	57,5%	38,8%
Pernyataan 6	28	221	4699	2801
	0,4%	2,9%	60,6%	36,1%
Pernyataan 7	35	323	3850	3541
	0,5%	4,2%	49,7%	45,7%
Pernyataan 8	58	492	4442	2757
	0,7%	6,3%	57,3%	35,6%
Pernyataan 9	30	345	4834	2540
	0,4%	4,5%	62,4%	32,8%
Pernyataan 10	89	782	4121	2757
	1,1%	10,1%	53,2%	35,6%
Total	327	3605	44183	29375
	4,2%	46,5%	570,2%	379,1%
Rata-Rata	32,7	360,5	4418,3	2937,5
	0,4%	4,7%	57,0%	37,9%
	Kategori Tidak Puas		Kategori Puas	
	5,1%		94,9%	

Sumber: Olah Data (2022)

Rumus perhitungan tingkat kepuasan:

$$TK = (4 \times a) + (3 \times b) + (2 \times c) + d$$

$$P_{JPD} = \frac{TK}{4}$$

Keterangan:

- a (Persentase “Sangat Puas”)
- b (Persentase “Puas”)
- c (Persentase “Tidak Puas”)
- d (Persentase “Sangat Tidak Puas”)
- P_{JPD} (Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik)
- TK (Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik)

Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)

Skala Likert 1-4		
Skala Likert	Nilai Index (100%)	Kriteria
1	$0\% < \text{Satisfaction Index} \leq 25\%$	Sangat Tidak Baik
2	$25\% < \text{Satisfaction Index} \leq 50\%$	Tidak Baik
3	$50\% < \text{Satisfaction Index} \leq 75\%$	Baik
4	$75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$	Sangat Baik

Sumber: Kriteria Nilai CSI

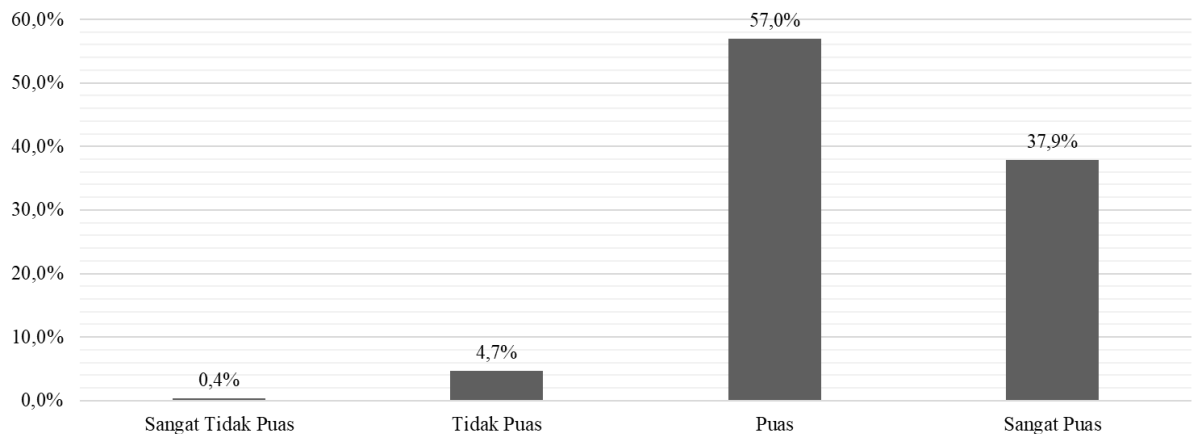
1. Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepuasan Keseluruhan

Hasil evaluasi 10 item pernyataan secara keseluruhan mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik untuk skala likert 1-4 terdapat pada poin 3 yaitu “Puas” (57,0% dari total keseluruhan). Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 7749 responden:

Rata-Rata Jawaban 7749 Responden

Skala Likert 1-4	
Kriteria	Jawaban
Sangat Tidak Puas	0,4%
Tidak Puas	4,7%
Puas	57,0%
Sangat Puas	37,9%

Sumber: Olah Data (2022)

Hasil Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik

$$TK = (4 \times 37,9\%) + (3 \times 57,0\%) + (2 \times 4,7\%) + 0,4\%$$

$$= 151,6\% + 171,1\% + 9,3\% + 0,4\% = 332,4\%$$

$$P_{JPD} = \frac{332,4\%}{4} = 83,1\%$$

Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik sebesar 83,1%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen puas atas pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan, penyampaian informasi yang baik dan benar, akses informasi yang mudah, tanggapan/solusi yang baik dan cepat, serta

kelengkapan fasilitas ruang kelas diberikan oleh Biro Administrasi Akademik berada pada tingkat yang sangat baik. Selain itu, persentase tingkat kepuasan tersebut lebih tinggi daripada hasil survey tingkat kepuasan Tahun Akademik 2021/2022 yaitu sebesar 82,1% serta melebihi nilai standar pada IKS-1.65 yaitu minimal 75%.

2. Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepuasan Per Pernyataan

Pernyataan 1

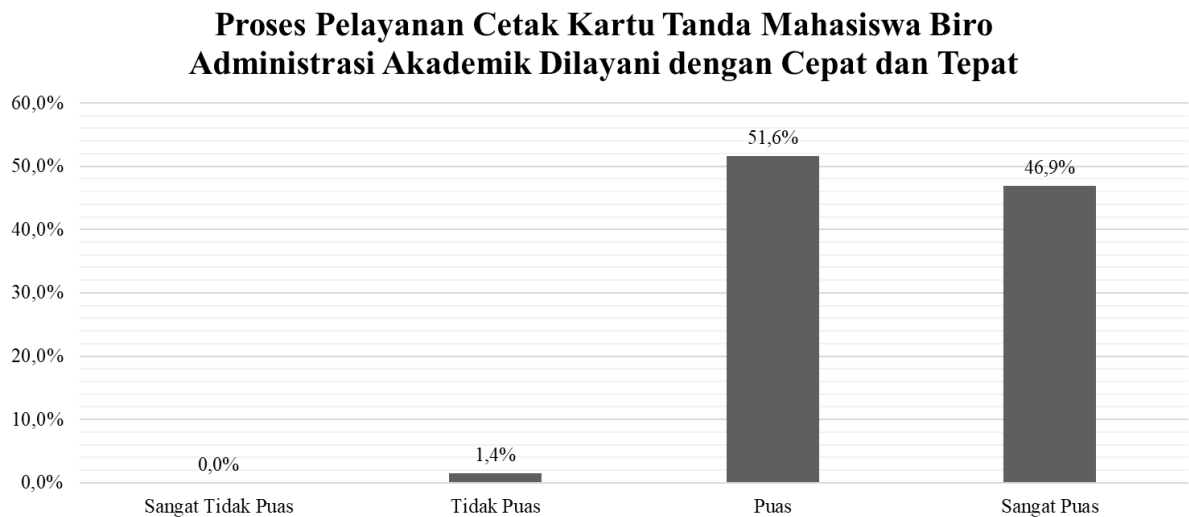


Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 1 memperoleh 0,0% jawaban sangat tidak puas; 1,4% jawaban tidak puas; 51,6% jawaban puas; dan 46,9% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 7749 responden untuk pernyataan 1:

$$TK = (4 \times 46,9\%) + (3 \times 51,6\%) + (2 \times 1,4\%) + 0,0\%$$

$$= 187,5\% + 154,9\% + 2,9\% + 0,0\% = 345,4\%$$

$$P_{JPD} = \frac{345,4\%}{4} = 86,3\%$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 1 sebesar 86,3%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 1 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, mahasiswa puas atas kecepatan dan ketepatan pelayanan cetak Kartu Tanda Mahasiswa oleh Biro Administrasi Akademik.

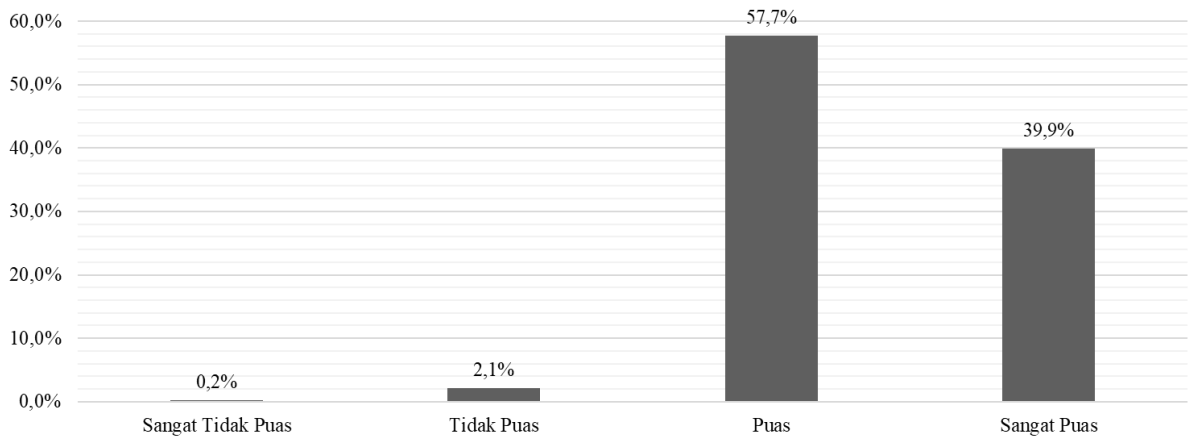
Pernyataan 2**Permintaan Pelayanan Surat Keterangan di Biro Administrasi Akademik Dilayani dengan Cepat dan Tepat**

Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 2 memperoleh 0,2% jawaban sangat tidak puas; 2,1% jawaban tidak puas; 57,7% jawaban puas; dan 39,9% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 6248 responden untuk pernyataan 2:

$$\begin{aligned}
 TK &= (4 \times 39,9\%) + (3 \times 57,7\%) + (2 \times 2,1\%) + 0,2\% \\
 &= 159,7\% + 173,1\% + 4,3\% + 0,2\% = 337,3\% \\
 P_{JPD} &= \frac{337,3\%}{4} = 84,3\%
 \end{aligned}$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 2 sebesar 84,3%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 2 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, mahasiswa puas atas kecepatan dan ketepatan pelayanan Surat Keterangan di Biro Administrasi Akademik.

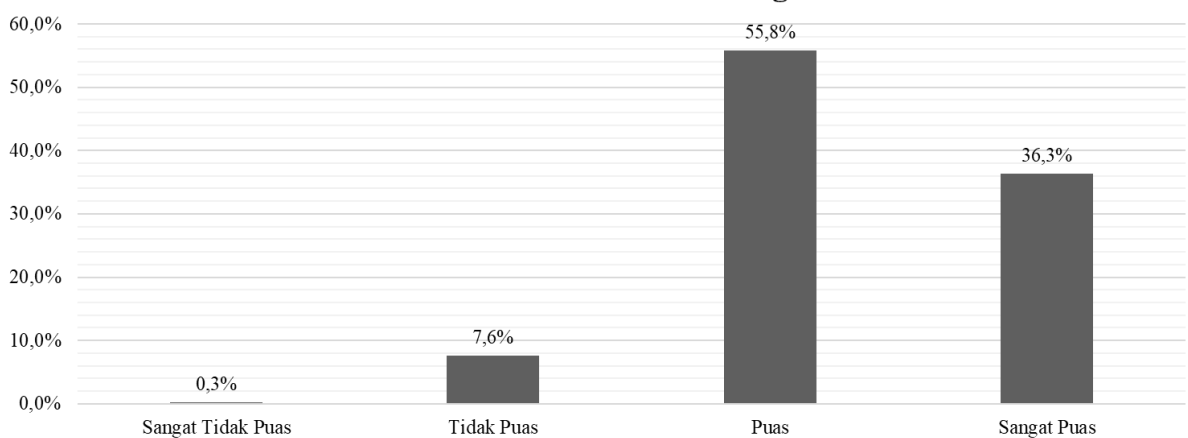
Pernyataan 3**Informasi Kalender Akademik dan Panduan Akademik Universitas Terinformasikan dengan Baik**

Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 3 memperoleh 0,3% jawaban sangat tidak puas; 7,6% jawaban tidak puas; 55,8% jawaban puas; dan 36,3% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 7749 responden untuk pernyataan 3:

$$\begin{aligned}
 TK &= (4 \times 36,3\%) + (3 \times 55,8\%) + (2 \times 7,6\%) + 0,3\% \\
 &= 145,3\% + 167,4\% + 15,2\% + 0,3\% = 328,1\% \\
 P_{JPD} &= \frac{328,1\%}{4} = \mathbf{82,0\%}
 \end{aligned}$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 3 sebesar 82,0%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 3 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, mahasiswa puas atas pemberian informasi yang baik tentang Kalender Akademik dan Panduan Akademik Universitas oleh Biro Administrasi Akademik.

Pernyataan 4

Permintaan Jumlah Data Mahasiswa untuk Penelitian Dilayani dengan Cepat dan Tepat

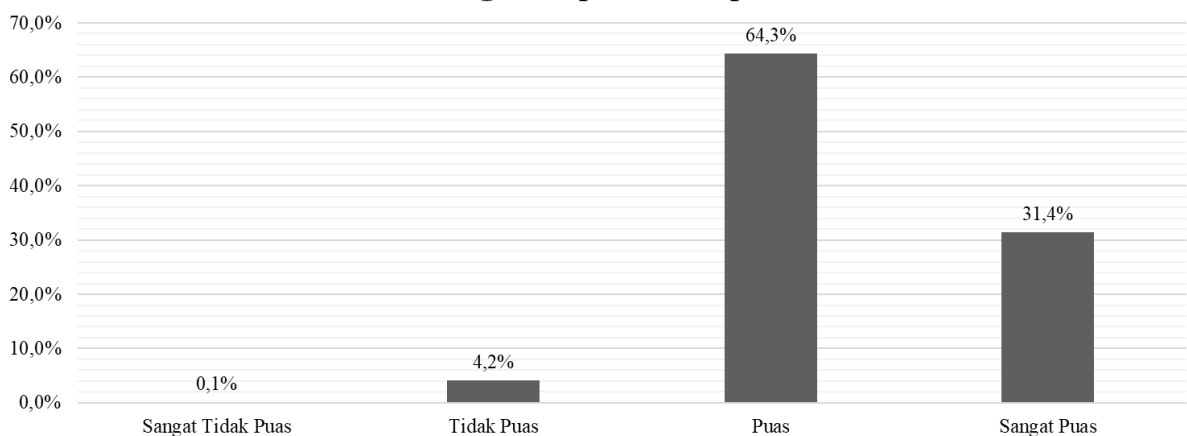


Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 4 memperoleh 0,1% jawaban sangat tidak puas; 4,2% jawaban tidak puas; 64,3% jawaban puas; dan 31,4% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 7749 responden untuk pernyataan 4:

$$\begin{aligned}
 TK &= (4 \times 31,4\%) + (3 \times 64,3\%) + (2 \times 4,2\%) + 0,1\% \\
 &= 125,5\% + 193,0\% + 8,3\% + 0,1\% = 326,9\% \\
 P_{JPD} &= \frac{326,9\%}{4} = \mathbf{81,7\%}
 \end{aligned}$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 4 sebesar 81,7%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 4 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, mahasiswa puas atas kecepatan dan ketepatan pelayanan permintaan jumlah data mahasiswa untuk penelitian yang diberikan oleh Biro Administrasi Akademik.

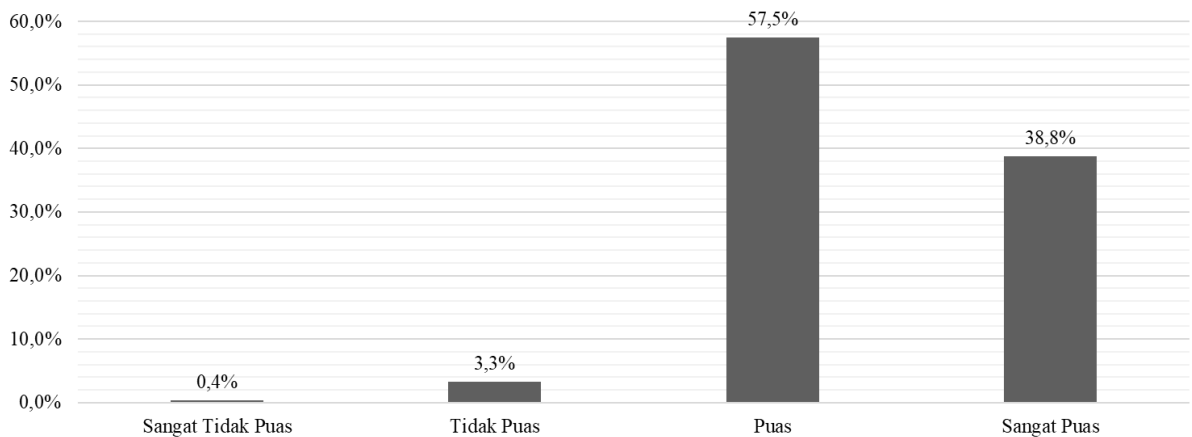
Pernyataan 5**Staf Biro Administrasi Akademik Memberikan Informasi dengan Baik dan Jelas**

Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 5 memperoleh 0,4% jawaban sangat tidak puas; 3,3% jawaban tidak puas; 57,5% jawaban puas; dan 38,8% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 7749 responden untuk pernyataan 5:

$$TK = (4 \times 38,8\%) + (3 \times 57,5\%) + (2 \times 3,3\%) + 0,4\%$$

$$= 155,2\% + 172,5\% + 6,6\% + 0,4\% = 334,7\%$$

$$P_{JPD} = \frac{334,7\%}{4} = 83,7\%$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 5 sebesar 83,7%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 5 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, mahasiswa puas atas pelayanan yang baik serta kejelasan dalam penyampaian informasi oleh Staf Biro Administrasi Akademik.

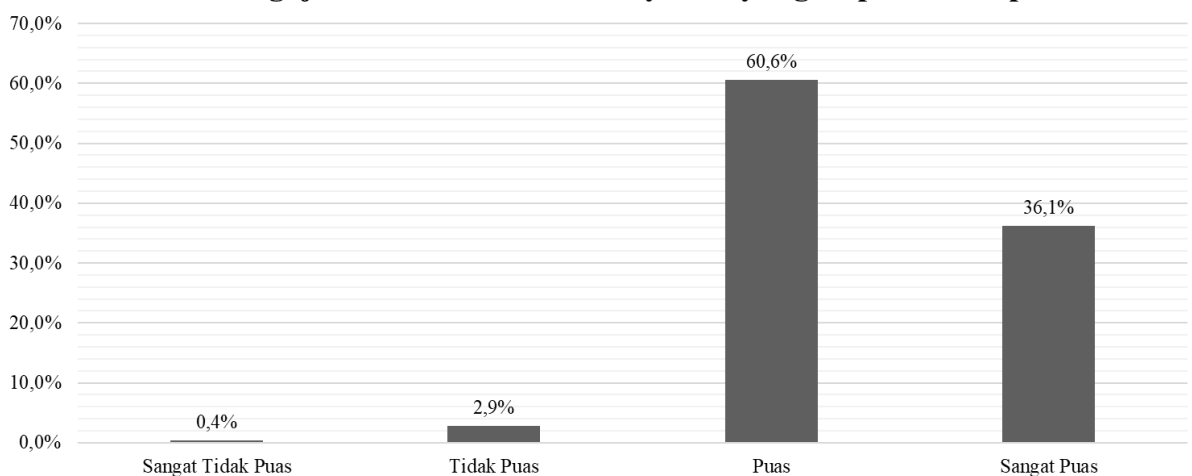
Pernyataan 6**Staf Pengajaran Memberikan Pelayanan yang Cepat dan Tepat**

Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 6 memperoleh 0,4% jawaban sangat tidak puas; 2,9% jawaban tidak puas; 60,6% jawaban puas; dan 36,1% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 6248 responden untuk pernyataan 6:

$$\begin{aligned}
 TK &= (4 \times 36,1\%) + (3 \times 60,6\%) + (2 \times 2,9\%) + 0,4\% \\
 &= 144,6\% + 181,9\% + 5,7\% + 0,4\% = 332,2\% \\
 P_{JPD} &= \frac{332,2\%}{4} = 83,1\%
 \end{aligned}$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 6 sebesar 83,1%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 6 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, mahasiswa puas atas kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan oleh Staf Pengajaran Biro Administrasi Akademik.

Pernyataan 7

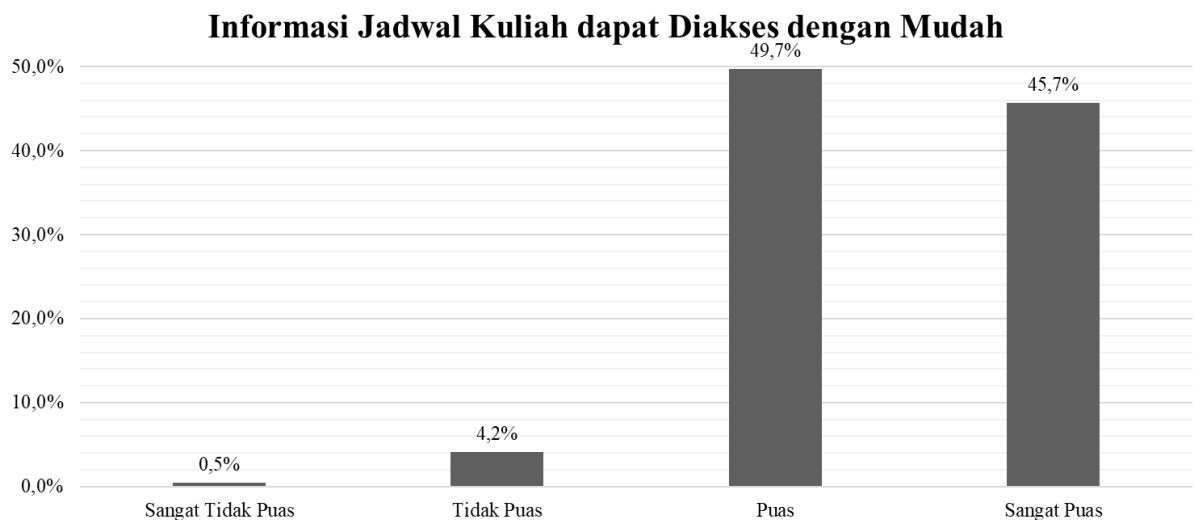


Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 7 memperoleh 0,5% jawaban sangat tidak puas; 4,2% jawaban tidak puas; 49,7% jawaban puas; dan 45,7% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 7749 responden untuk pernyataan 7:

$$\begin{aligned}
 TK &= (4 \times 45,7\%) + (3 \times 49,7\%) + (2 \times 4,2\%) + 0,5\% \\
 &= 182,8\% + 149,1\% + 8,3\% + 0,5\% = 340,6\% \\
 P_{JPD} &= \frac{340,6\%}{4} = 85,2\%
 \end{aligned}$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 7 sebesar 85,2%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 7 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, mahasiswa puas atas kemudahan dalam mengakses jadwal kuliah.

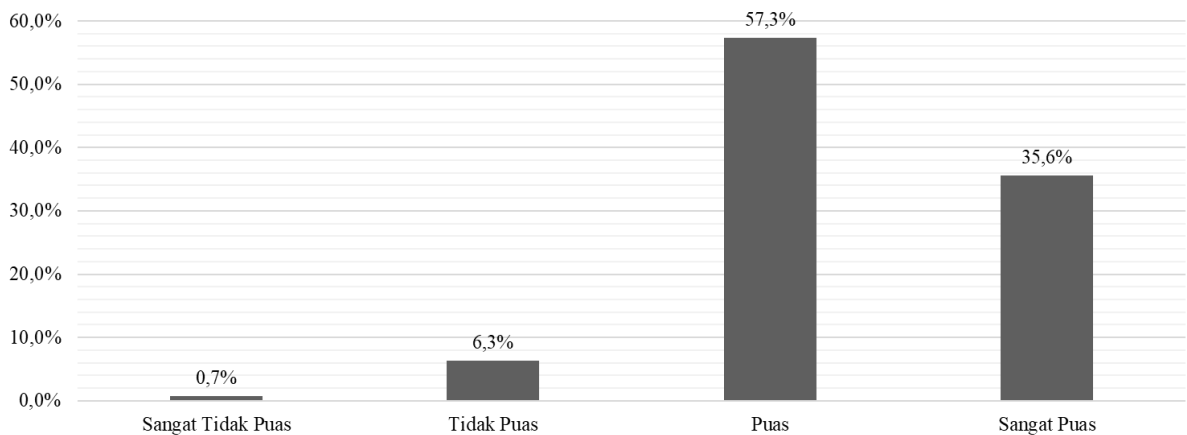
Pernyataan 8**Informasi dan Data Rekapitulasi Presensi Kehadiran Kuliah Anda Terinformasikan dengan Baik dan Benar**

Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 8 memperoleh 0,7% jawaban sangat tidak puas; 6,3% jawaban tidak puas; 57,3% jawaban puas; dan 35,6% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 7749 responden untuk pernyataan 8:

$$\begin{aligned}
 TK &= (4 \times 35,6\%) + (3 \times 57,3\%) + (2 \times 6,3\%) + 0,7\% \\
 &= 142,3\% + 172,0\% + 12,7\% + 0,7\% = 327,7\% \\
 P_{JPD} &= \frac{327,7\%}{4} = 81,9\%
 \end{aligned}$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 8 sebesar 81,9%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 8 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, mahasiswa puas atas pemberian informasi dan data yang baik dan benar tentang rekapitulasi presensi kehadiran kuliah.

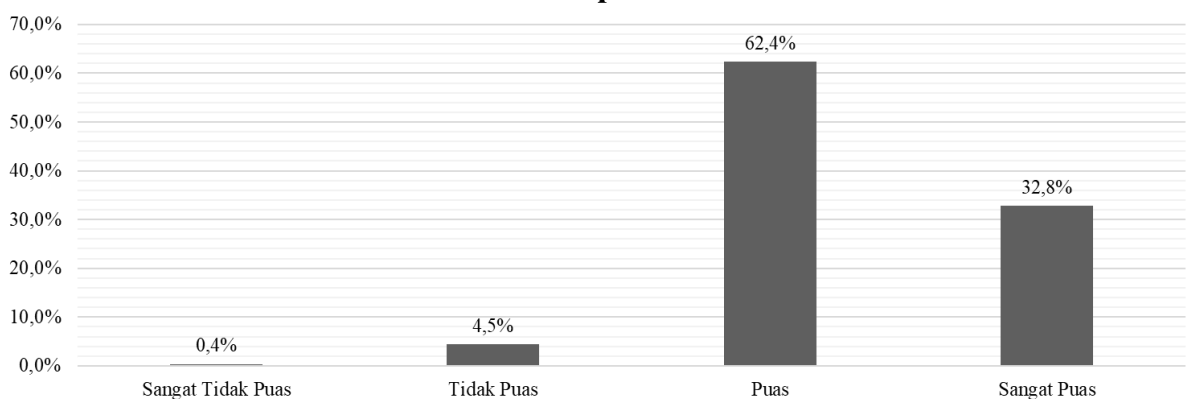
Pernyataan 9**Jika Ada Kendala tentang Peminjaman Ruang Kelas, Staf Pengajaran Memberikan Tanggapan/Solusi Dengan Baik dan Cepat**

Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 9 memperoleh 0,4% jawaban sangat tidak puas; 4,5% jawaban tidak puas; 62,4% jawaban puas; dan 32,8% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 7749 responden untuk pernyataan 9:

$$\begin{aligned}
 TK &= (4 \times 32,8\%) + (3 \times 62,4\%) + (2 \times 4,5\%) + 0,4\% \\
 &= 131,1\% + 187,1\% + 8,9\% + 0,4\% = 327,6\% \\
 P_{JPD} &= \frac{327,6\%}{4} = 81,9\%
 \end{aligned}$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 9 sebesar 81,9%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 9 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, mahasiswa puas atas tanggapan/solusi yang baik dan cepat oleh Staf Pengajaran Biro Administrasi Akademik apabila terdapat kendala tentang peminjaman ruang kelas.

Pernyataan 10

Fasilitas Ruang Kuliah seperti Sound System, AC, LCD/TV Berfungsi dengan Baik

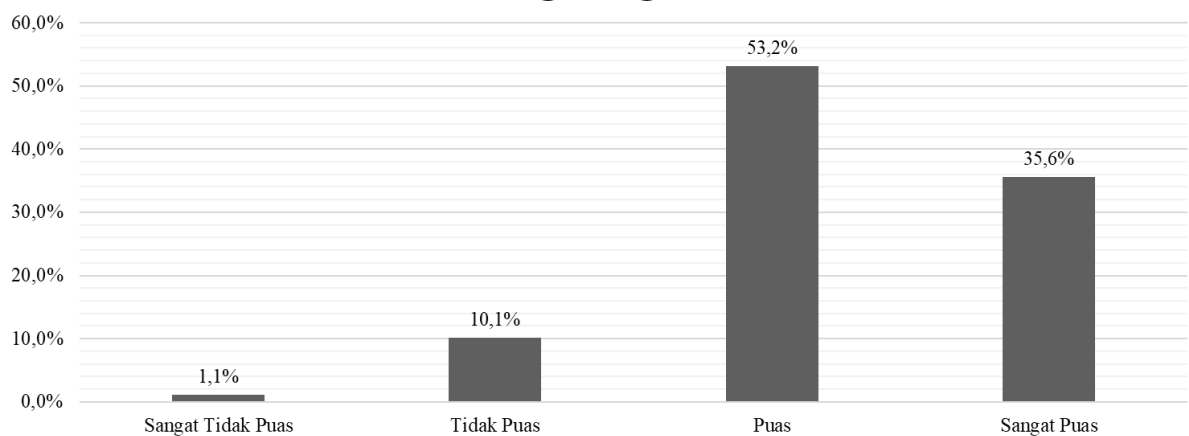


Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 10 memperoleh 1,1% jawaban sangat tidak puas; 10,1% jawaban tidak puas; 53,2% jawaban puas; dan 35,6% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 7749 responden untuk pernyataan 10:

$$\begin{aligned}
 TK &= (4 \times 35,6\%) + (3 \times 53,2\%) + (2 \times 10,1) + 1,1\% \\
 &= 142,3\% + 159,5\% + 20,2\% + 1,1\% = 323,2\% \\
 P_{JPD} &= \frac{323,2\%}{4} = 80,8\%
 \end{aligned}$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 10 sebesar 80,8%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 10 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, mahasiswa puas atas fasilitas ruang kuliah yang berfungsi dengan baik seperti Sound System, AC, LCD/TV.

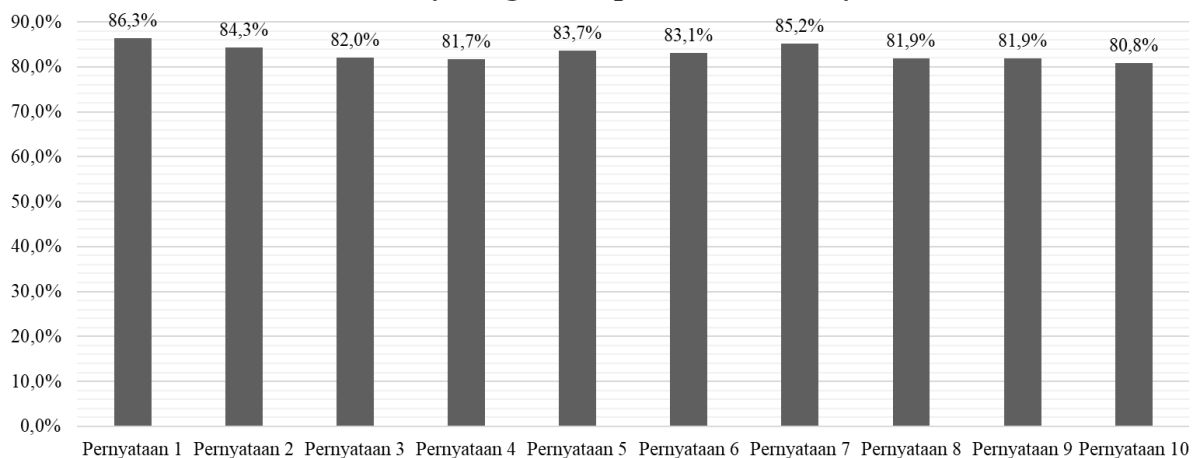
Berikut merupakan ringkasan persentase tingkat kepuasan pada masing-masing pernyataan:

Hasil Survey Tingkat Kepuasan Per Pernyataan

No.	4*%Sangat Puas	3*%Puas	2*%Tidak Puas	1*%Sangat Tidak Puas	Tingkat Kepuasan	Persentase Tingkat Kepuasan
1.	Proses pelayanan cetak Kartu Mahasiswa Biro Administrasi Akademik dilayani dengan cepat dan tepat.					
	187,5%	154,9%	2,9%	0,0%	345,4%	86,3%
2.	Permintaan pelayanan Surat Keterangan di Biro Administrasi Akademik dilayani dengan cepat dan tepat.					
	159,7%	173,1%	4,3%	0,2%	337,3%	84,3%
3.	Informasi Kalender Akademik dan Panduan Akademik Universitas terinformasikan dengan baik.					
	145,3%	167,4%	15,2%	0,3%	328,1%	82,0%
4.	Permintaan jumlah data mahasiswa untuk penelitian dilayani dengan cepat dan tepat.					
	125,5%	193,0%	8,3%	0,1%	326,9%	81,7%
5.	Staf Biro Administrasi Akademik memberikan informasi dengan baik dan jelas.					
	155,2%	172,5%	6,6%	0,4%	334,7%	83,7%
6.	Staf Pengajaran memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.					
	144,6%	181,9%	5,7%	0,4%	332,6%	83,1%
7.	Informasi jadwal kuliah dapat diakses dengan mudah.					
	182,8%	149,1%	8,3%	0,5%	340,6%	85,2%
8.	Informasi dan data rekapitulasi presensi kehadiran kuliah anda terinformasikan dengan baik dan benar.					
	142,3%	172,0%	12,7%	0,7%	327,7%	81,9%
9.	Jika ada kendala tentang peminjaman ruang kelas, Staf Pengajaran memberikan tanggapan/solusi dengan baik dan cepat.					
	131,1%	187,1%	8,9%	0,4%	327,6%	81,9%
10.	Fasilitas ruang kuliah seperti Sound System, AC, LCD/TV berfungsi dengan baik.					
	142,3%	159,5%	20,2%	1,1%	323,2%	80,8%

Sumber: Olah Data (2022)

Hasil Survey Tingkat Kepuasan Per Pernyataan



Tabel dan diagram di atas menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan tertinggi yaitu pada pernyataan 1 berbunyi “Proses pelayanan cetak Kartu Mahasiswa Biro Administrasi Akademik dilayani dengan cepat dan tepat.” dengan persentase tingkat kepuasan sebesar

86,3%. Hal tersebut menunjukkan bahwa metode pelayanan cetak Kartu Tanda Mahasiswa yang diterapkan oleh Biro Administrasi Akademik telah memenuhi kebutuhan mahasiswa dimana tidak memerlukan waktu yang lama untuk mendapatkan Kartu Tanda Mahasiswa (hanya membutuhkan waktu ± 5 menit dari pengambilan foto hingga tercetaknya Kartu Tanda Mahasiswa).

Selanjutnya, tabel dan diagram di atas menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan terendah yaitu pada pernyataan 10 berbunyi “Fasilitas ruang kuliah seperti *Sound System*, AC, LCD/TV berfungsi dengan baik.” dengan persentase tingkat kepuasan sebesar 80,8%. Nilai persentase tersebut berada pada kriteria sangat baik (berdasarkan Nilai Customer Satisfaction Index). Meskipun demikian, perlu dilakukan evaluasi kinerja untuk melakukan peningkatan dalam pelayanan tersebut yaitu secara rutin melakukan pemeriksaan sarana dan prasarana ruang kelas dan melakukan perbaikan atau penggantian apabila terjadi kerusakan.

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik berada pada kriteria sangat baik. Meskipun demikian, perlu dilakukan evaluasi kinerja untuk melakukan perbaikan dan peningkatan yaitu dalam ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan, penyampaian informasi yang baik dan benar, akses informasi yang mudah, tanggapan/solusi yang baik dan cepat, serta kelengkapan fasilitas ruang kelas. Dengan adanya evaluasi dan perbaikan maka diharapkan dapat memberikan tingkat kepuasan yang lebih baik lagi.

Kendala

1. Terdapat hasil survey tingkat kepuasan mahasiswa pada masing-masing pernyataan yang masih perlu ditingkatkan yaitu:
 - Pernyataan 10 berbunyi “Fasilitas ruang kuliah seperti *Sound System*, AC, LCD/TV berfungsi dengan baik.” dengan persentase tingkat kepuasan sebesar 80,8%.
2. Terdapat nomor *WhatsApp* mahasiswa yang ganti belum terupdate di SIMAK sehingga pengiriman *broadcast* survey tidak sampai pada mahasiswa bersangkutan.

Faktor Pendukung

1. Adanya SIM Administrasi Akademik, website EIS UMY, dan Portal Mahasiswa mempermudah Biro Administrasi Akademik memperoleh data mahasiswa (seperti: prodi, fakultas, nomor whatsapp, dll.) yang dapat digunakan sebagai bahan survey.
2. Biro Administrasi Akademik secara berkala melakukan update informasi administrasi akademik melalui website (<https://biro-akademik.umy.ac.id/>) dan instagram (@baaumy).
3. Biro Administrasi Akademik memiliki kontak whatsapp (wa.me/6285888116627) untuk mempermudah stakeholder terutama mahasiswa dalam berkomunikasi jarak jauh dengan BAA.

Perbaikan (Tindakan Perbaikan Jangka Pendek)

1. Mengajukan perbaikan atau penggantian sarana/prasarana ke Lembaga Keuangan dan Aset (LKA) melalui web anggaran umy.ac.id.
2. Melakukan koordinasi dengan Lembaga Sistem Informasi (LSI) mengenai mekanisme update data nomor *WhatsApp* mahasiswa.

Rencana Tindak Lanjut (Tindakan Perbaikan untuk Periode Selanjutnya)

1. Pemeriksaan rutin fasilitas ruang kelas dan melakukan koordinasi dengan unit terkait yaitu Aset dan Biro Umum untuk perbaikan atau penggantian sarana/prasarana yang rusak.
2. Melakukan sosialisasi kepada mahasiswa agar selalu melakukan update nomor *WhatsApp* apabila terdapat perubahan.

LAMPIRAN

Kuesioner

Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik

Biro Administrasi Akademik Tahun Akademik 2022/2023

Sebagai upaya Biro Administrasi Akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta untuk tetap memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh stakeholder serta agar dapat dilakukan evaluasi dan upaya perbaikan layanan, mohon bisa meluangkan waktu sebentar untuk memberikan penilaian secara obyektif sesuai tingkat kepuasan anda terhadap pernyataan-pernyataan berikut. Respon dari anda sangat berarti bagi kami. Keamanan dan kerahasiaan data anda akan senantiasa kami jaga. Seluruh pernyataan diukur dengan Skala likert 1-4. Skor untuk masing-masing jawaban adalah sebagai berikut:

Sangat Tidak Puas (STP) = Skor 1

Tidak Puas (TP) = Skor 2

Puas (P) = Skor 3

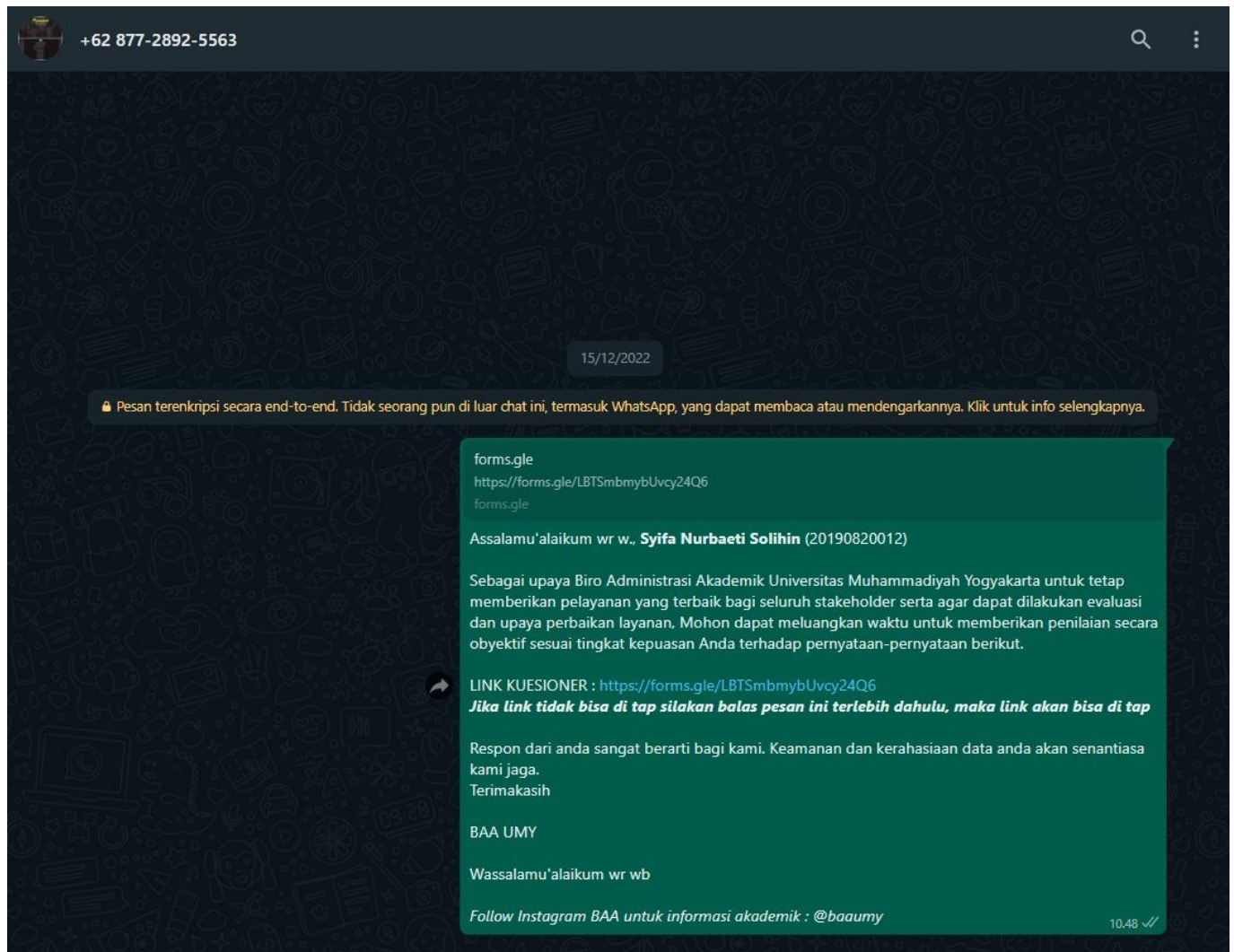
Sangat Puas (SP) = Skor 4

Daftar Pernyataan

No.	Pernyataan
1.	Proses pelayanan cetak Kartu Mahasiswa Biro Administrasi Akademik dilayani dengan cepat dan tepat. <input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak Puas
2.	Permintaan pelayanan Surat Keterangan di Biro Administrasi Akademik dilayani dengan cepat dan tepat. <input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak Puas
3.	Informasi Kalender Akademik dan Panduan Akademik Universitas terinformasikan dengan baik. <input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak Puas
4.	Permintaan jumlah data mahasiswa untuk penelitian dilayani dengan cepat dan tepat. <input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak Puas
5.	Staf Biro Administrasi Akademik memberikan informasi dengan baik dan jelas. <input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak Puas
6.	Staf Pengajaran memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. <input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak Puas
7.	Informasi jadwal kuliah dapat diakses dengan mudah. <input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak Puas
8.	Informasi dan data rekapitulasi presensi kehadiran kuliah anda terinformasikan dengan baik dan benar. <input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak Puas
9.	Jika ada kendala tentang peminjaman ruang kelas, Staf Pengajaran memberikan tanggapan/solusi dengan baik dan cepat. <input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak Puas
10.	Fasilitas ruang kuliah seperti Sound System, AC, LCD/TV berfungsi dengan baik. <input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak Puas
11.	Saran yang diberikan.

=====TERIMA KASIH=====

Broadcast WhatsApp



Google Formulir (<https://forms.gle/LBTSmbmybUvcy24Q6>)

Pertanyaan Jawaban 7.749 Setelan

Kuesioner Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik T.A. 2022/2023

Sebagai upaya Biro Administrasi Akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta untuk tetap memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh stakeholder serta agar dapat dilakukan evaluasi dan upaya perbaikan layanan, mohon bisa meluangkan waktu untuk memberikan penilaian secara obyektif sesuai tingkat kepuasan anda terhadap pernyataan-pernyataan berikut. Respon dari anda sangat berarti bagi kami. Keamanan dan kerahasiaan data anda akan senantiasa kami jaga.

Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Jenis Kelamin	7749	1	2	1.43	.495
Fakultas	7749	1	9	3.93	2.320
Program Studi	7749	1	28	10.96	6.770
Pernyataan 1	7749	1	4	3.45	.528
Pernyataan 2	7749	1	4	3.37	.540
Pernyataan 3	7749	1	4	3.28	.610
Pernyataan 4	7749	1	4	3.27	.537
Pernyataan 5	7749	1	4	3.35	.563
Pernyataan 6	7749	1	4	3.33	.546
Pernyataan 7	7749	1	4	3.41	.593
Pernyataan 8	7749	1	4	3.28	.610
Pernyataan 9	7749	1	4	3.28	.558
Pernyataan 10	7749	1	4	3.23	.670
Valid N (listwise)	7749				

Jenis Kelamin

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	4440	57.3	57.3	57.3
Perempuan	3309	42.7	42.7	100.0
Total	7749	100.0	100.0	

Fakultas

Fakultas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Teknik	1809	23.3	23.3	23.3
Pertanian	735	9.5	9.5	32.8
Kedokteran dan Ilmu Kesehatan	662	8.5	8.5	41.4
Ekonomi dan Bisnis	1671	21.6	21.6	62.9
Ilmu Sosial dan Politik	931	12.0	12.0	75.0
Hukum	490	6.3	6.3	81.3
Agama Islam	885	11.4	11.4	92.7
Pendidikan Bahasa	351	4.5	4.5	97.2
Program Vokasi	215	2.8	2.8	100.0
Total	7749	100.0	100.0	

Program Studi

Program Studi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S1 Teknik Sipil	779	10.1	10.1	10.1
	S1 Teknik Elektro	201	2.6	2.6	12.6
	S1 Teknik Mesin	716	9.2	9.2	21.9
	S1 Teknologi Informasi	113	1.5	1.5	23.3
	S1 Agroteknologi	253	3.3	3.3	26.6
	S1 Agribisnis	482	6.2	6.2	32.8
	S1 Kedokteran	267	3.4	3.4	36.3
	S1 Keperawatan	118	1.5	1.5	37.8
	S1 Kedokteran Gigi	97	1.3	1.3	39.1
	S1 Farmasi	179	2.3	2.3	41.4
	S1 Manajemen	1192	15.4	15.4	56.7
	S1 Akuntansi	194	2.5	2.5	59.2
	S1 Ekonomi	286	3.7	3.7	62.9
	S1 Hubungan Internasional	328	4.2	4.2	67.2
	S1 Ilmu Pemerintahan	257	3.3	3.3	70.5
	S1 Ilmu Komunikasi	346	4.5	4.5	75.0
	S1 Hukum	490	6.3	6.3	81.3
	S1 Komunikasi dan Penyiaran Islam	271	3.5	3.5	84.8
	S1 Pendidikan Agama Islam	322	4.2	4.2	88.9
	S1 Ekonomi Syariah	292	3.8	3.8	92.7
	S1 Pendidikan Bahasa Inggris	163	2.1	2.1	94.8
	S1 Pendidikan Bahasa Arab	92	1.2	1.2	96.0
	S1 Pendidikan Bahasa Jepang	96	1.2	1.2	97.2
	D3 Teknologi Elektro-medis	83	1.1	1.1	98.3
	D3 Teknologi Mesin	7	.1	.1	98.4
	D3 Akuntansi	7	.1	.1	98.5
	D4 Teknologi Rekayasa Otomotif	63	.8	.8	99.3
	D4 Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah	55	.7	.7	100.0
	Total	7749	100.0	100.0	

Uji Validitas (Pearson Correlation)

Correlations

	Pernyataan 1	Pernyataan 2	Pernyataan 3	Pernyataan 4	Pernyataan 5	Pernyataan 6	Pernyataan 7	Pernyataan 8	Pernyataan 9	Pernyataan 10	Total Pernyataan
Pernyataan 1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .668 7749	.526 .000 7749	.563 .000 7749	.584 .000 7749	.580 .000 7749	.532 .000 7749	.513 .000 7749	.531 .000 7749	.446 .000 7749	.736 .000 7749
Pernyataan 2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.668 .000 7749	1 .000 7749	.604 .000 7749	.667 .000 7749	.662 .000 7749	.545 .000 7749	.568 .000 7749	.591 .000 7749	.510 .000 7749	.807 .000 7749
Pernyataan 3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.526 .000 7749	.604 .000 7749	1 .000 7749	.635 .000 7749	.634 .000 7749	.572 .000 7749	.611 .000 7749	.626 .000 7749	.511 .000 7749	.802 .000 7749
Pernyataan 4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.563 .000 7749	.604 .000 7749	.676 .000 7749	1 .000 7749	.706 .000 7749	.567 .000 7749	.657 .000 7749	.686 .000 7749	.567 .000 7749	.848 .000 7749
Pernyataan 5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.584 .000 7749	.667 .000 7749	.635 .000 7749	.706 .000 7749	1 .000 7749	.582 .000 7749	.611 .000 7749	.613 .000 7749	.532 .000 7749	.828 .000 7749
Pernyataan 6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.580 .000 7749	.662 .000 7749	.634 .000 7749	.706 .000 7749	.719 .000 7749	.630 .000 7749	.647 .000 7749	.700 .000 7749	.545 .000 7749	.850 .000 7749
Pernyataan 7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.532 .000 7749	.545 .000 7749	.572 .000 7749	.567 .000 7749	.582 .000 7749	1 .000 7749	.663 .000 7749	.585 .000 7749	.485 .000 7749	.773 .000 7749
Pernyataan 8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.513 .000 7749	.568 .000 7749	.611 .000 7749	.626 .000 7749	.647 .000 7749	.663 .000 7749	1 .000 7749	.673 .000 7749	.532 .000 7749	.813 .000 7749
Pernyataan 9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.531 .000 7749	.591 .000 7749	.626 .000 7749	.686 .000 7749	.700 .000 7749	.585 .000 7749	.673 .000 7749	1 .000 7749	.561 .000 7749	.820 .000 7749
Pernyataan 10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.446 .000 7749	.510 .000 7749	.511 .000 7749	.567 .000 7749	.545 .000 7749	.485 .000 7749	.532 .000 7749	.561 .000 7749	1 .000 7749	.722 .000 7749
Total Pernyataan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.736 .000 7749	.807 .000 7749	.802 .000 7749	.848 .000 7749	.850 .000 7749	.773 .000 7749	.813 .000 7749	.820 .000 7749	.722 .000 7749	1 .000 7749

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

Uji Validitas (Analisis Faktor)

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.954
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	53370.923
	df	45
	Sig.	.000

Component Matrix^a

	Component
	1
Pernyataan 1	.738
Pernyataan 2	.813
Pernyataan 3	.800
Pernyataan 4	.855
Pernyataan 5	.833
Pernyataan 6	.856
Pernyataan 7	.768
Pernyataan 8	.810
Pernyataan 9	.822
Pernyataan 10	.703

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.936	10

Hasil Survey

Pernyataan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	3	.0	.0	.0
	Tidak Puas	112	1.4	1.4	1.5
	Puas	4001	51.6	51.6	53.1
	Sangat Puas	3633	46.9	46.9	100.0
	Total	7749	100.0	100.0	

Pernyataan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	19	.2	.2	.2
	Tidak Puas	165	2.1	2.1	2.4
	Puas	4471	57.7	57.7	60.1
	Sangat Puas	3094	39.9	39.9	100.0
	Total	7749	100.0	100.0	

Pernyataan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	23	.3	.3	.3
	Tidak Puas	587	7.6	7.6	7.9
	Puas	4325	55.8	55.8	63.7
	Sangat Puas	2814	36.3	36.3	100.0
	Total	7749	100.0	100.0	

Pernyataan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	11	.1	.1	.1
	Tidak Puas	322	4.2	4.2	4.3
	Puas	4984	64.3	64.3	68.6
	Sangat Puas	2432	31.4	31.4	100.0
	Total	7749	100.0	100.0	

Pernyataan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	31	.4	.4	.4
	Tidak Puas	256	3.3	3.3	3.7
	Puas	4456	57.5	57.5	61.2
	Sangat Puas	3006	38.8	38.8	100.0
	Total	7749	100.0	100.0	

Pernyataan 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	28	.4	.4	.4
	Tidak Puas	221	2.9	2.9	3.2
	Puas	4699	60.6	60.6	63.9
	Sangat Puas	2801	36.1	36.1	100.0
	Total	7749	100.0	100.0	

Pernyataan 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	35	.5	.5	.5
	Tidak Puas	323	4.2	4.2	4.6
	Puas	3850	49.7	49.7	54.3
	Sangat Puas	3541	45.7	45.7	100.0
	Total	7749	100.0	100.0	

Pernyataan 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	58	.7	.7	.7
	Tidak Puas	492	6.3	6.3	7.1
	Puas	4442	57.3	57.3	64.4
	Sangat Puas	2757	35.6	35.6	100.0
	Total	7749	100.0	100.0	

Pernyataan 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	30	.4	.4	.4
	Tidak Puas	345	4.5	4.5	4.8
	Puas	4834	62.4	62.4	67.2
	Sangat Puas	2540	32.8	32.8	100.0
	Total	7749	100.0	100.0	

Pernyataan 10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	89	1.1	1.1	1.1
	Tidak Puas	782	10.1	10.1	11.2
	Puas	4121	53.2	53.2	64.4
	Sangat Puas	2757	35.6	35.6	100.0
	Total	7749	100.0	100.0	