



**LAPORAN DAN TINDAK LANJUT  
INDEKS KEPUASAN MAHASISWA  
GANJIL 2020/2021**

---

**POLITEKNIK BINTAN CAKRAWALA**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, pengukuran kuesioner indeks kepuasan mahasiswa terhadap 5 aspek yaitu Aspek Tangibles (Sarana dan Prasarana), Aspek Reliability (Kehandalan Dosen Dalam Perkuliahan), Aspek Responsiveness (Sikap Tenggap Dosen), Aspek Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa) dan Aspek Empathy (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa) telah diselesaikan dan dapat dilaporkan. Kami mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini dari mulai awal penyusunan instrumen sampai tersusunnya Laporan Evaluasi Indeks Kepuasan Mahasiswa Tahun Akademik Ganjil 2020/2021. Ucapan terimakasih kami sampaikan setinggi-tingginya kepada:

1. Ketua Yayasan Bintan Resorts, yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materil dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar di lingkungan Politeknik Bintan Cakrawala
2. Direktur Politeknik Bintan Cakrawala, yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materil dalam pelaksanaan kegiatan ini
3. Kepala Lembaga Penjaminan Mutu, yang telah membantu dalam memberikan masukan dan penyebaran instrumen kuesioner terhadap mahasiswa
4. Kepala Badan Akademik dan Administrasi Mahasiswa, yang telah membantu dalam memberikan masukan dan penyebaran instrumen kuesioner terhadap mahasiswa

Pelaksanaan dan penyusunan laporan evaluasi kepuasan mahasiswa ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap masukan dari setiap sivitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan acuan dalam perbaikan pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa periode yang akan datang

Lagoi, 7 Januari 2021



Adiguna Tumpuan, S.ST., M.Par  
Wakil Direktur Politeknik Bintan Cakrawala

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Maksud dan Tujuan**

Maksud kegiatan survei untuk kepuasan mahasiswa adalah sebagai acuan dan standar bagi Politeknik Bintan Cakrawala dalam penyusunan Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) terhadap Aspek Tangibles (Sarana dan Prasarana), Aspek Reliability (Kehandalan Dosen Dalam Perkuliahan), Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap Dosen), Aspek Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa) dan Aspek Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa). Tujuan kegiatan survei ini untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dan mengetahui kinerja pelayanan Politeknik Bintan Cakrawala

### **1.2 Sasaran**

Sasaran dalam pelaksanaan survei ini adalah:

- a. Mendorong partisipasi mahasiswa sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan; dan
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan terhadap mahasiswa.

### **1.3 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup survey kepuasan mahasiswa ini meliputi 5 aspek penilaian yaitu:

- a. Aspek Tangibles (Sarana dan Prasarana)
- b. Aspek Reliability (Kehandalan Dosen Dalam Perkuliahan)
- c. Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap Dosen)
- d. Aspek Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa), dan
- e. Aspek Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa)

### **1.4 Instrumen Pengukuran dan Nilai Skoring**

Instrumen pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kelima aspek diatas adalah melalui lembar kuesioner yang terdiri dari 25 pernyataan yaitu, 10 pertanyaan tentang Aspek

Tangibles (Sarana dan Prasarana), 7 pertanyaan tentang Aspek Reliability (Kehandalan Dosen Dalam Perkuliahan), 2 pertanyaan tentang Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap Dosen), 3 pertanyaan tentang Aspek Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa) dan 3 pertanyaan tentang Aspek Empathy (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa). Nilai pernyataan dalam instrumen kuesioner ini terdiri dalam skala 1-5. Nilai skala 1 adalah nilai terendah dalam rentang ini responden merasa tidak puas terhadap pernyataan yang ada dalam kuesioner. Nilai skala 2 adalah kurang memuaskan, responden merasa kurang puas dengan pernyataan yang ada dalam kuesioner. Nilai skala 3 adalah cukup memuaskan, responden merasa cukup puas dengan pernyataan yang ada dalam kuesioner. Nilai skala 4 adalah memuaskan, responden merasa puas dengan pernyataan yang ada dalam kuesioner. Sedangkan nilai skala tertinggi adalah 5, artinya responden merasa sangat puas dengan pernyataan yang ada.

## 1.5 Metode Analisis Data

Hasil pengukuran tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap 5 aspek seperti yang telah disebutkan sebelumnya, berupa indeks kepuasan (1-5). Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik deskriptif. Proses pengolahan data dilakukan dengan menginput jawaban kuisioner dengan mengubah jawaban kedalam nilai skoring, kemudian membuat tabel hasil rekapitulasi dari setiap pertanyaan, dan dibuatkan diagram untuk memudahkan dalam membaca data. Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek yang dinilai. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan mahasiswa terhadap aspek-aspek pelayanan yang telah disebutkan sebelumnya. Adapun tabelnya adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Klasifikasi Skala Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan di PBC

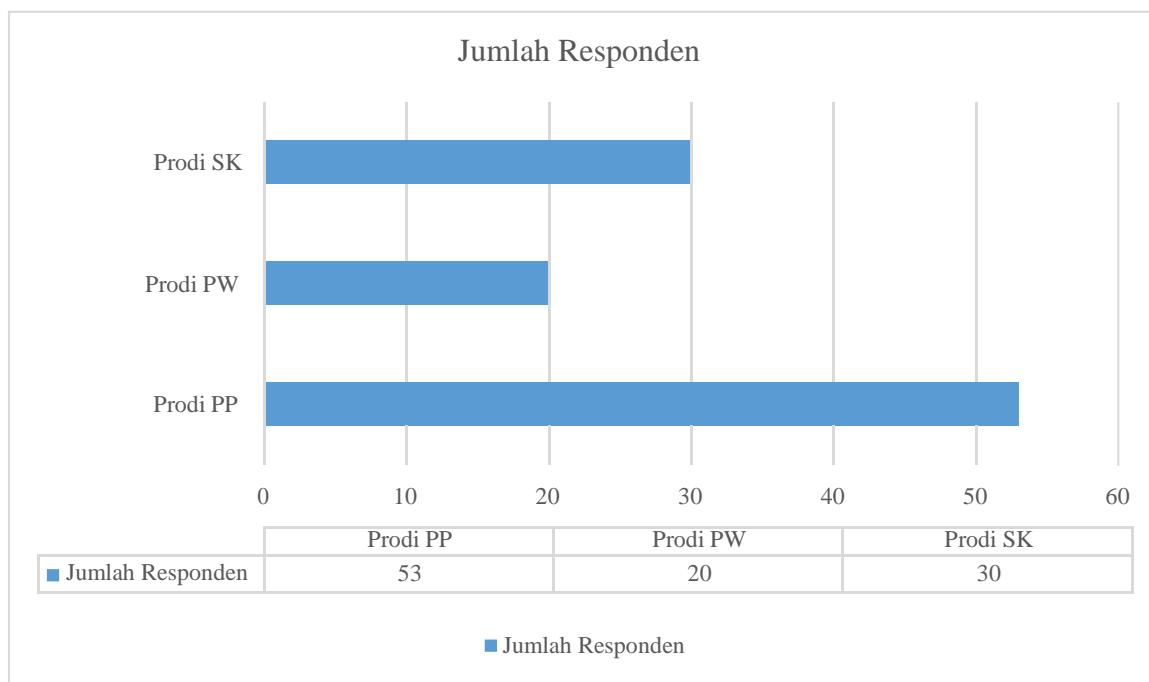
Rata-rata skor jawaban	Klasifikasi kepuasan
1,00 – 1,99	Tidak Memuaskan
2,00 – 2,99	Kurang Memuaskan
3,00 – 3,99	Cukup Memuaskan
4,00 – 4,49	Memuaskan
4,50 – 5,00	Sangat Memuaskan

## **BAB II**

### **HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN**

## 2.1 Profil Responden

Survei indeks kepuasan mahasiswa terhadap lima aspek yang dilaksanakan pada semester ganjil tahun akademik 2020/2021 melibatkan populasi sebanyak 103 mahasiswa yang tersebar di 3 program studi yaitu Program Studi Diploma 3 Seni Kuliner, Program Studi Diploma 3 Perjalanan Wisata dan Program Studi Diploma 4 Pengelolaan Perhotelan. Dari 103 orang mahasiswa, total responden yang dipilih adalah 100% dari populasi seluruh mahasiswa di Politeknik Bintan Cakrawala.



Gambar 1. Profil Responden

## 2.2 Hasil Kuesioner Aspek Tangibles (Sarana dan Prasarana)

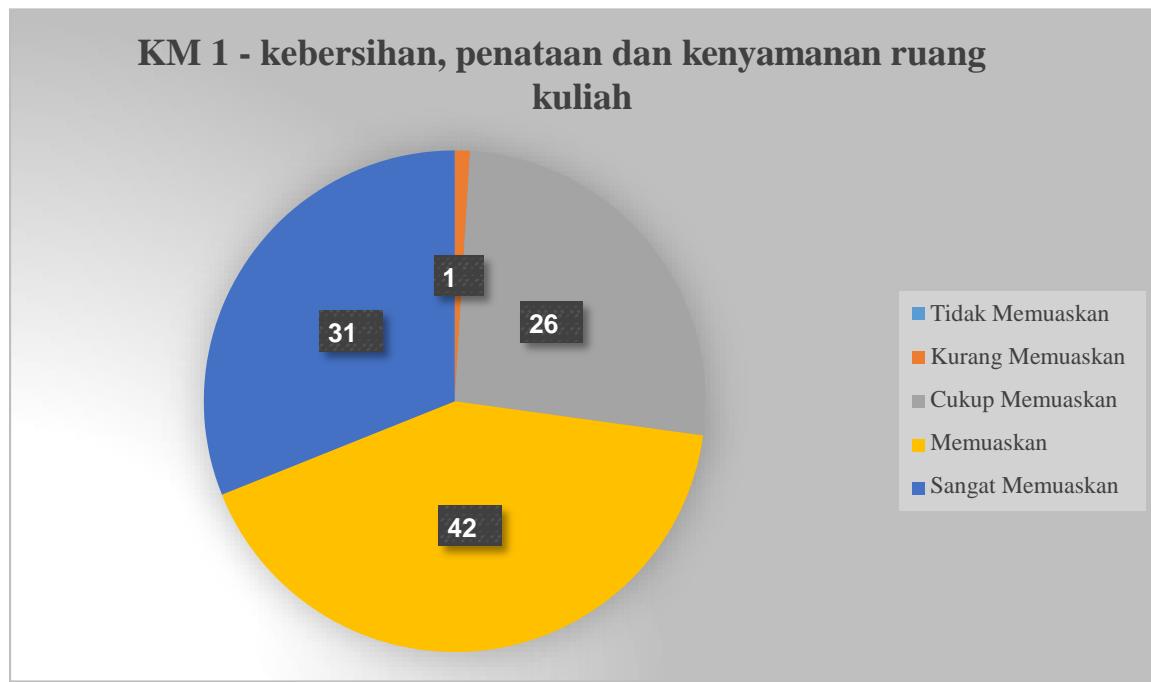
Berikut adalah rekapitulasi hasil survei yang dibagi berdasarkan aspek penilaian.

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Tangibles

<b>3</b>	4	5	4	3	3	4	3	3	2	3
<b>4</b>	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
<b>5</b>	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
<b>6</b>	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
<b>7</b>	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
<b>8</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>9</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>10</b>	4	5	5	5	5	4	5	3	3	2
<b>11</b>	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1
<b>12</b>	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
<b>13</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>14</b>	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3
<b>15</b>	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2
<b>16</b>	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
<b>17</b>	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
<b>18</b>	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
<b>19</b>	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
<b>20</b>	4	3	3	3	3	3	3	4	3	5
<b>21</b>	4	5	4	5	4	4	5	4	3	3
<b>22</b>	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
<b>23</b>	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5
<b>24</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
<b>25</b>	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
<b>26</b>	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
<b>27</b>	5	4	3	4	4	4	4	2	2	3
<b>28</b>	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
<b>29</b>	4	4	4	3	3	4	5	5	3	1
<b>30</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
<b>31</b>	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3
<b>32</b>	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>33</b>	3	5	4	3	5	5	3	2	5	5
<b>34</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>35</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>36</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>37</b>	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5
<b>38</b>	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2
<b>39</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>40</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>41</b>	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
<b>42</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>43</b>	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3

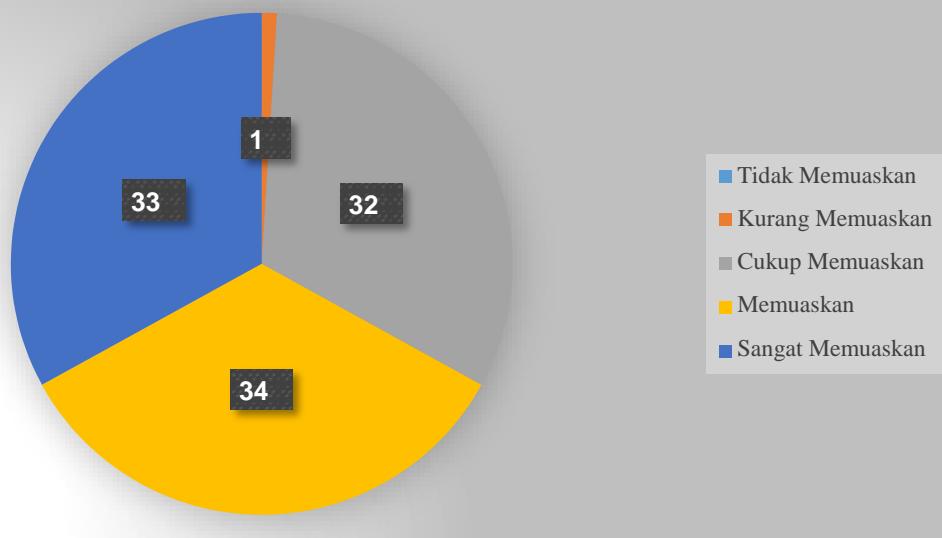
<b>44</b>	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
<b>45</b>	5	4	4	4	3	4	4	2	4	1
<b>46</b>	4	4	3	3	3	4	3	2	2	2
<b>47</b>	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
<b>48</b>	5	4	5	5	3	4	3	5	5	5
<b>49</b>	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
<b>50</b>	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3
<b>51</b>	4	3	3	4	3	3	3	4	3	1
<b>52</b>	5	4	5	5	4	3	3	4	5	1
<b>53</b>	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
<b>54</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
<b>55</b>	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
<b>56</b>	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4
<b>57</b>	4	5	2	5	5	1	2	3	4	5
<b>58</b>	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
<b>59</b>	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4
<b>60</b>	4	4	2	4	4	5	4	5	5	5
<b>61</b>	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
<b>62</b>	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4
<b>63</b>	5	4	5	4	3	3	4	4	3	3
<b>64</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>65</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>66</b>	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>67</b>	5	5	5	4	3	3	5	2	5	5
<b>68</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>69</b>	3	4	5	4	3	3	3	1	3	3
<b>70</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>71</b>	3	5	3	5	3	3	4	4	3	5
<b>72</b>	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5
<b>73</b>	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3
<b>74</b>	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2
<b>75</b>	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3
<b>76</b>	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3
<b>77</b>	3	3	2	1	3	2	1	1	2	2
<b>78</b>	5	5	4	4	3	4	4	2	4	2
<b>79</b>	3	4	3	2	3	4	4	3	3	2
<b>80</b>	3	3	4	2	2	3	2	2	2	4
<b>81</b>	3	3	3	3	3	4	2	1	4	3
<b>82</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>83</b>	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
<b>84</b>	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3

<b>85</b>	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
<b>86</b>	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5
<b>87</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
<b>88</b>	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
<b>89</b>	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
<b>90</b>	5	4	3	4	4	4	4	2	2	3
<b>91</b>	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
<b>92</b>	4	4	4	3	3	4	5	5	3	1
<b>93</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
<b>94</b>	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3
<b>95</b>	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>96</b>	3	5	4	3	5	5	3	2	5	5
<b>97</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>98</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>99</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>100</b>	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5
<b>101</b>	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2
<b>102</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>103</b>	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4



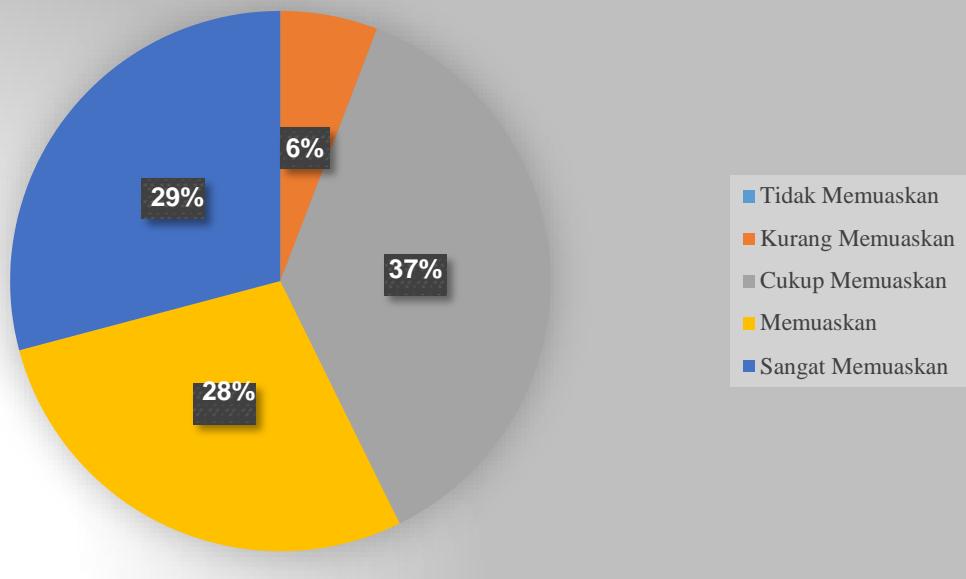
Gambar 2. Diagram Hasil Survei KM 1

### KM2 - sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah



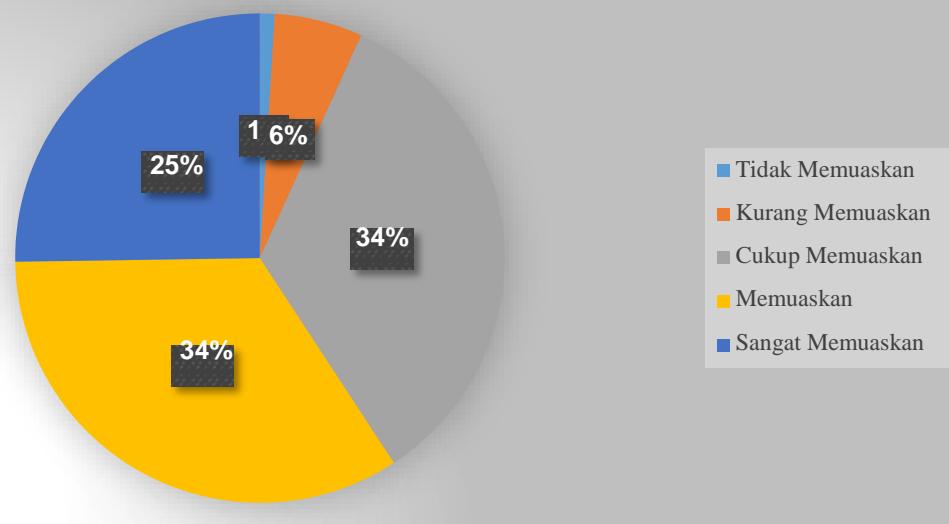
Gambar 3. Diagram Hasil Survei KM 2

### KM3 - sirkulasi udara di ruang laboratorium



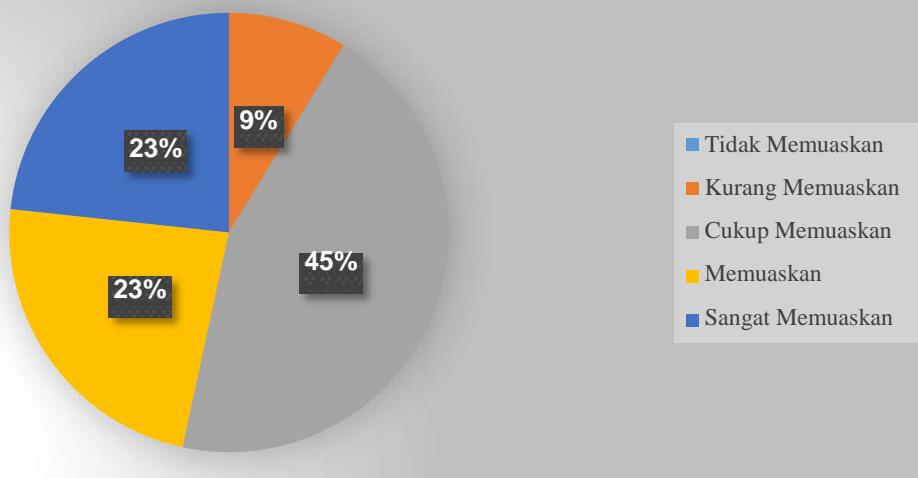
Gambar 4. Diagram Hasil Survei KM 3

## KM4 - penataan meja, kursi dan alat-alat praktik di ruang laboratorium



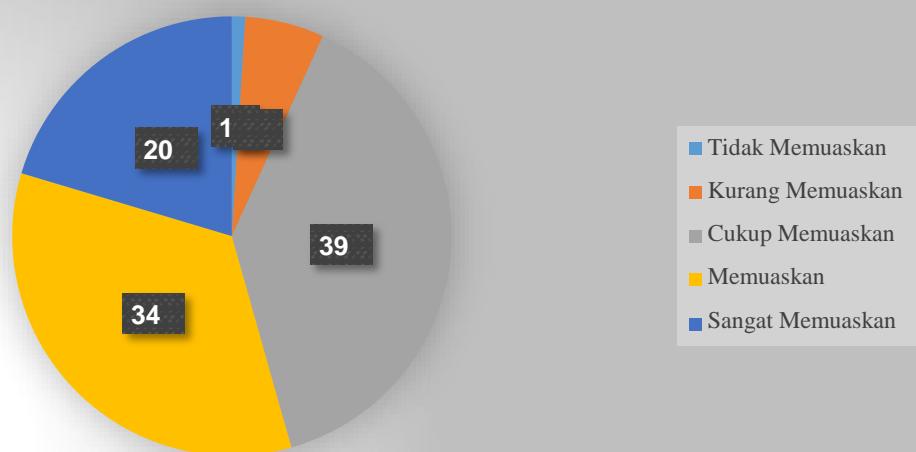
Gambar 5. Diagram Hasil Survei KM 4

## KM5 - ketersediaan alat dan bahan di laboratorium untuk praktikum mahasiswa Politeknik Bintan Cakrawala



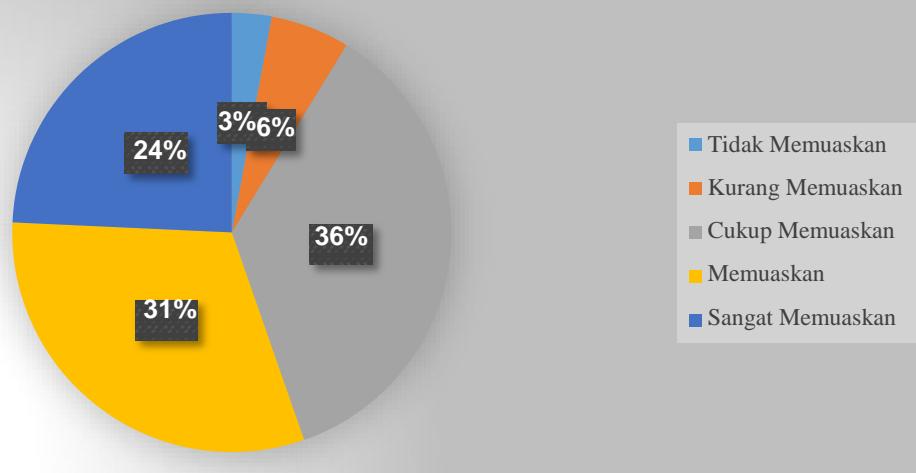
Gambar 6. Diagram Hasil Survei KM 5

**KM6 - ketersediaan literatur di ruang baca  
Politeknik Bintan Cakrawala yang mendukung  
mata kuliah**



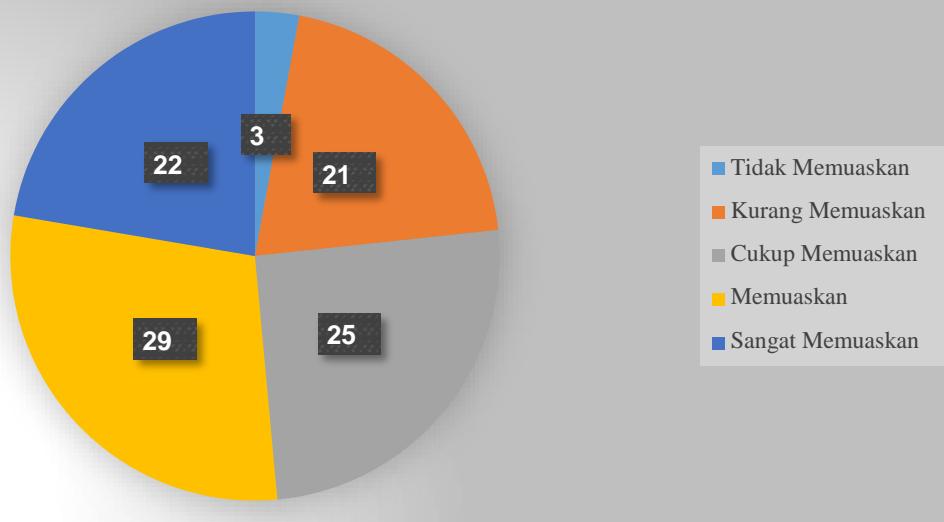
Gambar 7. Diagram Hasil Survei KM 6

**KM7 - ketersediaan fasilitas ibadah yang dapat  
dipergunakan oleh mahasiswa Politeknik Bintan  
Cakrawala**



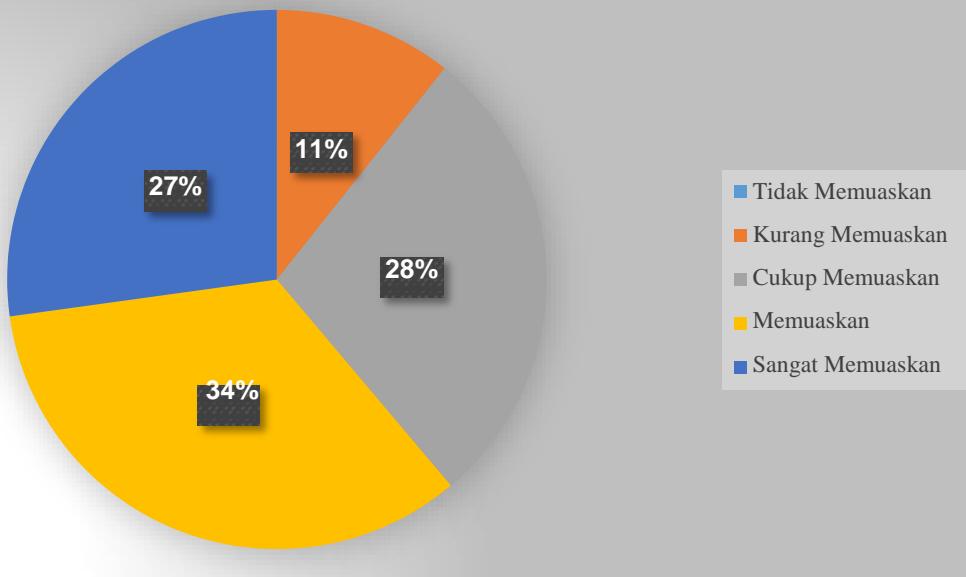
Gambar 8. Diagram Hasil Survei KM 7

### KM8 - ketersediaan ruang terbuka untuk diskusi



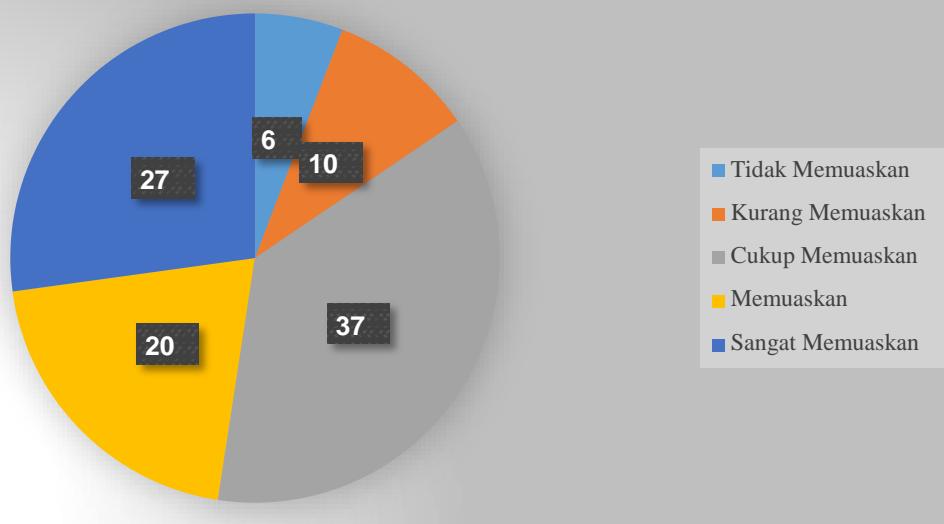
Gambar 9. Diagram Hasil Survei KM 8

### KM9 - ketersediaan fasilitas kamar kecil



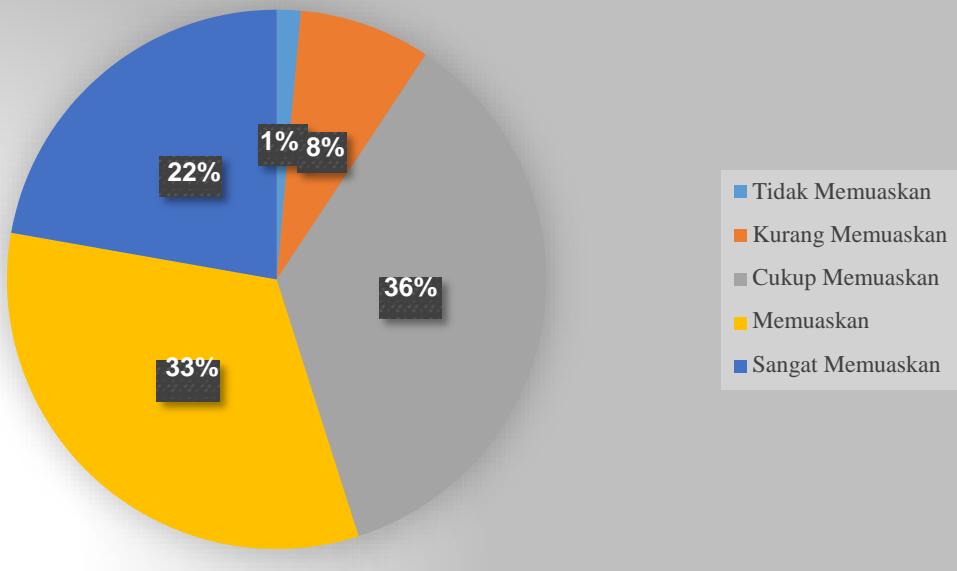
Gambar 10. Diagram Hasil Survei KM 9

## KM10 - ketersediaan parkir untuk kendaraan bermotor



Gambar 11. Diagram Hasil Survei KM 10

## Hasil Penilaian Pada Aspek Tangibles



Gambar 12. Diagram Hasil Survei Aspek Tangibles

## 2.3 Hasil Kuesioner Aspek Reliability (Kehandalan Dosen Dalam Perkuliahan)

### 2.3.1 Program Studi Diploma III Seni Kuliner

Berikut adalah rekapitulasi hasil survey yang dibagi berdasarkan aspek penilaian.

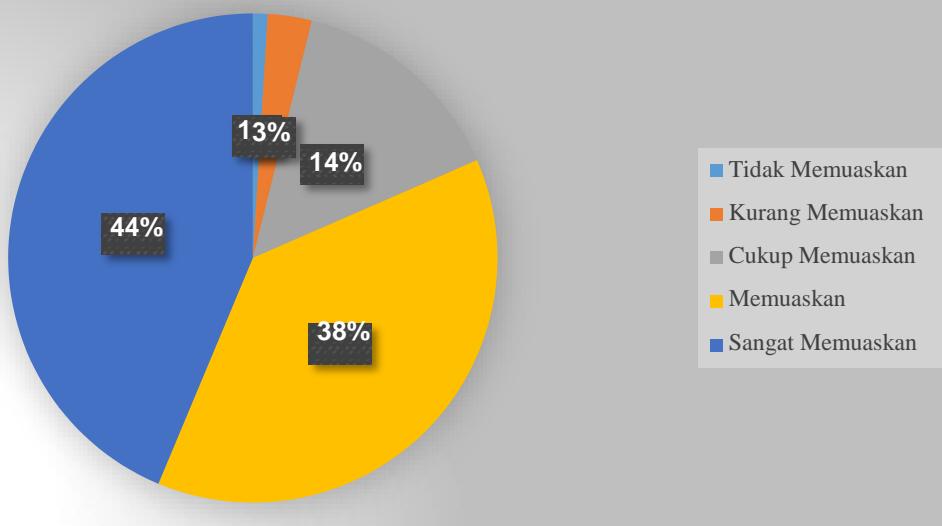
Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Reliability Prodi Seni Kuliner

Responden	ASPEK Reliability (Kehandalan Dosen Dalam Perkuliahan)						
	KM11	KM12	KM13	KM14	KM15	KM16	KM17
1	1	1	1	1	1	1	1
2	4	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	3	3	3	3	3	3
5	2	2	2	3	2	2	3
6	3	3	3	4	3	3	3
7	3	4	3	4	4	3	3
8	3	3	3	3	4	3	2
9	3	2	2	2	2	2	2
10	4	3	2	2	2	3	2
11	3	3	2	3	3	3	3
12	3	2	1	2	3	3	3
13	4	4	3	4	3	3	3
14	4	3	4	4	5	2	4
15	3	5	2	3	2	3	2
16	5	3	4	5	5	5	5
17	4	3	3	3	3	4	4
18	4	5	5	5	5	5	5
19	3	5	3	3	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5
22	4	4	3	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	3	3	3	3	3
28	4	4	3	3	5	5	5
29	5	5	3	4	4	5	5
30	4	4	3	3	3	3	3
31	5	5	3	4	4	5	5
32	4	2	3	3	4	4	4
33	5	5	5	5	4	4	4

<b>34</b>	4	4	4	4	4	4	4
<b>35</b>	4	4	4	5	3	3	3
<b>36</b>	5	5	4	4	3	4	5
<b>37</b>	4	4	3	3	4	4	5
<b>38</b>	5	5	4	4	3	3	5
<b>39</b>	3	4	3	4	3	5	4
<b>40</b>	3	4	3	4	3	5	4
<b>41</b>	4	4	4	4	4	4	4
<b>42</b>	4	4	3	4	5	3	4
<b>43</b>	4	3	3	3	3	4	4
<b>44</b>	5	5	4	4	5	5	5
<b>45</b>	4	4	4	4	4	4	4
<b>46</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>47</b>	4	4	5	5	4	4	5
<b>48</b>	4	4	4	4	4	4	4
<b>49</b>	5	4	4	4	4	4	4
<b>50</b>	4	4	3	4	3	4	4
<b>51</b>	4	4	4	4	4	5	4
<b>52</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>53</b>	4	3	5	5	5	5	4
<b>54</b>	5	5	4	5	4	5	5
<b>55</b>	4	3	5	4	3	3	5
<b>56</b>	3	4	3	4	4	3	3
<b>57</b>	5	4	3	3	4	4	4
<b>58</b>	5	3	5	5	3	5	5
<b>59</b>	5	4	4	4	3	4	5
<b>60</b>	5	5	5	4	5	4	4
<b>61</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>62</b>	4	4	3	4	3	4	3
<b>63</b>	5	5	5	5	4	3	4
<b>64</b>	4	4	4	3	3	3	4
<b>65</b>	5	5	5	5	4	4	5
<b>66</b>	4	4	4	3	3	5	5
<b>67</b>	5	5	4	4	4	4	5
<b>68</b>	2	1	3	3	3	3	4
<b>69</b>	5	5	4	4	3	4	5
<b>70</b>	4	3	2	2	2	3	5
<b>71</b>	3	2	2	2	2	2	5
<b>72</b>	5	3	4	4	2	2	5
<b>73</b>	5	3	5	2	3	5	5
<b>74</b>	5	3	3	5	3	4	4

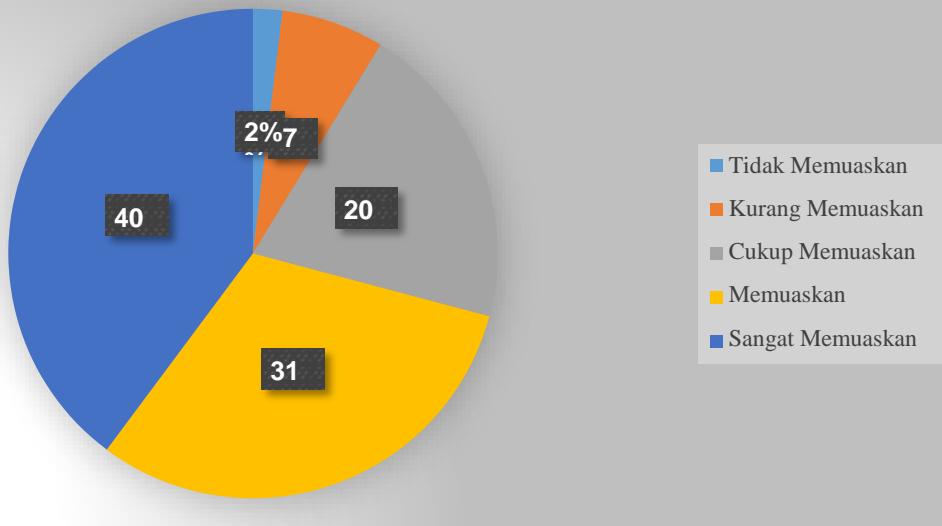
<b>75</b>	4	4	4	4	4	4	4
<b>76</b>	5	5	4	3	3	2	5
<b>77</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>78</b>	5	2	2	2	3	3	5
<b>79</b>	5	5	5	2	2	3	5
<b>80</b>	4	5	4	4	4	5	5
<b>81</b>	4	4	3	3	3	3	4
<b>82</b>	2	2	2	2	2	2	3
<b>83</b>	5	4	4	3	3	4	5
<b>84</b>	3	3	3	3	4	4	4
<b>85</b>	4	3	3	2	4	4	4
<b>86</b>	5	4	4	4	5	5	4
<b>87</b>	4	5	5	5	5	5	5
<b>88</b>	4	4	3	3	4	3	4
<b>89</b>	5	5	4	4	4	5	4
<b>90</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>91</b>	5	5	4	4	3	3	5
<b>92</b>	4	5	4	5	4	5	4
<b>93</b>	5	5	4	4	5	4	5
<b>94</b>	5	5	5	4	4	4	5
<b>95</b>	4	4	4	4	4	4	4
<b>96</b>	4	4	4	4	4	4	4
<b>97</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>98</b>	3	5	5	5	5	5	5
<b>99</b>	5	5	4	4	4	4	5
<b>100</b>	5	5	4	3	3	4	5
<b>101</b>	4	3	3	3	3	4	3
<b>102</b>	5	5	4	5	5	5	5
<b>103</b>	4	3	3	3	3	3	3

### KM11 - ketepatan waktu dosen dalam memulai perkuliahan



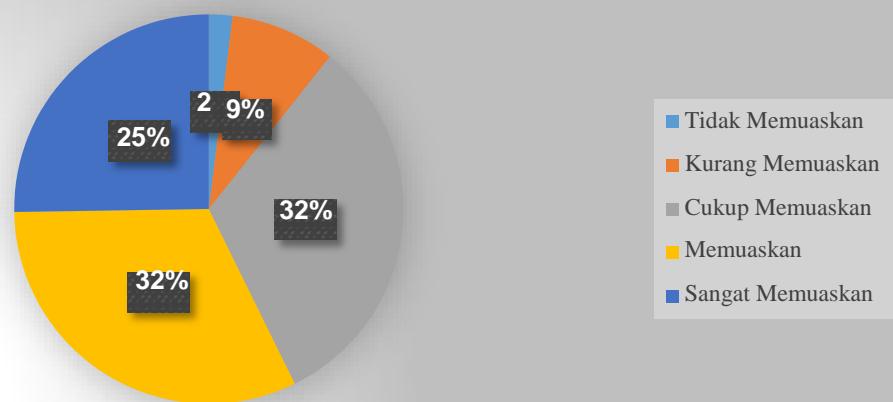
Gambar 13. Diagram Hasil Survei KM 11

### KM12 - ketepatan waktu dosen dalam mengakhiri perkuliahan



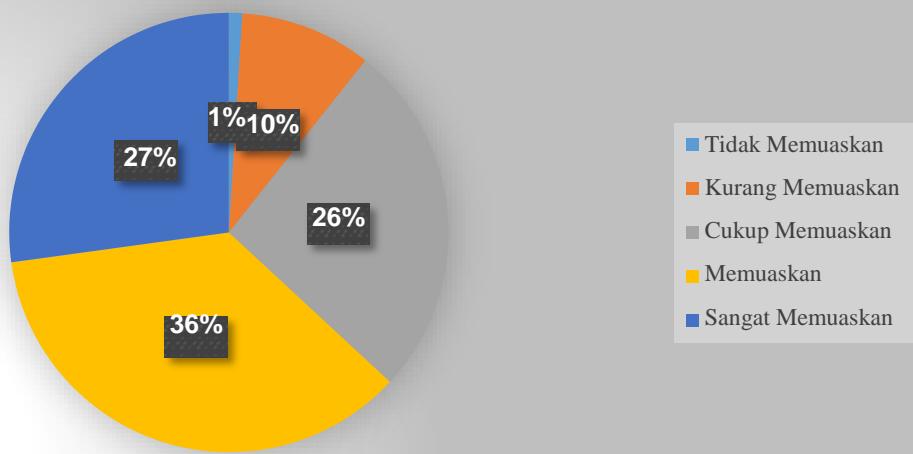
Gambar 14. Diagram Hasil Survei KM 12

**KM13 - kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan, aturan dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama**



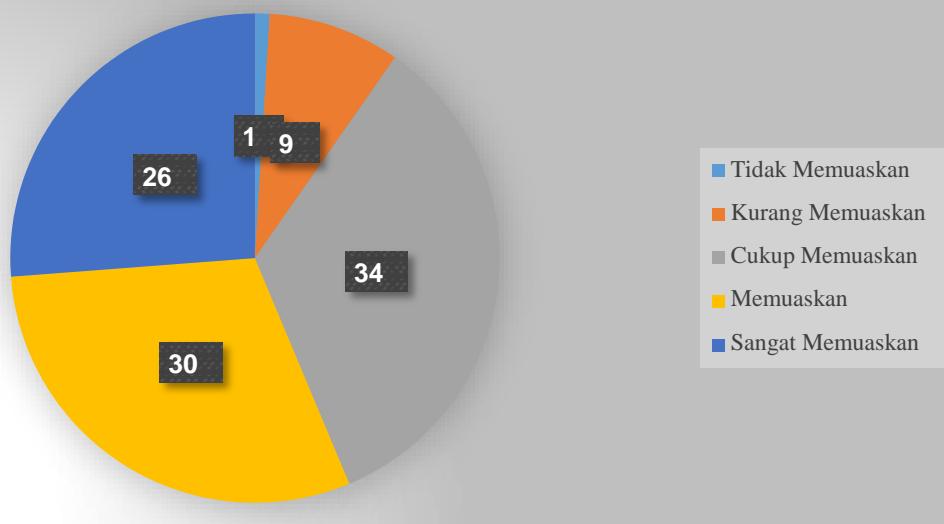
Gambar 15. Diagram Hasil Survei KM 13

**KM14 - pemberian bahan ajar (handout, e-modul) oleh dosen untuk melengkapi materi yang diberikan**



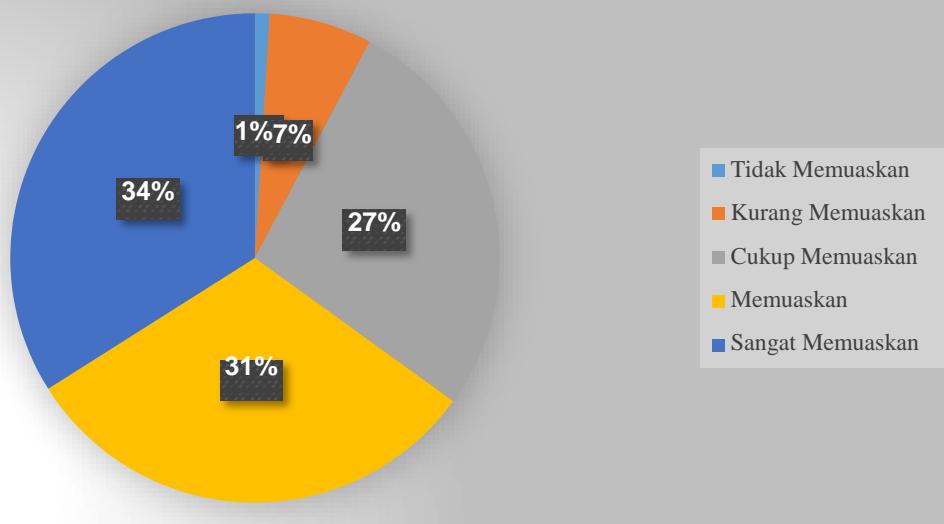
Gambar 16. Diagram Hasil Survei KM 14

### **KM15 - penyerahan hasil koreksi tugas-tugas disertai umpan balik oleh dosen**



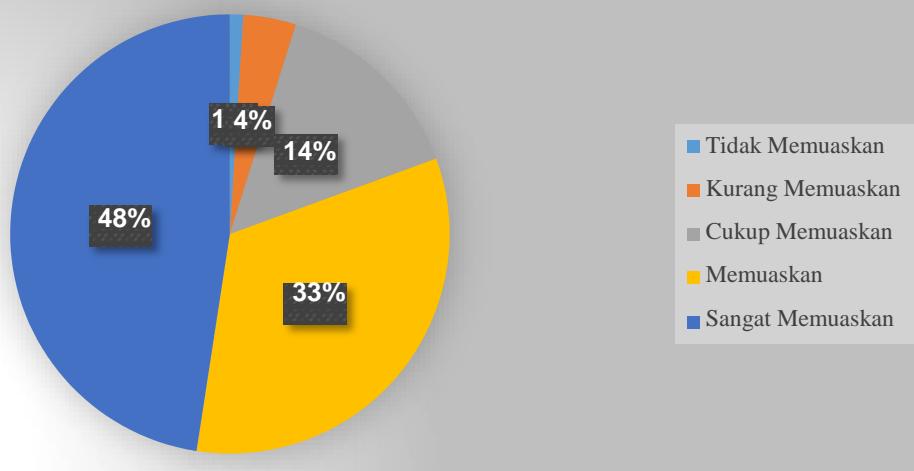
Gambar 17. Diagram Hasil Survei KM 15

### **KM16 - penyerahan hasil UTS dan UAS pada mahasiswa oleh dosen**



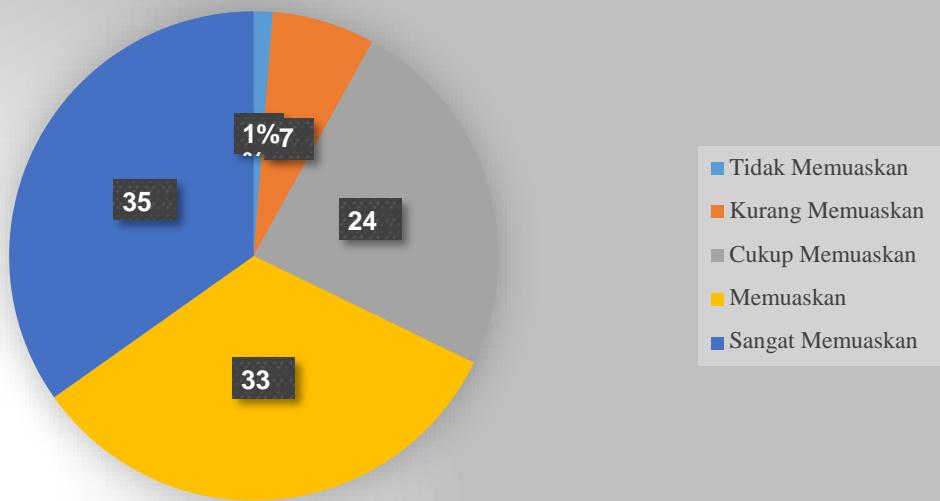
Gambar 18. Diagram Hasil Survei KM 16

**KM17 - jumlah pertemuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan (minimal 14 kali pertemuan)**



Gambar 19. Diagram Hasil Survey KM 17

**Hasil Penilaian Pada Aspek Reliability  
Program Studi Seni Kuliner**



Gambar 20. Diagram Hasil Survei Aspek Tangibles Prodi Seni Kuliner

## 2.3.2 Program Studi Diploma III Perjalanan Wisata

Berikut adalah rekapitulasi hasil survey yang dibagi berdasarkan aspek penilaian.

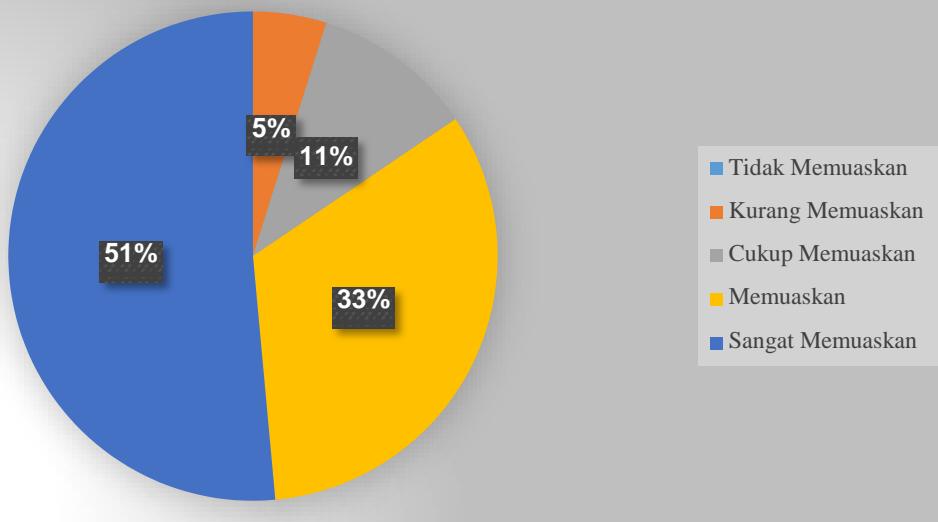
Tabel 4. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Reliability Prodi Perjalanan Wisata

Responden	ASPEK Reliability (Kehandalan Dosen Dalam Perkuliahan)						
	KM11	KM12	KM13	KM14	KM15	KM16	KM17
1	4	4	5	4	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	3	4
4	3	4	4	3	3	4	3
5	5	4	5	4	4	4	5
6	3	3	3	3	3	3	3
7	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5
9	4	3	2	3	3	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4
12	4	5	4	4	4	4	4
13	5	5	4	5	5	4	5
14	5	5	3	3	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3
16	5	5	5	4	4	5	5
17	5	3	4	4	4	5	5
18	4	5	5	4	5	3	5
19	5	5	4	5	5	4	5
20	5	5	3	5	5	3	4
21	5	5	4	5	4	4	5
22	3	3	3	2	3	3	3
23	5	1	3	2	5	3	5
24	4	3	4	4	4	4	4
25	5	2	2	5	5	5	5
26	5	5	4	4	5	5	5
27	4	4	4	4	4	4	4
28	2	4	4	3	4	4	4
29	4	5	5	5	5	4	5
30	4	4	3	3	3	4	4
31	5	5	5	5	5	5	5
32	5	4	2	4	5	3	5
33	4	3	4	3	4	4	5
34	4	4	3	4	3	3	3
35	5	4	2	4	5	3	5

<b>36</b>	5	5	4	5	5	5	5
<b>37</b>	2	5	5	4	5	5	4
<b>38</b>	5	5	4	5	4	5	5
<b>39</b>	4	3	4	3	4	5	4
<b>40</b>	4	3	3	4	4	4	3
<b>41</b>	4	3	4	3	4	5	4
<b>42</b>	3	4	4	3	3	3	2
<b>43</b>	4	4	4	3	3	3	3
<b>44</b>	5	5	5	5	4	3	4
<b>45</b>	3	3	3	4	4	3	3
<b>46</b>	4	5	3	4	2	2	3
<b>47</b>	4	5	5	4	4	4	5
<b>48</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>49</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>50</b>	4	5	4	5	4	4	4
<b>51</b>	4	4	4	5	3	2	5
<b>52</b>	4	4	4	4	4	4	4
<b>53</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>54</b>	5	4	5	4	4	3	5
<b>55</b>	3	4	2	3	3	3	3
<b>56</b>	2	4	4	4	4	4	4
<b>57</b>	5	5	5	5	3	3	4
<b>58</b>	4	5	5	5	5	3	5
<b>59</b>	2	4	4	4	4	4	3
<b>60</b>	2	4	3	3	3	4	4
<b>61</b>	5	5	4	4	3	3	5
<b>62</b>	3	3	4	4	4	4	4
<b>63</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>64</b>	4	5	5	5	5	5	5
<b>65</b>	5	4	4	4	4	4	4
<b>66</b>	3	4	3	4	3	4	3
<b>67</b>	4	3	3	4	4	3	4
<b>68</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>69</b>	4	5	4	4	5	3	5
<b>70</b>	5	5	5	4	3	3	3
<b>71</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>72</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>73</b>	5	2	5	5	5	5	5
<b>74</b>	4	3	3	5	5	4	5
<b>75</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>76</b>	5	5	4	4	5	5	4

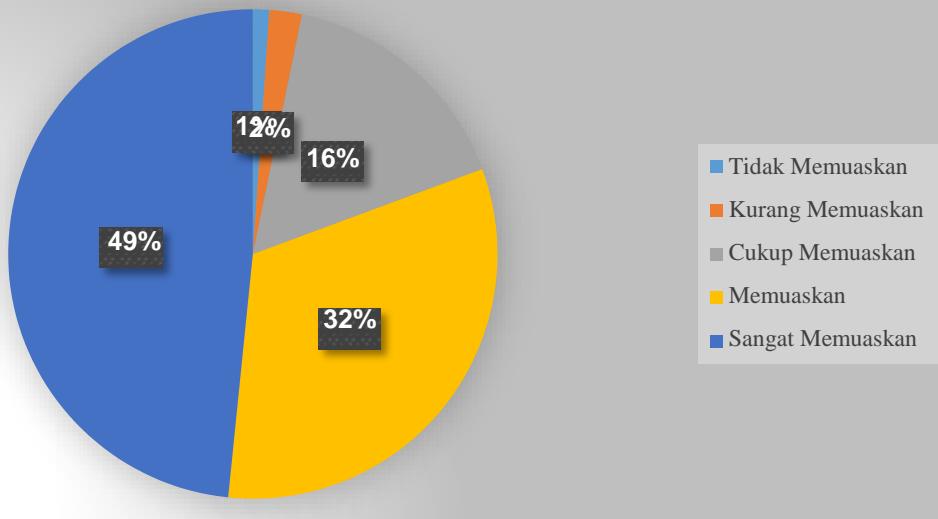
<b>77</b>	3	4	4	4	3	4	4
<b>78</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>79</b>	4	5	5	4	5	3	5
<b>80</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>81</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>82</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>83</b>	4	4	5	5	3	3	5
<b>84</b>	3	3	3	4	4	4	4
<b>85</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>86</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>87</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>88</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>89</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>90</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>91</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>92</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>93</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>94</b>	4	5	5	5	5	5	5
<b>95</b>	5	4	5	5	4	4	5
<b>96</b>	5	5	5	5	5	5	4
<b>97</b>	5	5	4	4	3	3	5
<b>98</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>99</b>	4	4	4	4	4	4	4
<b>100</b>	4	4	4	4	4	5	5
<b>101</b>	4	4	4	4	4	4	4
<b>102</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>103</b>	4	4	4	4	4	4	4

### KM11 - ketepatan waktu dosen dalam memulai perkuliahan



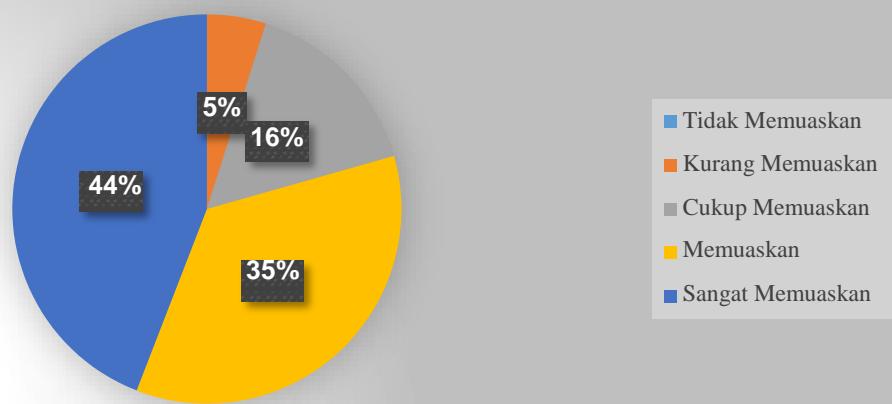
Gambar 21. Diagram Hasil Survey KM 11

### KM12 - ketepatan waktu dosen dalam mengakhiri perkuliahan



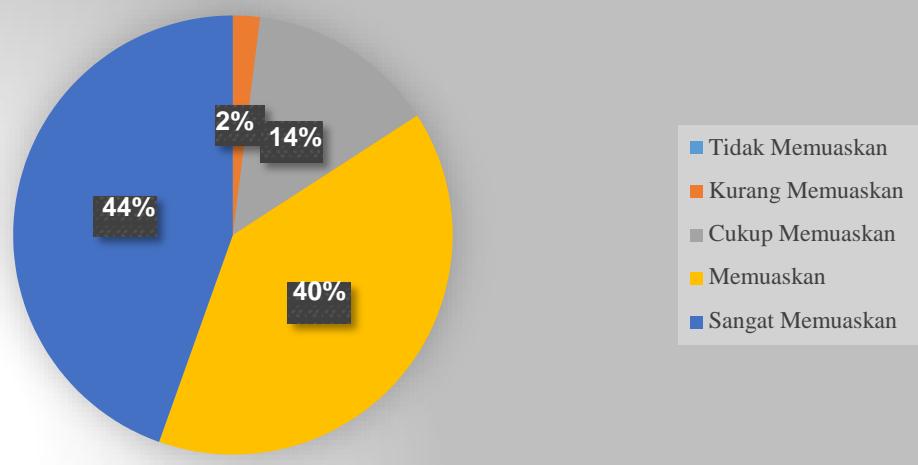
Gambar 22. Diagram Hasil Survey KM 12

**KM13 - kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan, aturan dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama**



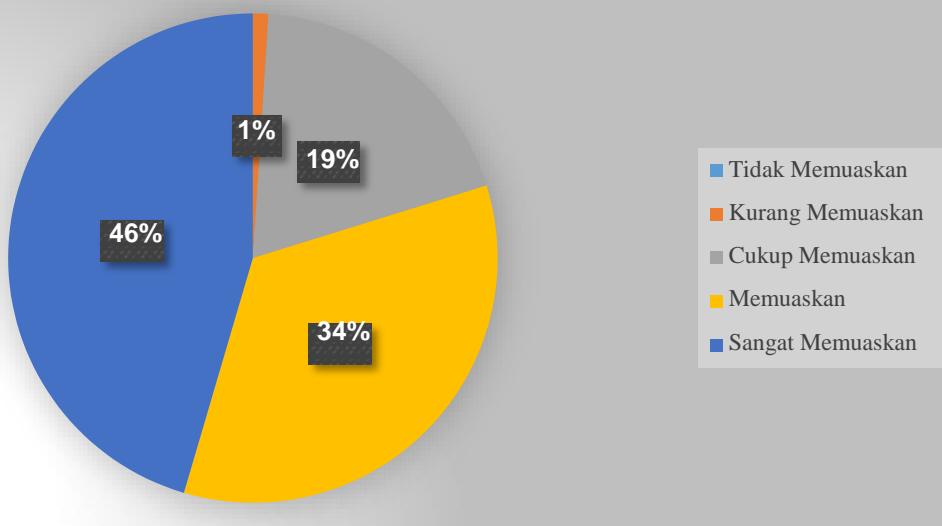
Gambar 23. Diagram Hasil Survey KM 13

**KM14 - pemberian bahan ajar (handout, e-modul) oleh dosen untuk melengkapi materi yang diberikan**



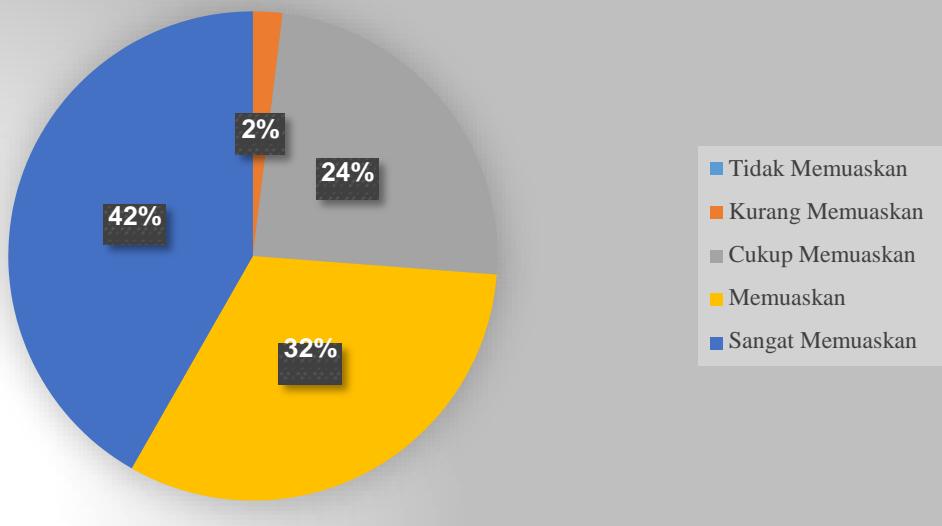
Gambar 24. Diagram Hasil Survey KM 14

### KM15 - penyerahan hasil koreksi tugas-tugas disertai umpan balik oleh dosen



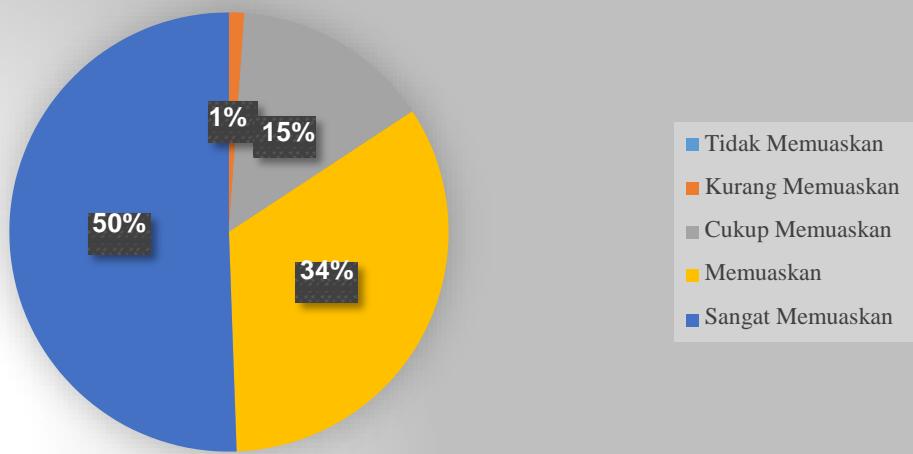
Gambar 25. Diagram Hasil Survey KM 15

### KM16 - penyerahan hasil UTS dan UAS pada mahasiswa oleh dosen



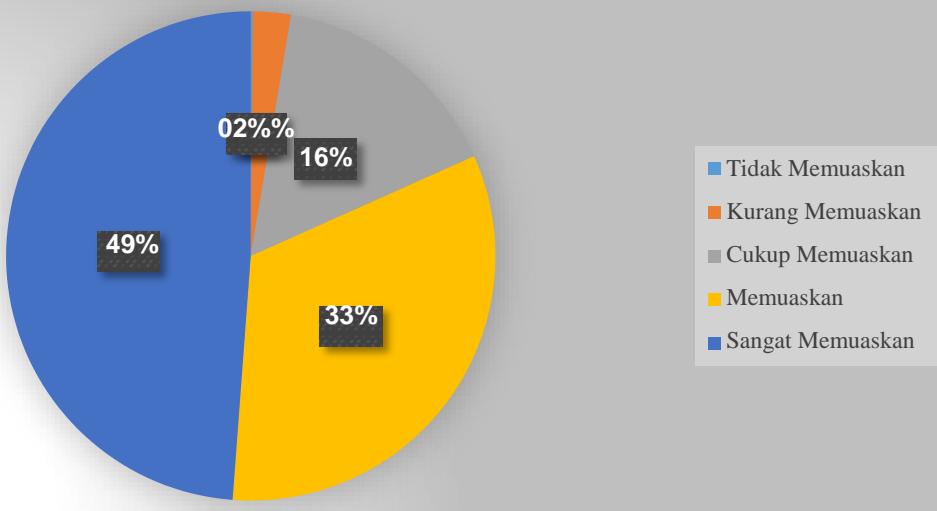
Gambar 26. Diagram Hasil Survey KM 16

**KM17 - jumlah pertemuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan (minimal 14 kali pertemuan)**



Gambar 27. Diagram Hasil Survey KM 17

**Hasil Penilaian Pada Aspek Reliability  
Program Studi Perjalanan Wisata**



Gambar 28. Diagram Hasil Survey Aspek Tangibles Prodi Perjalanan Wisata

### 2.3.3 Program Studi Diploma IV Pengelolaan Perhotelan

Berikut adalah rekapitulasi hasil survey yang dibagi berdasarkan aspek penilaian.

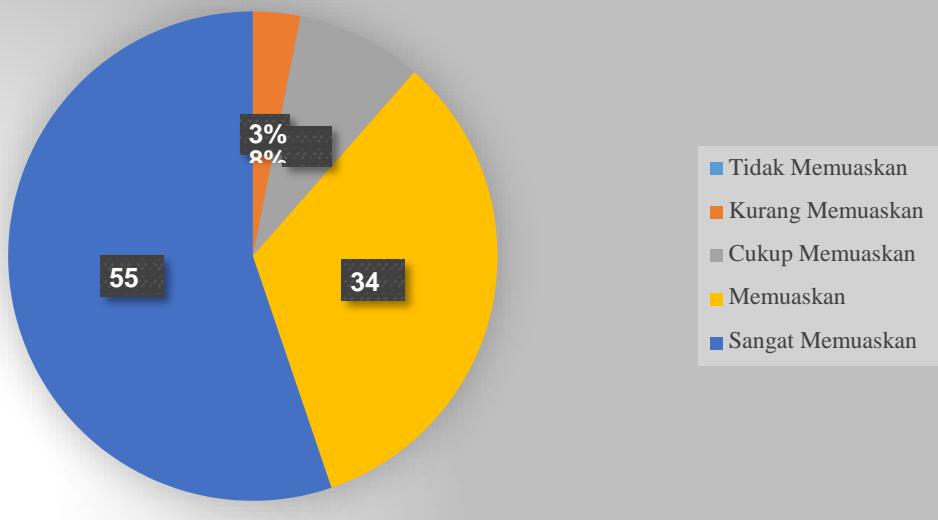
Tabel 5. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Reliability

Responden	ASPEK Reliability (Kehandalan Dosen Dalam Perkuliahan)						
	KM11	KM12	KM13	KM14	KM15	KM16	KM17
1	4	4	5	4	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	3	4
4	3	4	4	3	3	4	3
5	5	4	5	4	4	4	5
6	3	3	3	3	3	3	3
7	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5
9	4	3	2	3	3	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4
12	4	5	4	4	4	4	4
13	5	5	4	5	5	4	5
14	5	5	3	3	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3
16	5	5	5	4	4	5	5
17	5	3	4	4	4	5	5
18	4	5	5	4	5	3	5
19	5	5	4	5	5	4	5
20	5	5	3	5	5	3	4
21	5	5	4	5	4	4	5
22	3	3	3	2	3	3	3
23	5	1	3	2	5	3	5
24	4	3	4	4	4	4	4
25	5	2	2	5	5	5	5
26	5	5	4	4	5	5	5
27	4	4	4	4	4	4	4
28	2	4	4	3	4	4	4
29	4	5	5	5	5	4	5
30	4	4	3	3	3	4	4
31	5	5	5	5	5	5	5
32	5	4	2	4	5	3	5
33	4	3	4	3	4	4	5
34	4	4	3	4	3	3	3
35	5	4	2	4	5	3	5

<b>36</b>	5	5	4	5	5	5	5
<b>37</b>	2	5	5	4	5	5	4
<b>38</b>	5	5	4	5	4	5	5
<b>39</b>	4	3	4	3	4	5	4
<b>40</b>	4	3	3	4	4	4	3
<b>41</b>	4	3	4	3	4	5	4
<b>42</b>	3	4	4	3	3	3	2
<b>43</b>	4	4	4	3	3	3	3
<b>44</b>	5	5	5	5	4	3	4
<b>45</b>	3	3	3	4	4	3	3
<b>46</b>	4	5	3	4	2	2	3
<b>47</b>	4	5	5	4	4	4	5
<b>48</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>49</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>50</b>	4	5	4	5	4	4	4
<b>51</b>	4	4	4	5	3	2	5
<b>52</b>	4	4	4	4	4	4	4
<b>53</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>54</b>	5	4	5	4	4	3	5
<b>55</b>	3	4	2	3	3	3	3
<b>56</b>	2	4	4	4	4	4	4
<b>57</b>	5	5	5	5	3	3	4
<b>58</b>	4	5	5	5	5	3	5
<b>59</b>	2	4	4	4	4	4	3
<b>60</b>	2	4	3	3	3	4	4
<b>61</b>	5	5	4	4	3	3	5
<b>62</b>	3	3	4	4	4	4	4
<b>63</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>64</b>	4	5	5	5	5	5	5
<b>65</b>	5	4	4	4	4	4	4
<b>66</b>	3	4	3	4	3	4	3
<b>67</b>	4	3	3	4	4	3	4
<b>68</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>69</b>	4	5	4	4	5	3	5
<b>70</b>	5	5	5	4	3	3	3
<b>71</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>72</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>73</b>	5	2	5	5	5	5	5
<b>74</b>	4	3	3	5	5	4	5
<b>75</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>76</b>	5	5	4	4	5	5	4

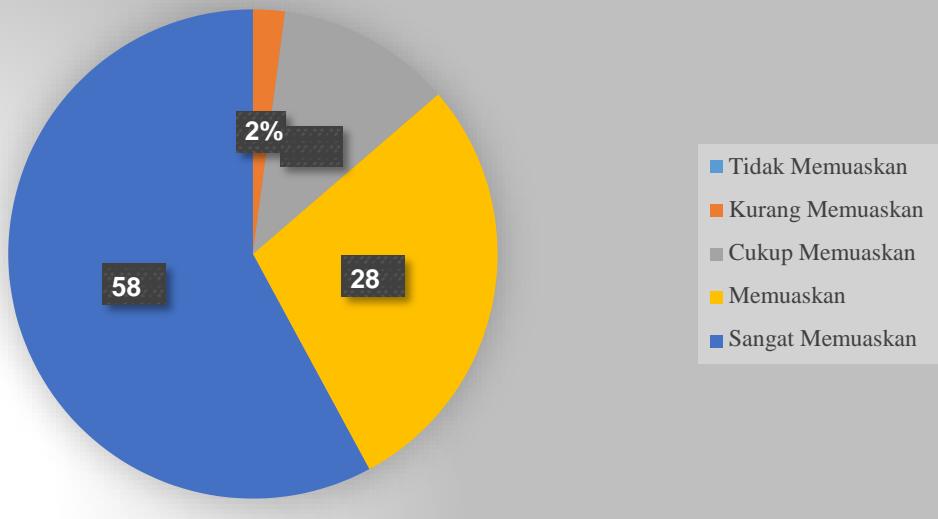
<b>77</b>	3	4	4	4	3	4	4
<b>78</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>79</b>	4	5	5	4	5	3	5
<b>80</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>81</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>82</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>83</b>	4	4	5	5	3	3	5
<b>84</b>	3	3	3	4	4	4	4
<b>85</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>86</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>87</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>88</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>89</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>90</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>91</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>92</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>93</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>94</b>	4	5	5	5	5	5	5
<b>95</b>	5	4	5	5	4	4	5
<b>96</b>	5	5	5	5	5	5	4
<b>97</b>	5	5	4	4	3	3	5
<b>98</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>99</b>	4	4	4	4	4	4	4
<b>100</b>	4	4	4	4	4	5	5
<b>101</b>	4	4	4	4	4	4	4
<b>102</b>	5	5	5	5	5	5	5
<b>103</b>	4	4	4	4	4	4	4

### KM11 - ketepatan waktu dosen dalam memulai perkuliahan



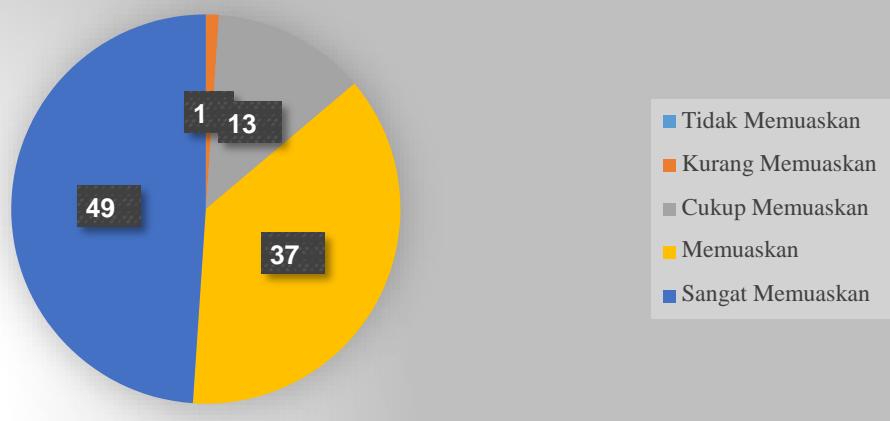
Gambar 29. Diagram Hasil Survey KM 11

### KM12 - ketepatan waktu dosen dalam mengakhiri perkuliahan



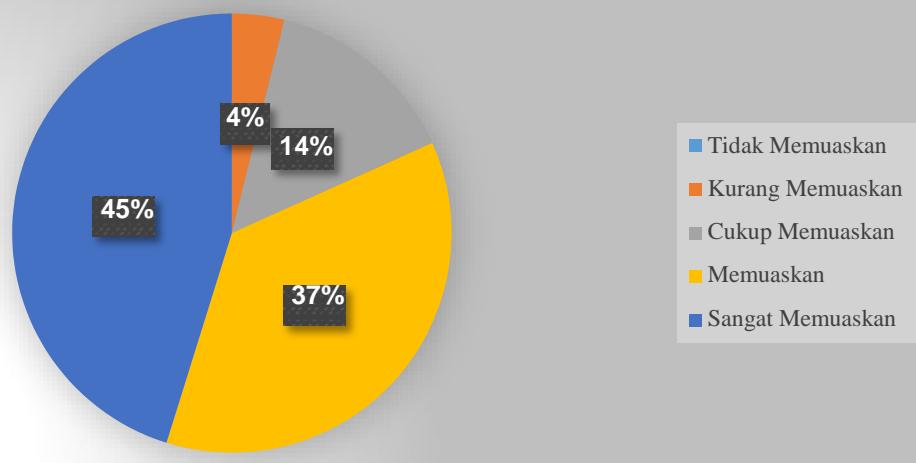
Gambar 30. Diagram Hasil Survei KM 12

**KM13 - kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan, aturan dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama**



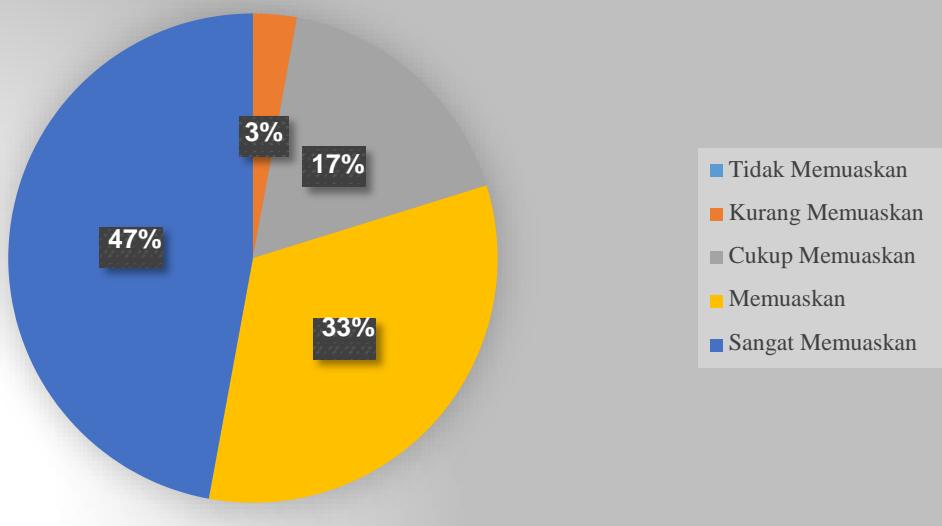
Gambar 31. Diagram Hasil Survey KM 13

**KM14 - pemberian bahan ajar (handout, e-modul) oleh dosen untuk melengkapi materi yang diberikan**



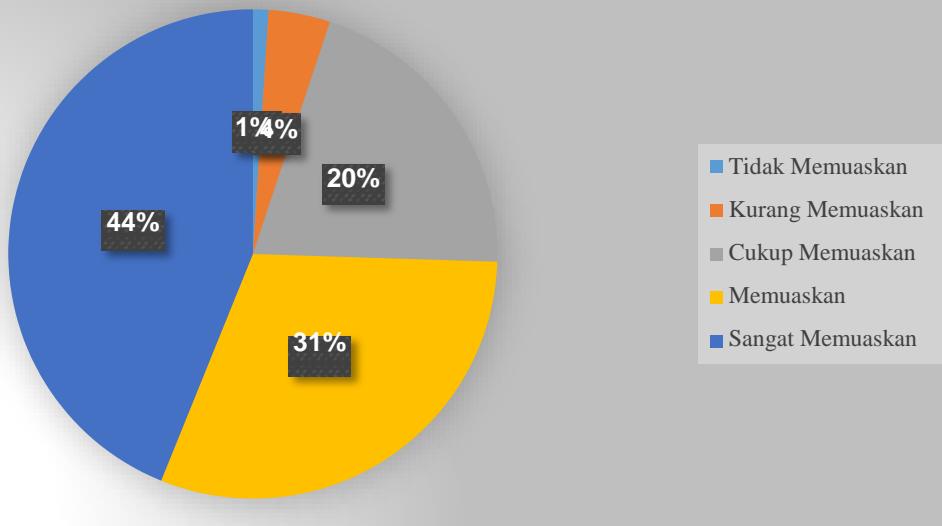
Gambar 32. Diagram Hasil Survey KM 14

### KM15 - penyerahan hasil koreksi tugas-tugas disertai umpan balik oleh dosen



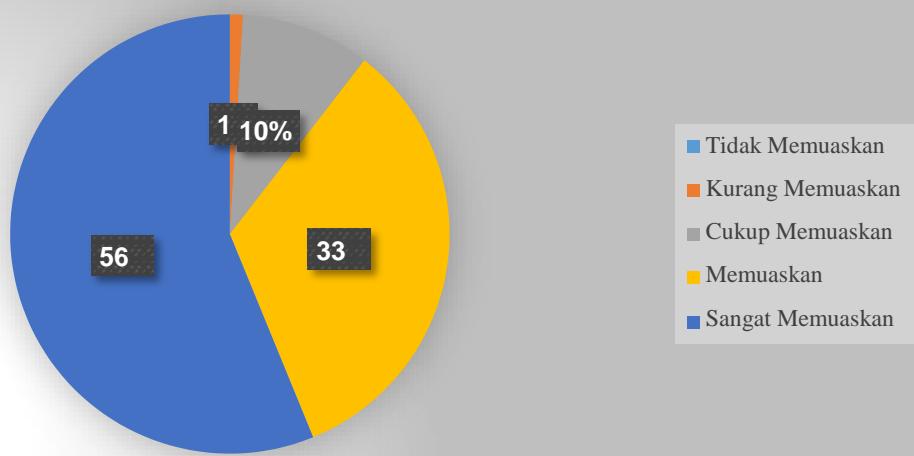
Gambar 33. Diagram Hasil Survey KM 15

### KM16 - penyerahan hasil UTS dan UAS pada mahasiswa oleh dosen



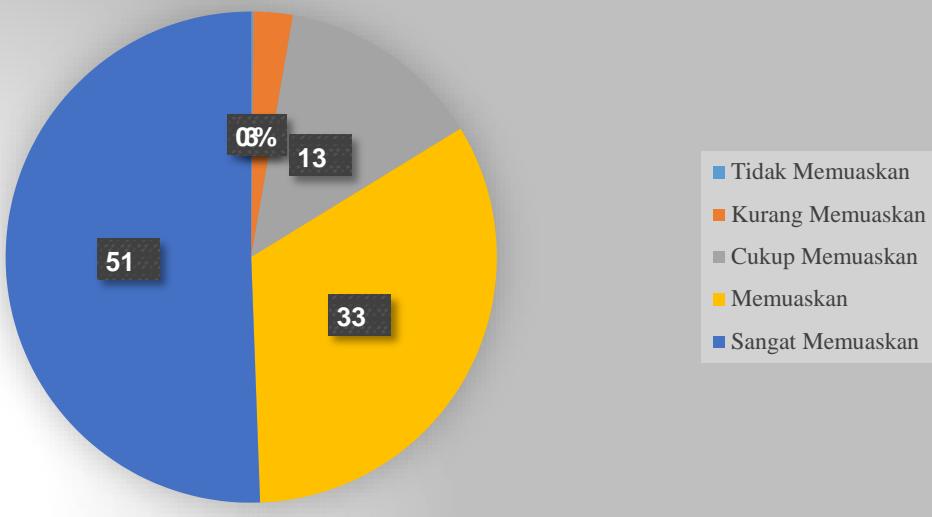
Gambar 34. Diagram Hasil Survey KM 16

**KM17 - jumlah pertemuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan (minimal 14 kali pertemuan)**



Gambar 35. Diagram Hasil Survey KM 17

**Hasil Penilaian Pada Aspek Reliability Program Studi Pengelolaan Perhotelan**



Gambar 36. Diagram Hasil Survey Aspek Tangibles Prodi Pengelolaan Perhotelan

## 2.4 Hasil Kuesioner Aspek Responsivenes (Sikap Tanggap Dosen)

### 2.4.1 Program Studi Diploma III Seni Kuliner

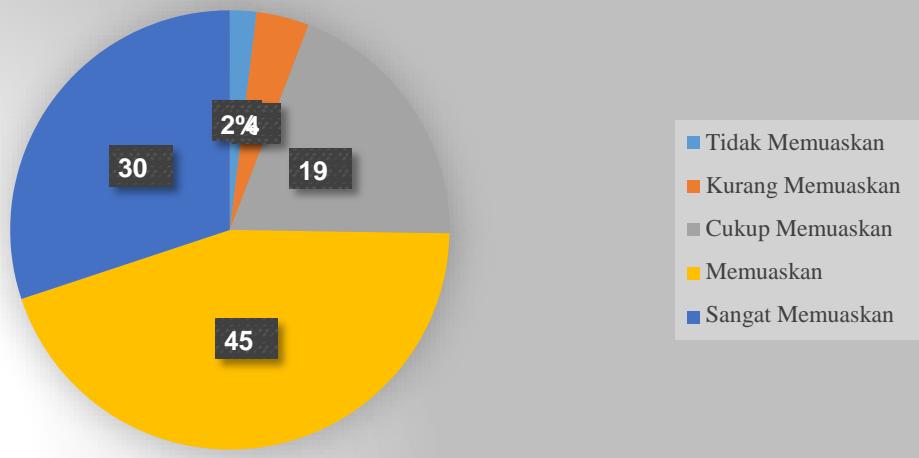
Berikut adalah rekapitulasi hasil survei yang dibagi berdasarkan aspek penilaian.

Tabel 6. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Responsivenes Prodi Seni Kuliner

Responden	Aspek Responsivenes (Sikap Tanggap Dosen)		Responden	Aspek Responsivenes (Sikap Tanggap Dosen)	
	KM11	KM12		KM11	KM12
1	1	1	53	4	3
2	4	4	54	5	5
3	3	3	55	4	3
4	4	3	56	3	4
5	2	2	57	5	4
6	3	3	58	5	3
7	3	4	59	5	4
8	3	3	60	5	5
9	3	2	61	5	5
10	4	3	62	4	4
11	3	3	63	5	5
12	3	2	64	4	4
13	4	4	65	5	5
14	4	3	66	4	4
15	3	5	67	5	5
16	5	3	68	2	1
17	4	3	69	5	5
18	4	5	70	4	3
19	3	5	71	3	2
20	5	5	72	5	3
21	5	5	73	5	3
22	4	4	74	5	3
23	5	5	75	4	4
24	5	5	76	5	5
25	5	5	77	5	5
26	5	5	78	5	2
27	5	5	79	5	5
28	4	4	80	4	5
29	5	5	81	4	4
30	4	4	82	2	2
31	5	5	83	5	4

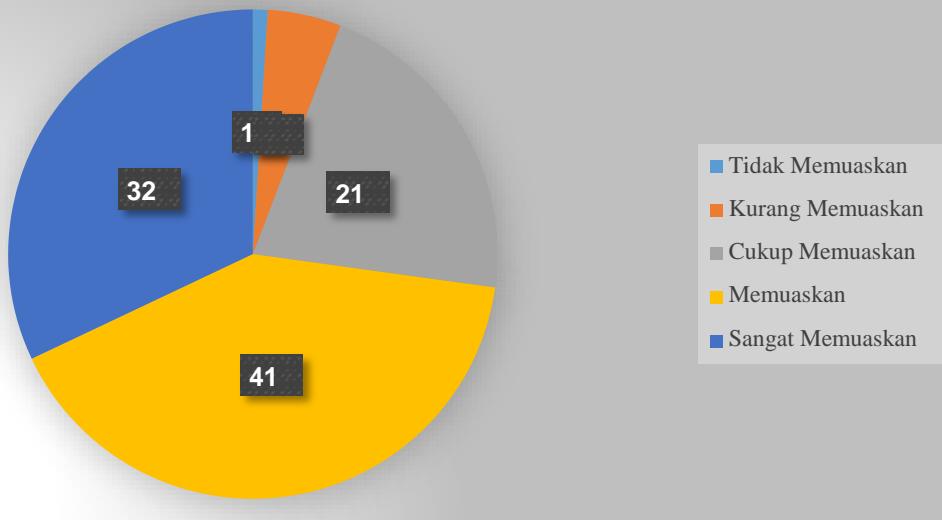
<b>32</b>	4	2	<b>84</b>	3	3
<b>33</b>	5	5	<b>85</b>	4	3
<b>34</b>	4	4	<b>86</b>	5	4
<b>35</b>	4	4	<b>87</b>	4	5
<b>36</b>	5	5	<b>88</b>	4	4
<b>37</b>	4	4	<b>89</b>	5	5
<b>38</b>	5	5	<b>90</b>	5	5
<b>39</b>	3	4	<b>91</b>	5	5
<b>40</b>	3	4	<b>92</b>	4	5
<b>41</b>	4	4	<b>93</b>	5	5
<b>42</b>	4	4	<b>94</b>	5	5
<b>43</b>	4	3	<b>95</b>	4	4
<b>44</b>	5	5	<b>96</b>	4	4
<b>45</b>	4	4	<b>97</b>	5	5
<b>46</b>	5	5	<b>98</b>	3	5
<b>47</b>	4	4	<b>99</b>	5	5
<b>48</b>	4	4	<b>100</b>	5	5
<b>49</b>	5	4	<b>101</b>	4	3
<b>50</b>	4	4	<b>102</b>	5	5
<b>51</b>	4	4	<b>103</b>	4	3
<b>52</b>	5	5			

**KM18 - intensitas dosen untuk ditemui dalam rangka konsultasi akademik atau konsultasi tugas akhir**



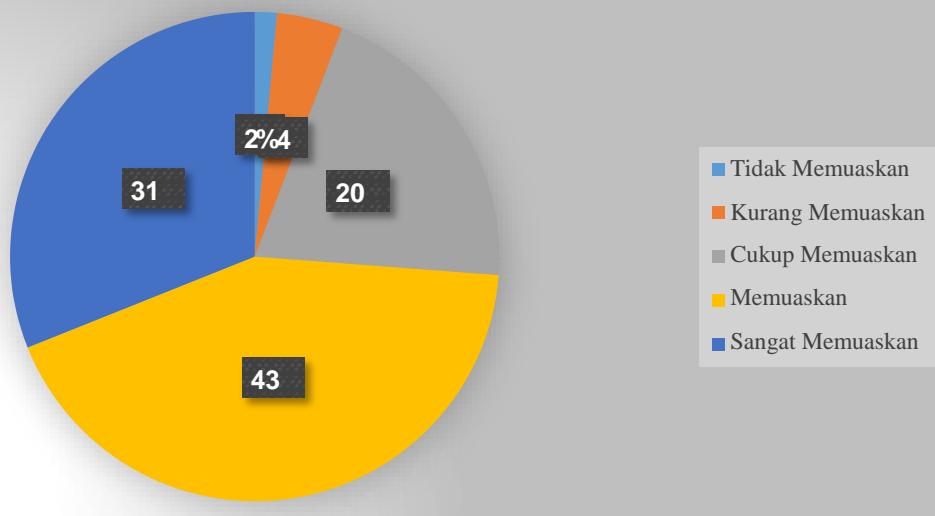
Gambar 37. Diagram Hasil Survei KM 18

### KM19 - kecepatan dosen dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan mahasiswa



Gambar 38. Diagram Hasil Survey KM 19

### Hasil Penilaian Pada Aspek Responsivenes Program Studi Seni Kuliner



Gambar 39. Diagram Hasil Survei Aspek Responsivenes Prodi Seni Kuliner

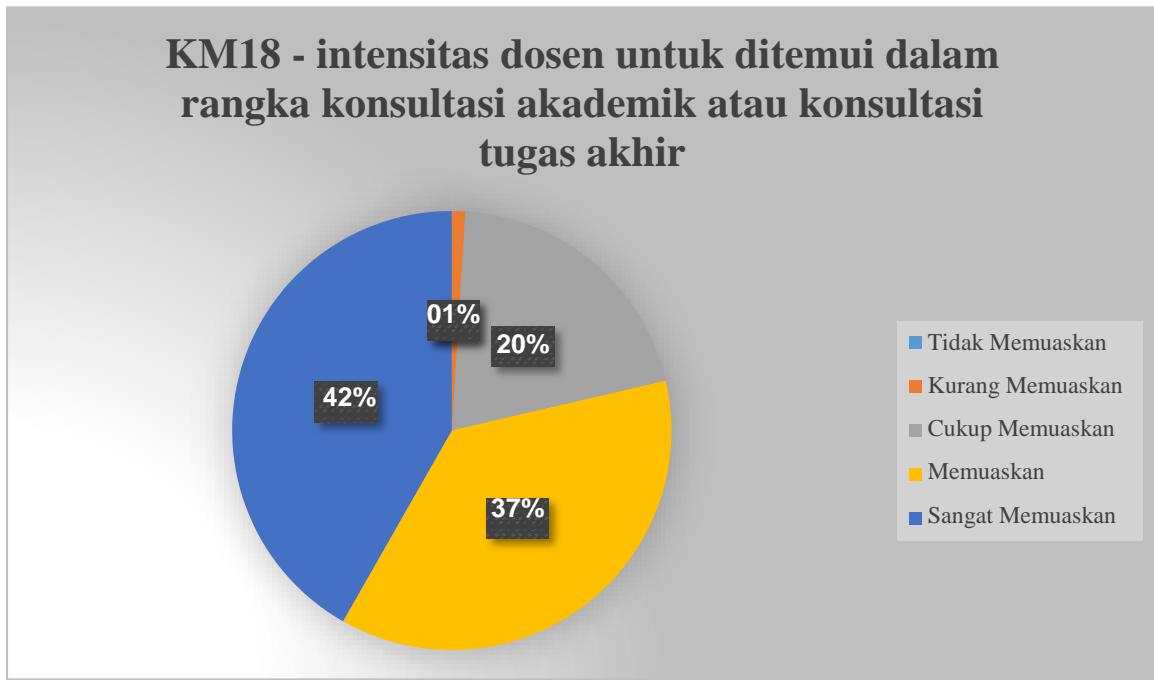
## 242 Program Studi Diploma III Perjalanan Wisata

Berikut adalah rekapitulasi hasil survey yang dibagi berdasarkan aspek penilaian.

Tabel 7. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Responsivenes Prodi Perjalanan Wisata

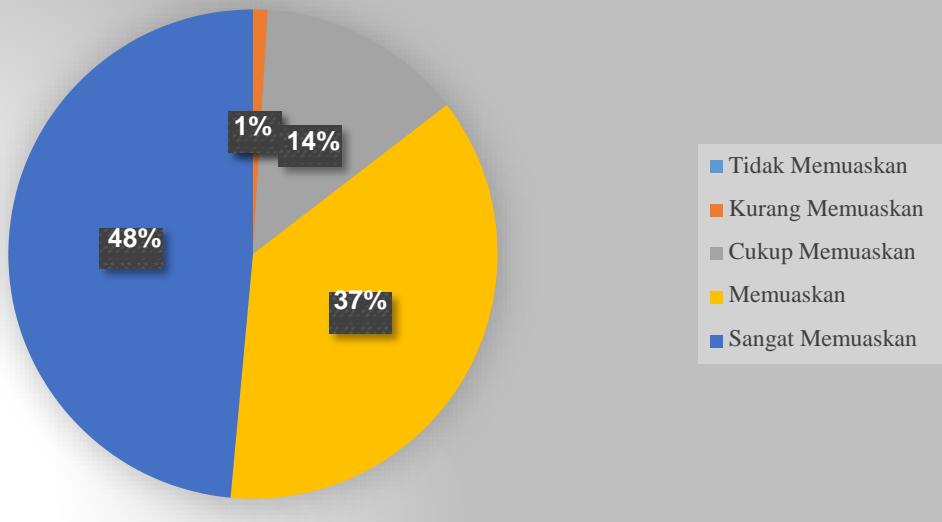
Responden	Aspek Responsivenes (Sikap Tanggap Dosen)		Responden	Aspek Responsivenes (Sikap Tanggap Dosen)	
	KM11	KM12		KM11	KM12
1	5	5	53	5	5
2	4	4	54	5	5
3	3	4	55	4	5
4	3	3	56	4	4
5	5	4	57	4	4
6	3	3	58	5	5
7	5	5	59	3	5
8	4	5	60	3	3
9	3	4	61	4	4
10	4	5	62	5	5
11	4	5	63	5	5
12	4	4	64	3	4
13	4	5	65	5	5
14	3	4	66	5	5
15	3	3	67	5	5
16	3	5	68	4	5
17	4	5	69	4	5
18	5	5	70	4	4
19	4	5	71	5	5
20	5	5	72	4	4
21	3	4	73	5	5
22	3	3	74	4	4
23	4	4	75	5	5
24	4	2	76	4	4
25	2	4	77	5	5
26	5	5	78	3	3
27	4	4	79	5	5
28	5	5	80	5	5
29	4	5	81	5	5
30	4	3	82	5	5
31	4	4	83	4	4
32	5	4	84	5	5
33	5	3	85	5	5

<b>34</b>	3	4	<b>86</b>	5	5
<b>35</b>	5	4	<b>87</b>	5	5
<b>36</b>	5	4	<b>88</b>	5	5
<b>37</b>	5	5	<b>89</b>	5	5
<b>38</b>	5	5	<b>90</b>	5	5
<b>39</b>	4	5	<b>91</b>	4	4
<b>40</b>	4	4	<b>92</b>	4	4
<b>41</b>	4	3	<b>93</b>	3	4
<b>42</b>	4	5	<b>94</b>	5	5
<b>43</b>	5	4	<b>95</b>	4	5
<b>44</b>	4	3	<b>96</b>	4	4
<b>45</b>	3	4	<b>97</b>	3	4
<b>46</b>	4	3	<b>98</b>	5	5
<b>47</b>	3	4	<b>99</b>	4	4
<b>48</b>	3	3	<b>100</b>	5	5
<b>49</b>	5	3	<b>101</b>	4	4
<b>50</b>	3	4	<b>102</b>	5	5
<b>51</b>	3	3	<b>103</b>	4	4
<b>52</b>	5	4			



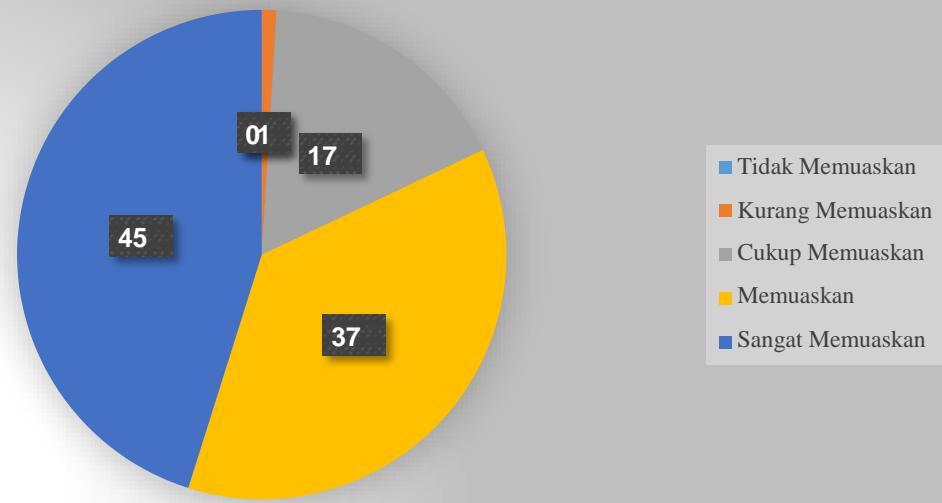
Gambar 40. Diagram Hasil Survei KM 18

### KM19 - kecepatan dosen dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan mahasiswa



Gambar 41. Diagram Hasil Survei KM 19

### Hasil Penilaian Pada Aspek Responsivenes Program Studi Perjalanan Wisata



Gambar 42. Diagram Hasil Survei Aspek Responsivenes Prodi Perjalanan Wisata

## 243 Program Studi Diploma IV Pengelolaan Perhotelan

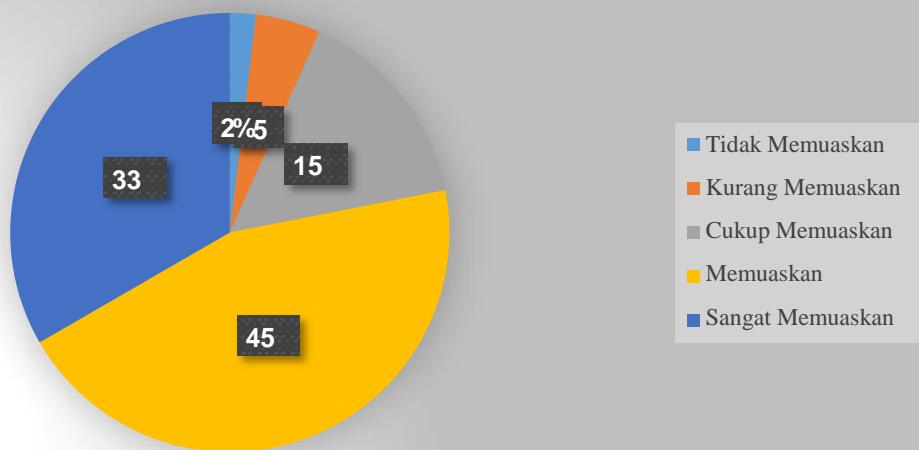
Berikut adalah rekapitulasi hasil survey yang dibagi berdasarkan aspek penilaian.

Tabel 8. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Responsiveness Prodi Pengelolaan Perhotelan

Responden	Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap Dosen)		Responden	Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap Dosen)	
	KM11	KM12		KM11	KM12
1	4	5	53	4	4
2	5	5	54	2	3
3	5	5	55	3	5
4	5	5	56	4	5
5	5	5	57	4	5
6	5	5	58	4	4
7	4	5	59	4	5
8	5	5	60	4	4
9	5	5	61	5	5
10	5	4	62	3	3
11	4	4	63	3	3
12	4	4	64	4	5
13	3	4	65	5	5
14	4	4	66	4	4
15	4	4	67	3	3
16	4	5	68	3	3
17	5	5	69	3	3
18	4	5	70	4	4
19	4	4	71	4	3
20	5	5	72	4	5
21	5	5	73	4	4
22	5	5	74	2	5
23	4	3	75	4	5
24	5	5	76	3	3
25	5	5	77	4	4
26	4	4	78	5	5
27	5	5	79	5	3
28	5	5	80	2	5
29	5	5	81	3	3
30	4	5	82	5	5
31	4	4	83	4	5
32	4	4	84	4	5
33	5	5	85	4	5

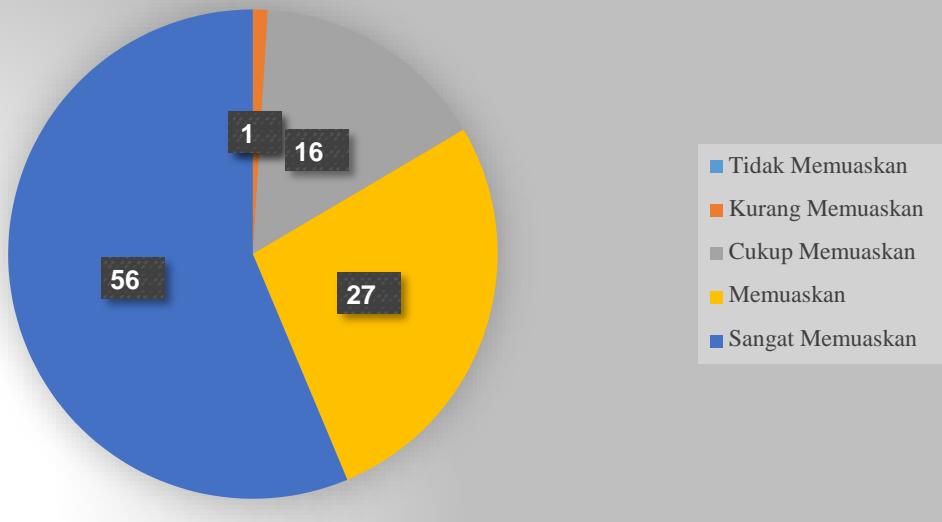
<b>34</b>	3	3	<b>86</b>	4	5
<b>35</b>	3	4	<b>87</b>	3	5
<b>36</b>	5	5	<b>88</b>	4	4
<b>37</b>	5	5	<b>89</b>	4	4
<b>38</b>	4	4	<b>90</b>	4	4
<b>39</b>	4	4	<b>91</b>	5	5
<b>40</b>	5	5	<b>92</b>	5	5
<b>41</b>	4	4	<b>93</b>	3	3
<b>42</b>	5	5	<b>94</b>	2	4
<b>43</b>	5	5	<b>95</b>	5	5
<b>44</b>	4	5	<b>96</b>	3	3
<b>45</b>	3	3	<b>97</b>	5	5
<b>46</b>	4	4	<b>98</b>	4	5
<b>47</b>	4	3	<b>99</b>	4	5
<b>48</b>	5	5	<b>100</b>	4	5
<b>49</b>	5	5	<b>101</b>	4	5
<b>50</b>	5	5	<b>102</b>	3	5
<b>51</b>	4	4	<b>103</b>	4	4
<b>52</b>	2	2			

### KM18 - intensitas dosen untuk ditemui dalam rangka konsultasi akademik atau konsultasi tugas akhir



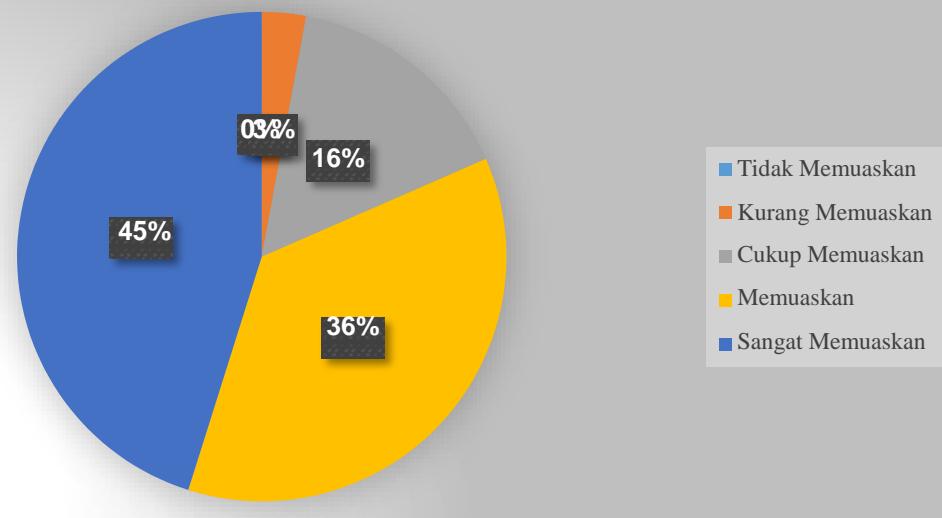
Gambar 43. Diagram Hasil Survei KM 18

### KM19 - kecepatan dosen dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan mahasiswa



Gambar 44. Diagram Hasil Survei KM 19

### Hasil Penilaian Pada Aspek Responsivenes Program Studi Pengelolaan Perhotelan



Gambar 45. Diagram Hasil Survey Aspek Responsivenes Prodi Pengelolaan Perhotelan

## 2.5 Hasil Kuesioner Aspek Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa)

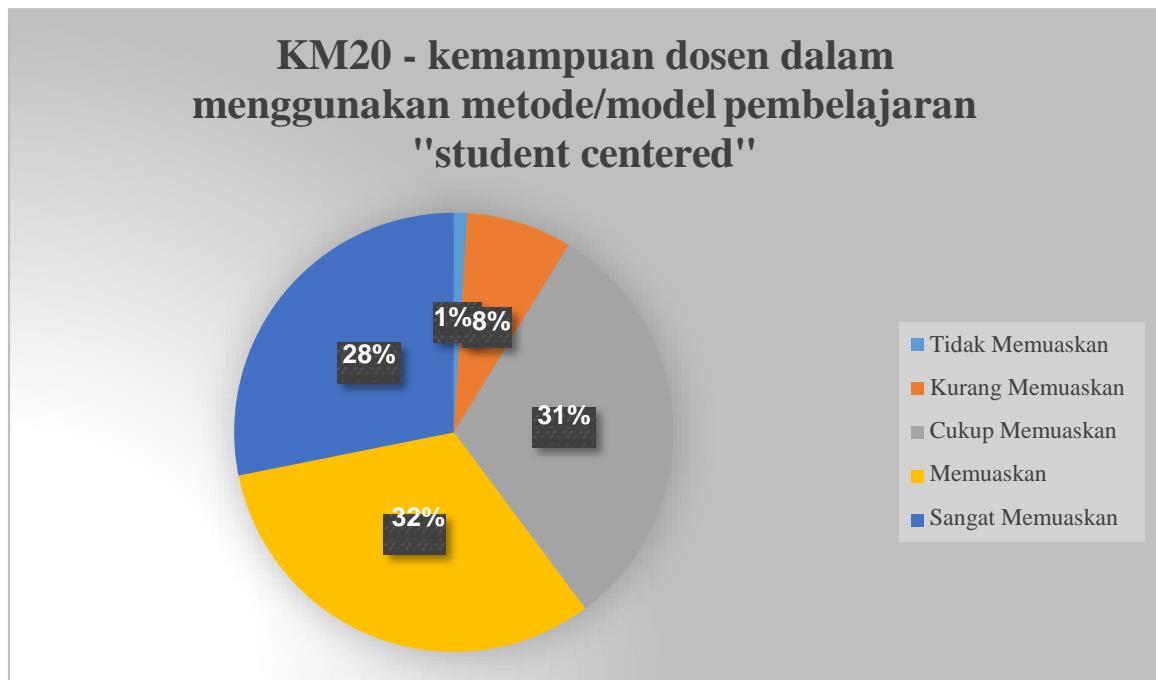
### 251 Program Studi Diploma III Seni Kuliner

Berikut adalah rekapitulasi hasil survei yang dibagi berdasarkan aspek penilaian.

Tabel 9. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Assurance Prodi Seni Kuliner

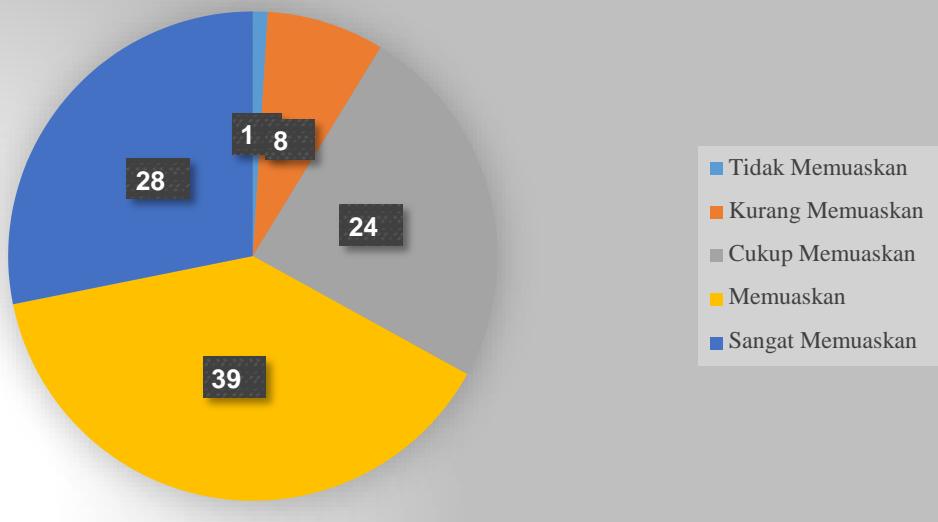
Responden	Aspek Assurance			Responden	Aspek Assurance		
	KM20	KM21	KM22		KM20	KM21	KM22
1	1	1	1	53	5	4	4
2	3	3	4	54	3	4	5
3	3	3	3	55	3	3	4
4	3	3	3	56	4	4	3
5	3	3	2	57	3	5	3
6	2	3	2	58	4	4	4
7	3	4	4	59	4	4	4
8	2	4	3	60	5	5	5
9	3	2	2	61	4	4	3
10	2	2	2	62	5	5	4
11	3	2	2	63	4	4	4
12	2	3	3	64	5	5	5
13	4	3	3	65	3	4	5
14	3	5	4	66	4	4	4
15	3	3	4	67	3	3	3
16	5	5	4	68	4	3	3
17	3	4	4	69	3	3	2
18	5	5	5	70	3	2	2
19	5	5	5	71	4	3	4
20	5	5	5	72	2	2	2
21	5	5	5	73	3	3	2
22	3	4	3	74	4	4	4
23	5	5	5	75	2	2	2
24	5	4	3	76	5	5	5
25	5	5	5	77	3	4	2
26	5	5	5	78	2	3	3
27	4	4	4	79	4	4	4
28	3	3	3	80	3	3	3
29	5	5	5	81	3	2	2
30	3	3	3	82	3	3	3
31	5	5	5	83	2	3	2
32	3	4	4	84	3	2	2
33	4	5	5	85	4	4	4
34	4	4	4	86	5	4	4

35	3	5	5	87	5	5	5
36	4	4	4	88	4	4	4
37	4	4	4	89	5	5	5
38	3	3	4	90	3	3	4
39	4	3	3	91	5	4	5
40	4	4	3	92	5	4	4
41	4	4	4	93	4	4	4
42	4	4	4	94	5	5	5
43	5	5	4	95	4	4	4
44	5	5	4	96	5	5	5
45	4	4	4	97	5	5	5
46	5	5	5	98	5	4	4
47	4	5	5	99	4	4	4
48	4	4	4	100	3	3	4
49	4	5	5	101	4	4	4
50	4	4	4	102	3	3	3
51	4	4	4	103	5	4	4
52	5	5	5				



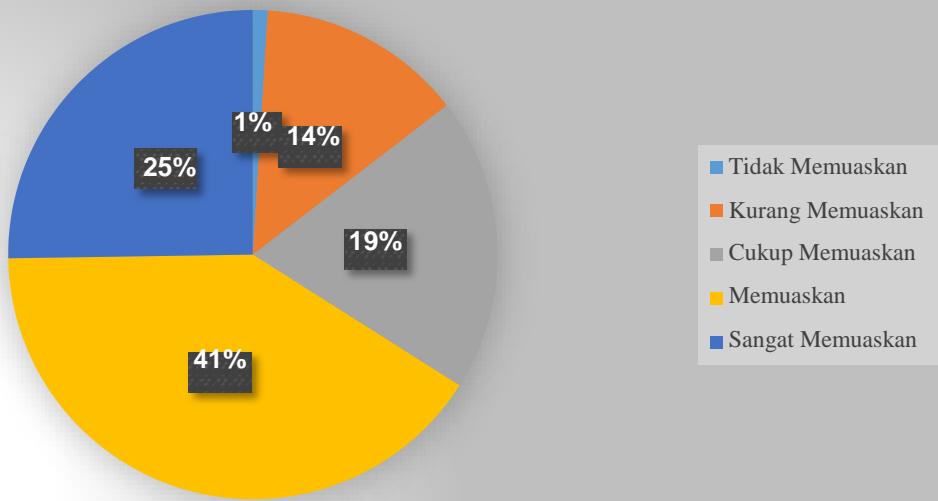
Gambar 46. Diagram Hasil Survei KM 20

## KM21 - kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran

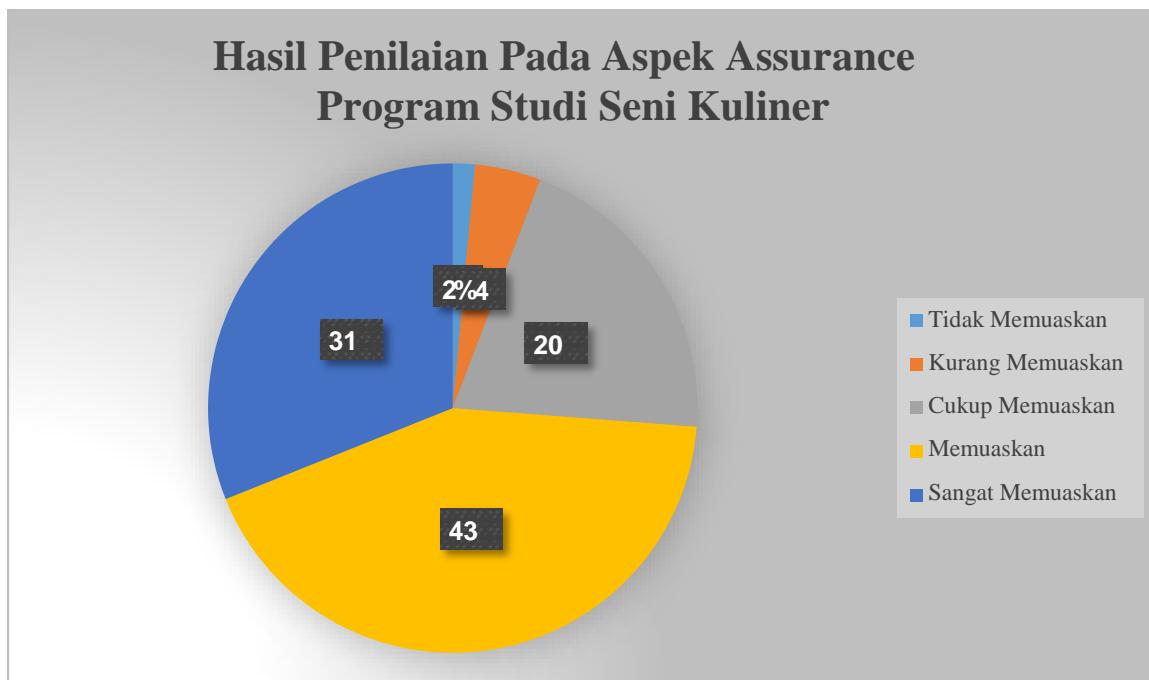


Gambar 47. Diagram Hasil Survey KM 21

## KM22 - kemampuan dosen dalam menyampaikan materi pembelajaran



Gambar 48. Diagram Hasil Survey KM 22



Gambar 49. Diagram Hasil Survei Aspek Assurance Prodi Seni Kuliner

## 252 Program Studi Diploma III Perjalanan Wisata

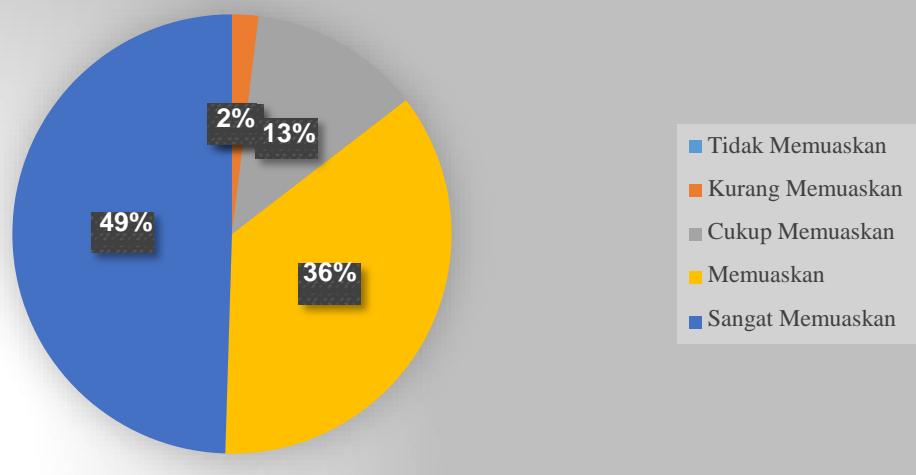
Berikut adalah rekapitulasi hasil survei yang dibagi berdasarkan aspek penilaian.

Tabel 10. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Assurance Prodi Perjalanan Wisata

Responden	Aspek Assurance			Responden	Aspek Assurance		
	KM20	KM21	KM22		KM20	KM21	KM22
1	5	5	5	53	5	5	5
2	5	5	5	54	5	5	5
3	3	3	3	55	3	3	3
4	4	4	3	56	4	4	4
5	5	4	4	57	5	5	5
6	2	2	2	58	5	5	5
7	5	5	4	59	4	4	3
8	5	5	5	60	4	4	4
9	3	3	2	61	3	3	4
10	3	4	4	62	4	4	4
11	4	4	3	63	5	5	5
12	4	4	4	64	5	5	5
13	4	4	4	65	4	4	4
14	4	4	4	66	3	4	3
15	4	3	4	67	4	4	4
16	4	4	4	68	5	5	5

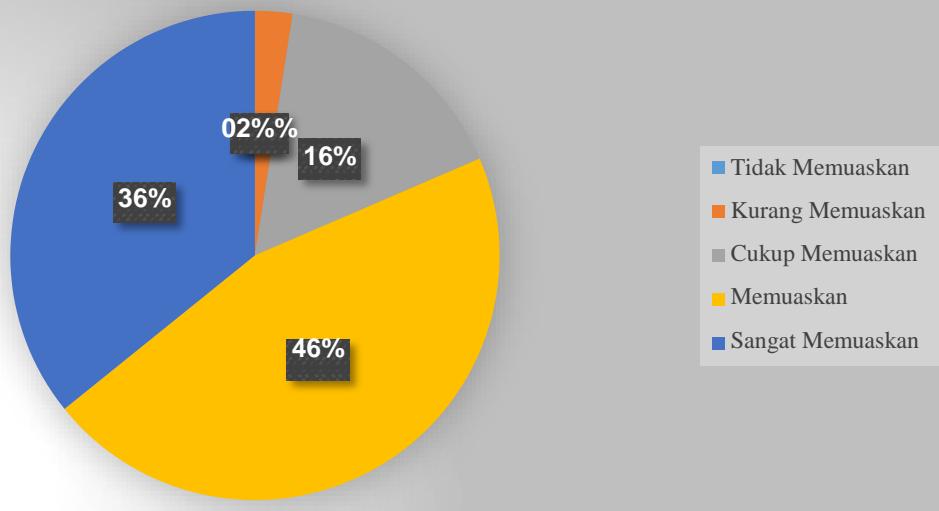
<b>17</b>	5	5	4	<b>69</b>	4	5	5
<b>18</b>	5	5	5	<b>70</b>	2	2	4
<b>19</b>	3	4	3	<b>71</b>	5	5	5
<b>20</b>	4	5	3	<b>72</b>	5	5	5
<b>21</b>	4	4	4	<b>73</b>	4	5	5
<b>22</b>	5	4	5	<b>74</b>	5	5	5
<b>23</b>	5	4	4	<b>75</b>	5	5	5
<b>24</b>	4	4	4	<b>76</b>	3	4	4
<b>25</b>	4	5	4	<b>77</b>	4	4	3
<b>26</b>	4	5	5	<b>78</b>	5	5	5
<b>27</b>	3	3	3	<b>79</b>	5	5	3
<b>28</b>	3	3	2	<b>80</b>	5	5	5
<b>29</b>	5	3	2	<b>81</b>	5	5	5
<b>30</b>	1	4	4	<b>82</b>	5	5	5
<b>31</b>	5	5	5	<b>83</b>	5	5	5
<b>32</b>	4	4	4	<b>84</b>	5	4	5
<b>33</b>	3	3	3	<b>85</b>	5	5	5
<b>34</b>	4	4	4	<b>86</b>	5	5	5
<b>35</b>	3	3	3	<b>87</b>	5	5	5
<b>36</b>	4	5	5	<b>88</b>	5	5	5
<b>37</b>	5	5	3	<b>89</b>	5	5	5
<b>38</b>	5	5	4	<b>90</b>	5	5	5
<b>39</b>	3	5	4	<b>91</b>	5	5	5
<b>40</b>	4	3	3	<b>92</b>	5	5	5
<b>41</b>	3	5	4	<b>93</b>	5	5	5
<b>42</b>	3	4	4	<b>94</b>	5	5	5
<b>43</b>	3	4	4	<b>95</b>	4	4	5
<b>44</b>	5	3	5	<b>96</b>	5	5	5
<b>45</b>	3	4	3	<b>97</b>	3	3	4
<b>46</b>	3	5	4	<b>98</b>	5	5	5
<b>47</b>	4	4	4	<b>99</b>	4	4	4
<b>48</b>	5	5	5	<b>100</b>	4	5	5
<b>49</b>	5	5	5	<b>101</b>	4	4	4
<b>50</b>	4	4	4	<b>102</b>	5	5	5
<b>51</b>	4	4	4	<b>103</b>	4	4	4
<b>52</b>	4	4	4				

## KM20 - kemampuan dosen dalam menggunakan metode/model pembelajaran "student centered"



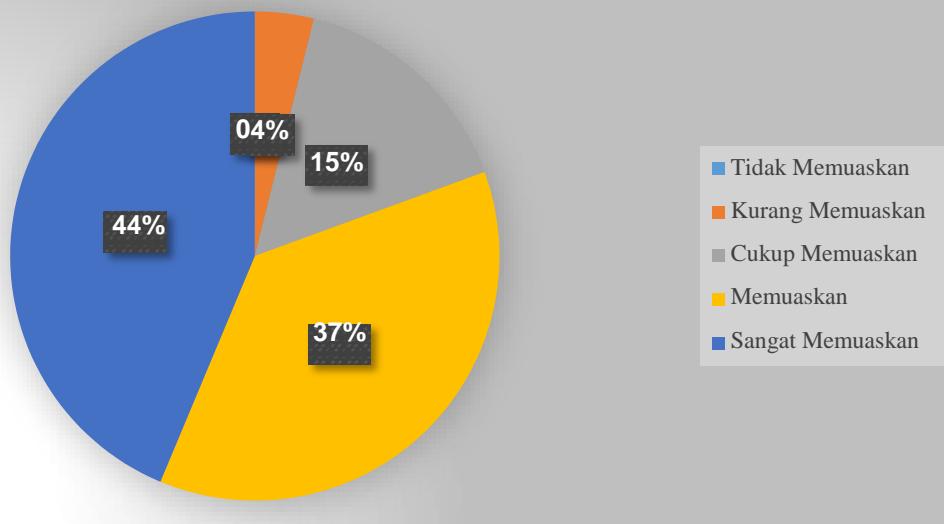
Gambar 50. Diagram Hasil Survei KM 20

## KM21 - kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran



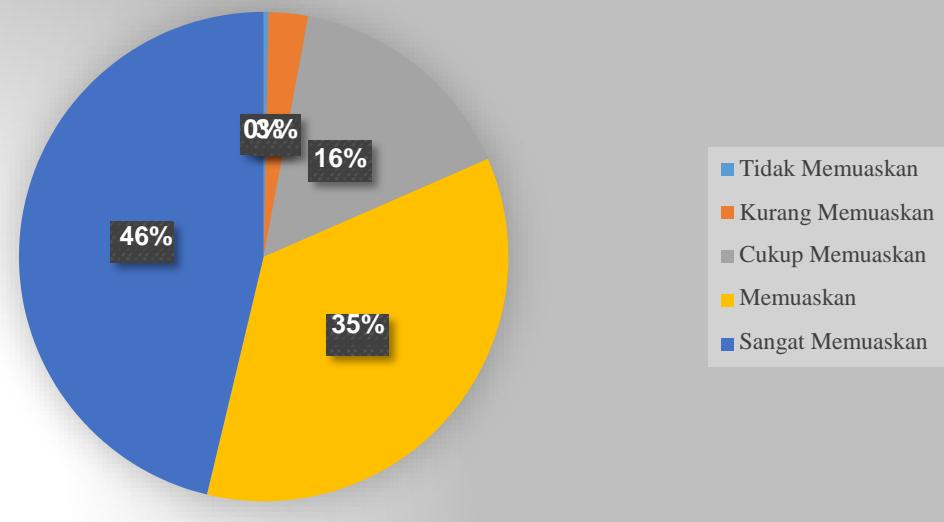
Gambar 51. Diagram Hasil Survey KM 21

## KM22 - kemampuan dosen dalam menyampaikan materi pembelajaran



Gambar 52. Diagram Hasil Survey KM 22

## Hasil Penilaian Pada Aspek Assurance Program Studi Perjalanan Wisata



Gambar 53. Diagram Hasil Survei Aspek Assurance Prodi Perjalanan Wisata

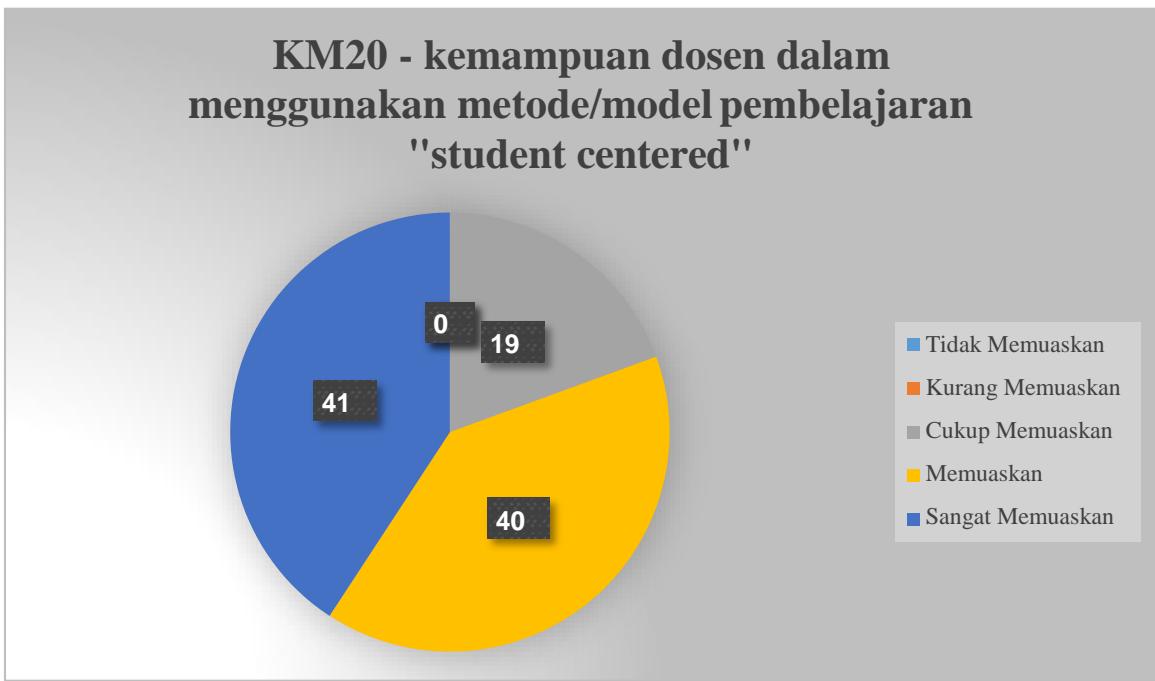
### 253 Program Studi Diploma IV Pengelolaan Perhotelan

Berikut adalah rekapitulasi hasil survei yang dibagi berdasarkan aspek penilaian.

Tabel 11. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Assurance Prodi Pengelolaan Perhotelan

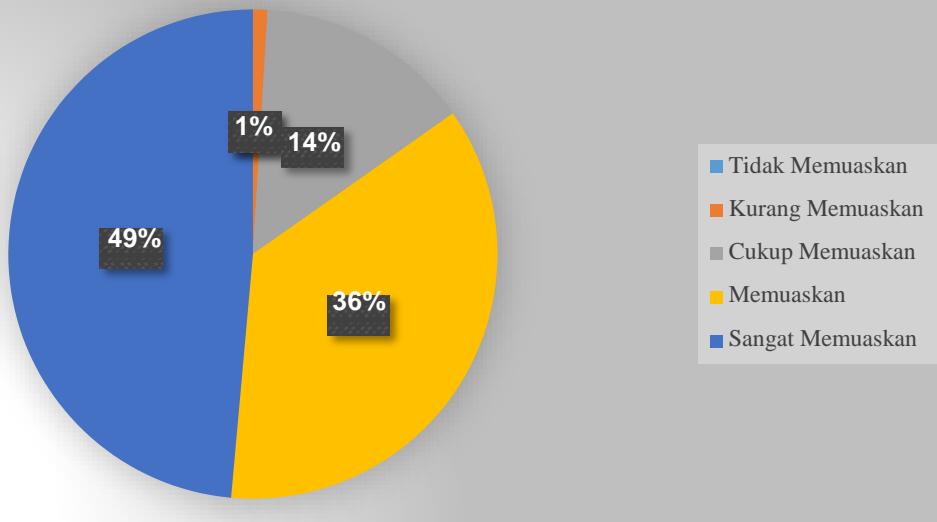
Responden	Aspek Assurance			Responden	Aspek Assurance		
	KM20	KM21	KM22		KM20	KM21	KM22
1	4	4	4	53	4	4	4
2	4	4	5	54	3	3	3
3	4	4	5	55	3	5	5
4	5	5	5	56	4	4	4
5	5	5	5	57	5	5	5
6	5	5	5	58	5	5	5
7	4	3	3	59	5	5	5
8	5	5	5	60	5	4	5
9	5	5	5	61	5	4	4
10	5	5	4	62	3	3	3
11	4	4	4	63	4	5	4
12	4	4	4	64	5	5	5
13	3	4	4	65	5	5	5
14	4	4	5	66	4	4	4
15	4	4	5	67	3	4	4
16	5	5	5	68	3	3	3
17	4	5	4	69	4	4	4
18	4	4	4	70	4	5	4
19	5	5	5	71	3	4	4
20	5	5	5	72	4	5	5
21	5	5	5	73	4	4	4
22	5	5	5	74	5	5	5
23	4	2	3	75	3	4	4
24	5	5	5	76	3	4	4
25	5	5	5	77	4	4	4
26	4	3	3	78	5	5	5
27	5	5	5	79	4	4	5
28	5	5	5	80	4	5	5
29	5	5	5	81	3	3	4
30	5	4	5	82	4	5	5
31	5	5	4	83	4	5	5
32	4	4	4	84	5	5	5
33	5	3	3	85	5	3	5
34	3	3	3	86	4	5	4
35	3	4	4	87	4	4	5

36	4	4	5	88	5	5	4
37	5	5	5	89	4	4	4
38	3	3	4	90	4	4	4
39	4	5	5	91	4	5	5
40	5	5	5	92	5	5	5
41	4	4	4	93	3	4	4
42	5	5	5	94	3	3	3
43	5	5	5	95	5	5	4
44	5	5	5	96	4	3	3
45	3	4	4	97	5	5	5
46	4	3	4	98	4	4	5
47	4	4	4	99	4	4	5
48	5	5	5	100	3	3	3
49	4	5	5	101	3	4	3
50	5	5	5	102	3	4	4
51	5	5	5	103	4	4	3
52	3	3	5				



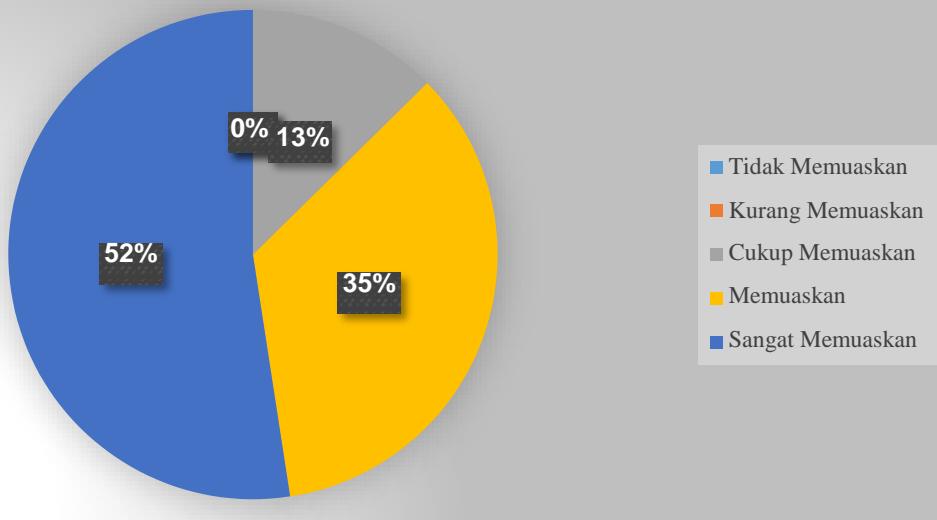
Gambar 54. Diagram Hasil Survei KM 20

### KM21 - kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran

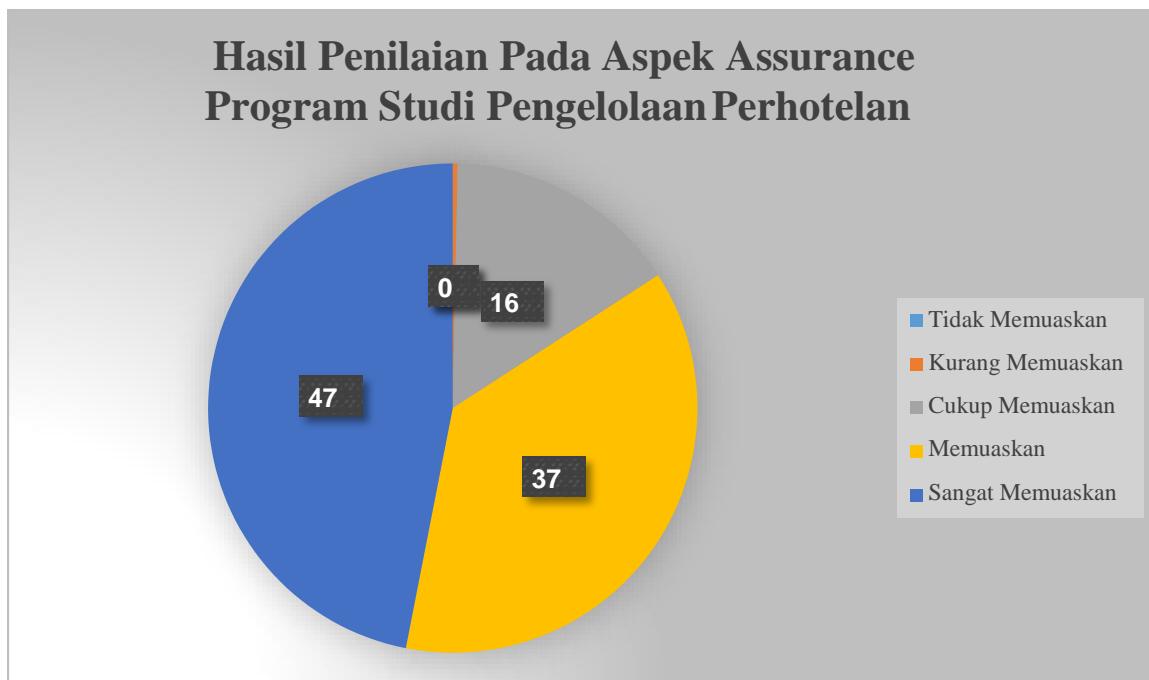


Gambar 55. Diagram Hasil Survey KM 21

### KM22 - kemampuan dosen dalam menyampaikan materi pembelajaran



Gambar 56. Diagram Hasil Survey KM 22



Gambar 57. Diagram Hasil Survei Aspek Assurance Prodi Peengelolaan Perhotelan

## 2.6 Hasil Kuesioner Aspek Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa)

### 261 Program Studi Diploma III Seni Kuliner

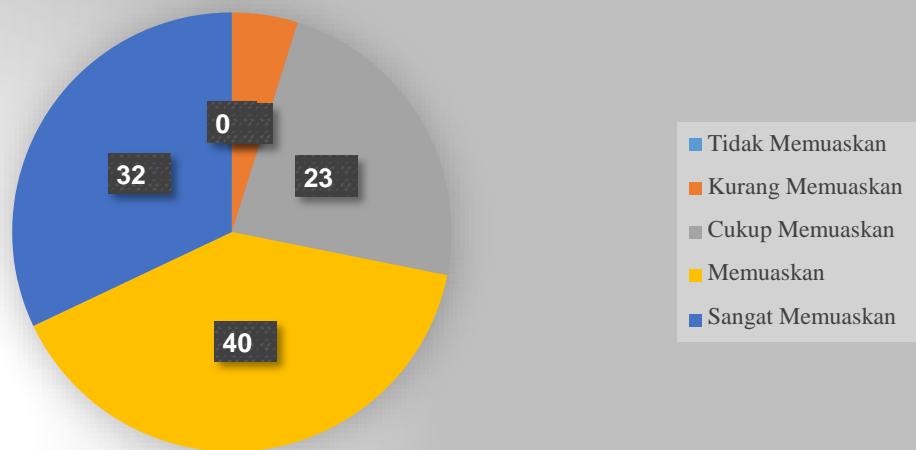
Berikut adalah rekapitulasi hasil survei yang dibagi berdasarkan aspek penilaian.

Tabel 12. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Emphaty Prodi Seni Kuliner

Responden	Aspek Emphaty			Responden	Aspek Emphaty		
	KM23	KM24	KM25		KM23	KM24	KM25
1	2	2	2	53	4	4	4
2	3	3	3	54	3	4	4
3	3	3	3	55	5	5	5
4	3	3	3	56	5	5	5
5	2	3	2	57	3	5	5
6	2	4	3	58	4	4	4
7	3	3	3	59	5	5	5
8	2	4	3	60	5	5	5
9	3	3	3	61	4	2	4
10	2	4	3	62	4	5	5
11	3	3	3	63	5	3	4
12	3	4	2	64	3	3	3
13	4	4	5	65	4	4	3
14	5	5	4	66	5	5	5
15	4	5	5	67	3	3	3

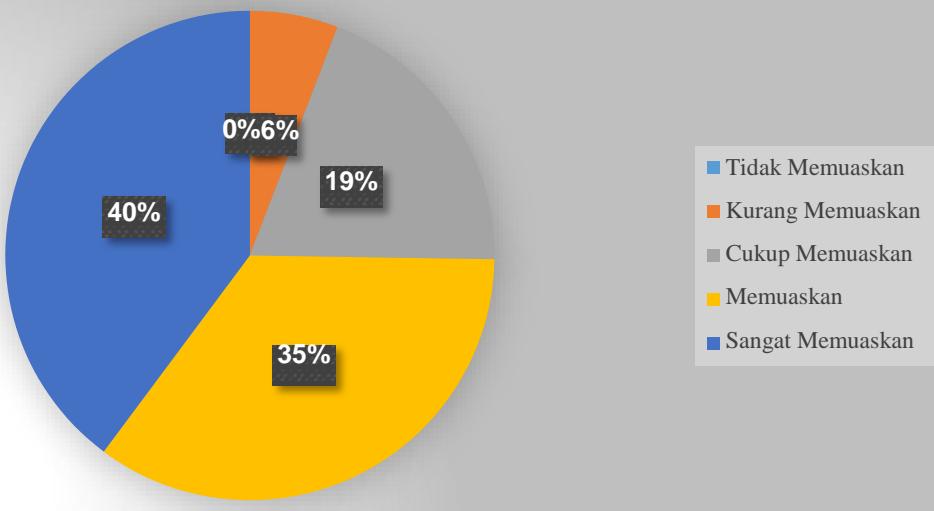
<b>16</b>	4	4	5	<b>68</b>	4	4	5
<b>17</b>	5	5	5	<b>69</b>	3	2	3
<b>18</b>	4	4	3	<b>70</b>	4	4	4
<b>19</b>	4	4	4	<b>71</b>	3	2	3
<b>20</b>	4	5	5	<b>72</b>	5	5	5
<b>21</b>	5	5	5	<b>73</b>	4	4	4
<b>22</b>	5	5	4	<b>74</b>	5	4	5
<b>23</b>	4	4	4	<b>75</b>	5	5	5
<b>24</b>	4	4	4	<b>76</b>	5	5	5
<b>25</b>	5	5	5	<b>77</b>	4	5	4
<b>26</b>	5	4	3	<b>78</b>	4	4	5
<b>27</b>	4	4	4	<b>79</b>	3	2	5
<b>28</b>	4	4	5	<b>80</b>	5	3	5
<b>29</b>	4	4	4	<b>81</b>	5	5	5
<b>30</b>	4	5	5	<b>82</b>	5	5	5
<b>31</b>	5	5	5	<b>83</b>	4	3	4
<b>32</b>	4	5	5	<b>84</b>	4	3	3
<b>33</b>	5	5	5	<b>85</b>	3	2	2
<b>34</b>	4	5	4	<b>86</b>	4	4	4
<b>35</b>	4	4	3	<b>87</b>	5	5	5
<b>36</b>	5	5	5	<b>88</b>	5	5	5
<b>37</b>	4	4	4	<b>89</b>	5	5	5
<b>38</b>	4	5	5	<b>90</b>	5	5	5
<b>39</b>	4	3	3	<b>91</b>	4	5	5
<b>40</b>	4	4	4	<b>92</b>	5	5	5
<b>41</b>	3	4	4	<b>93</b>	3	5	5
<b>42</b>	4	4	4	<b>94</b>	5	5	5
<b>43</b>	5	5	5	<b>95</b>	5	5	5
<b>44</b>	4	4	4	<b>96</b>	4	4	4
<b>45</b>	3	4	4	<b>97</b>	3	3	3
<b>46</b>	3	3	4	<b>98</b>	5	5	5
<b>47</b>	4	5	4	<b>99</b>	3	4	4
<b>48</b>	4	3	3	<b>100</b>	5	5	5
<b>49</b>	5	4	5	<b>101</b>	4	4	4
<b>50</b>	3	3	3	<b>102</b>	4	5	5
<b>51</b>	3	3	3	<b>103</b>	4	4	4
<b>52</b>	3	3	4				

### KM23 - kesediaan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi masalah di bidang akademik



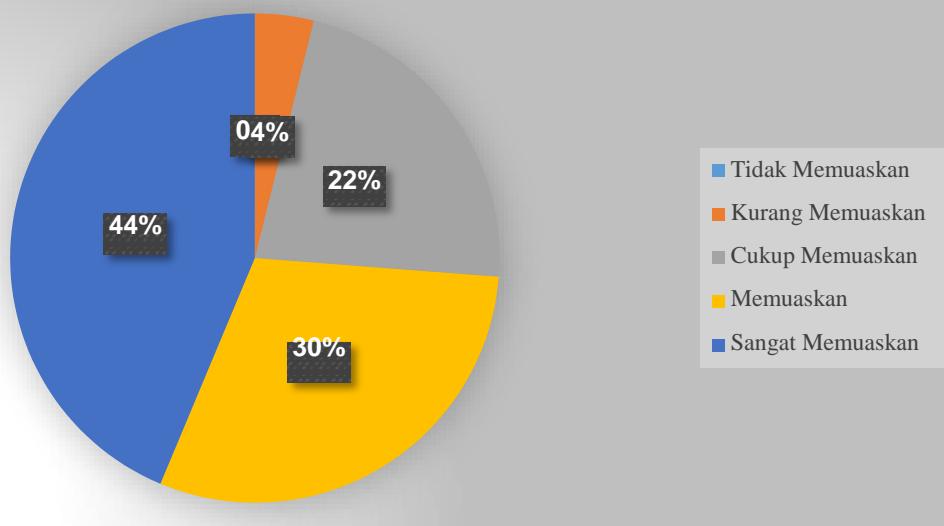
Gambar 58. Diagram Hasil Survei KM 23

### KM24 - kemudahan dosen untuk dihubungi melalui telepon, email dan sebagainya



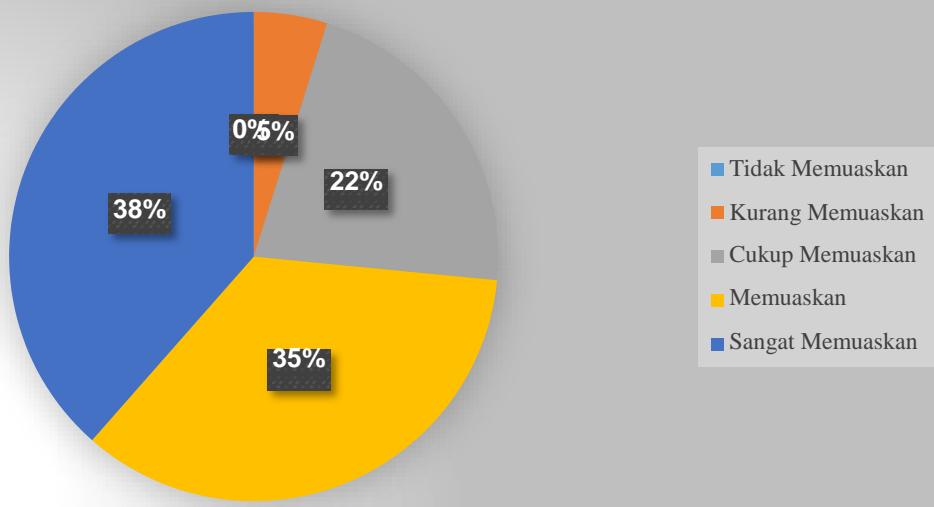
Gambar 59. Diagram Hasil Survey KM 24

### KM25 - keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa



Gambar 60. Diagram Hasil Survey KM 25

### Hasil Penilaian Pada Aspek Emphaty Program Studi Seni Kuliner



Gambar 61. Diagram Hasil Survei Aspek Assurance Prodi Seni Kuliner

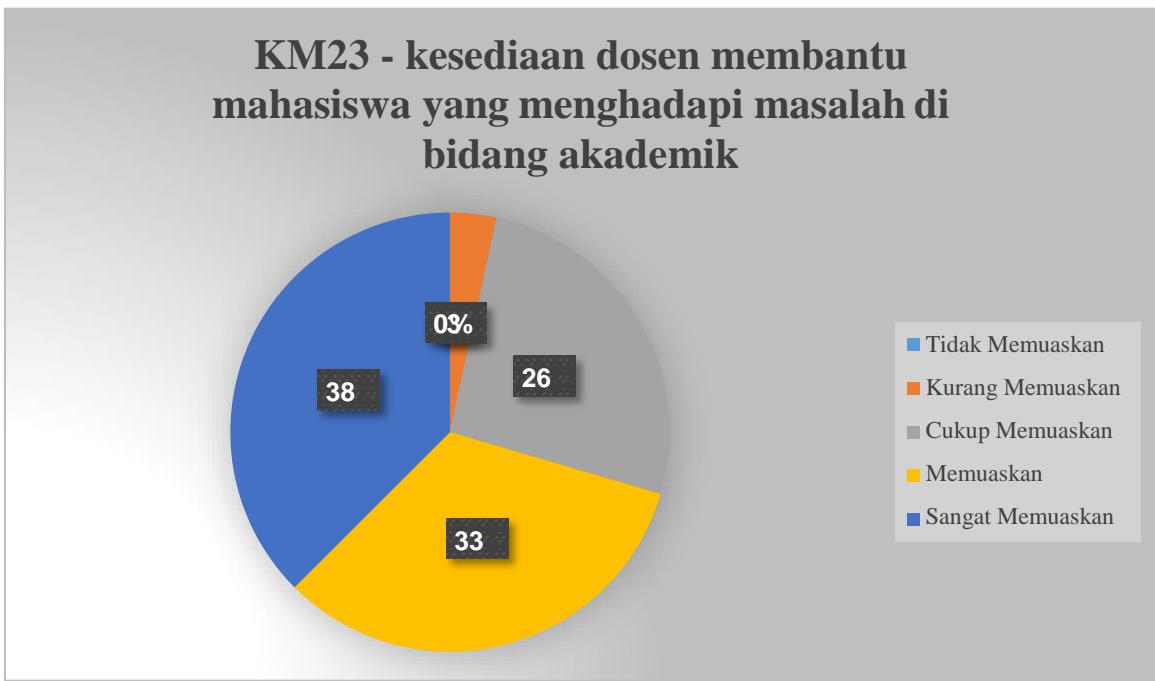
## 262 Program Studi Diploma III Perjalanan Wisata

Berikut adalah rekapitulasi hasil survei yang dibagi berdasarkan aspek penilaian.

Tabel 13. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Emphaty Prodi Perjalanan Wisata

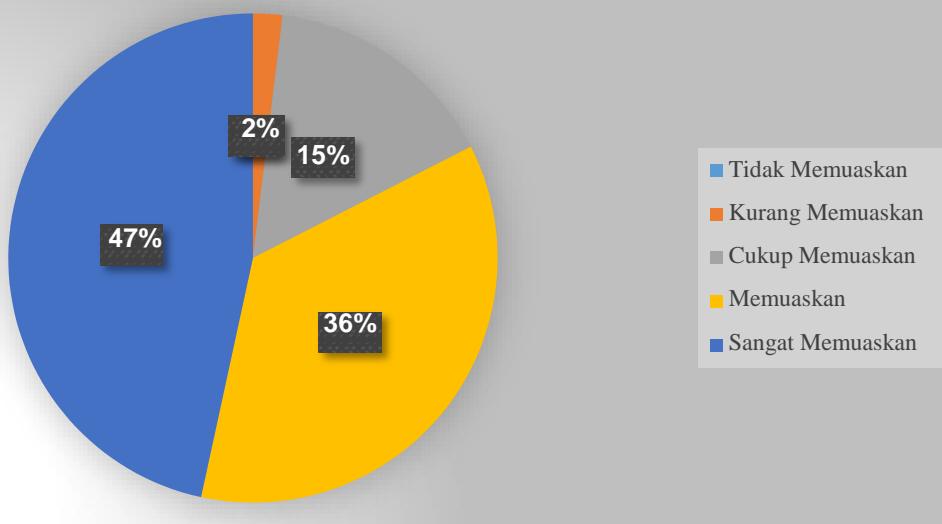
Responden	Aspek Emphaty			Responden	Aspek Emphaty		
	KM23	KM24	KM25		KM23	KM24	KM25
1	5	5	5	53	5	5	5
2	5	5	5	54	5	5	5
3	3	4	3	55	5	3	4
4	3	4	4	56	4	4	4
5	4	5	4	57	4	4	4
6	3	3	3	58	5	5	5
7	5	5	5	59	5	5	5
8	5	5	5	60	3	4	4
9	3	4	4	61	4	4	4
10	5	5	4	62	5	4	5
11	3	4	4	63	5	5	5
12	3	4	4	64	4	4	4
13	5	4	4	65	5	5	5
14	4	4	4	66	3	5	5
15	3	4	3	67	5	5	5
16	5	4	5	68	5	5	5
17	4	4	4	69	5	5	5
18	4	3	4	70	5	5	5
19	4	5	5	71	4	5	4
20	4	5	5	72	5	5	5
21	3	3	3	73	5	5	5
22	2	3	3	74	5	5	5
23	2	5	5	75	5	5	5
24	3	5	5	76	5	5	5
25	2	5	4	77	5	5	5
26	5	5	5	78	5	5	5
27	4	4	4	79	4	4	4
28	3	4	4	80	3	3	3
29	4	4	4	81	4	4	4
30	3	4	4	82	5	5	5
31	5	5	5	83	5	4	5
32	3	2	2	84	4	4	4
33	5	4	5	85	3	4	4
34	4	2	4	86	3	3	3
35	4	3	4	87	5	5	5

36	4	3	4	88	5	4	4
37	3	3	4	89	3	3	3
38	5	5	5	90	5	5	5
39	5	5	5	91	5	5	5
40	5	5	5	92	5	5	5
41	4	3	4	93	5	5	5
42	4	5	4	94	5	4	5
43	4	5	4	95	4	3	3
44	3	4	4	96	5	4	5
45	4	5	4	97	3	3	3
46	5	5	5	98	5	5	5
47	4	4	5	99	4	4	4
48	4	3	3	100	5	4	3
49	5	5	5	101	4	4	4
50	3	4	3	102	5	5	5
51	3	3	3	103	4	4	5
52	5	4	4				



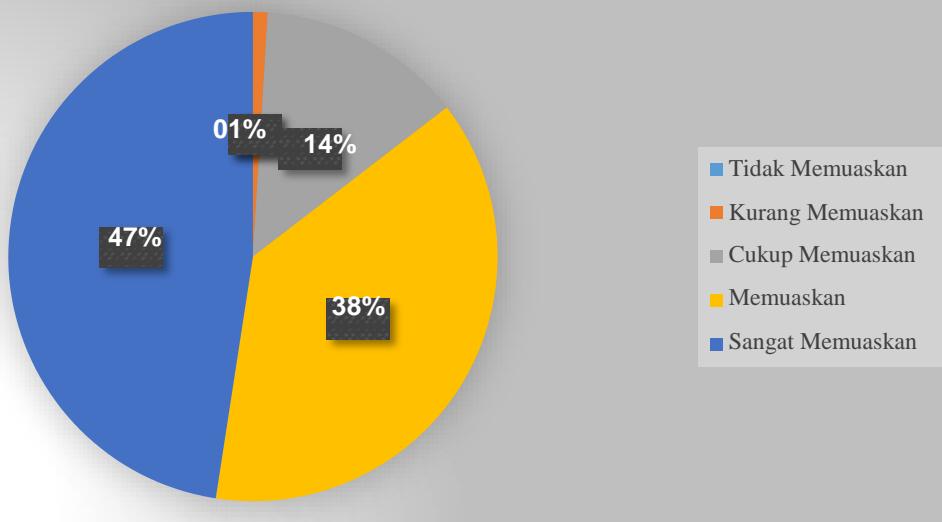
Gambar 62. Diagram Hasil Survei KM 23

### KM24 - kemudahan dosen untuk dihubungi melalui telepon, email dan sebagainya

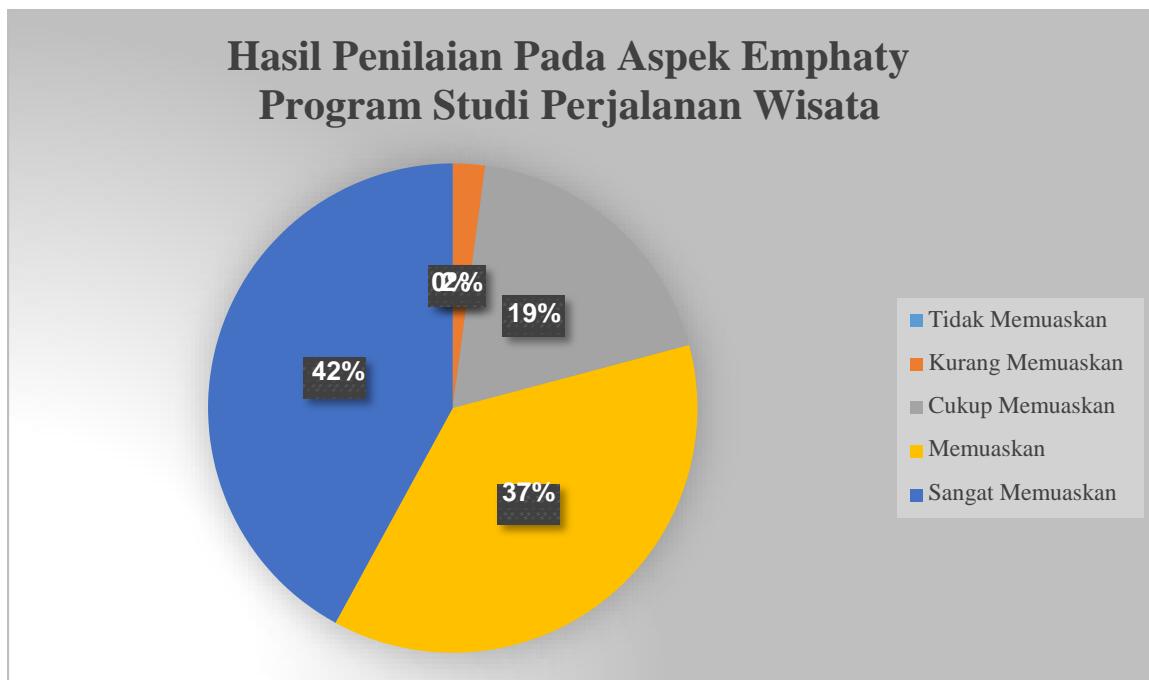


Gambar 63. Diagram Hasil Survey KM 24

### KM25 - keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa



Gambar 64. Diagram Hasil Survey KM 25



Gambar 65. Diagram Hasil Survei Aspek Assurance Prodi Perjalanan Wisata

### 263 Program Studi Diploma IV Pengelolaan Perhotelan

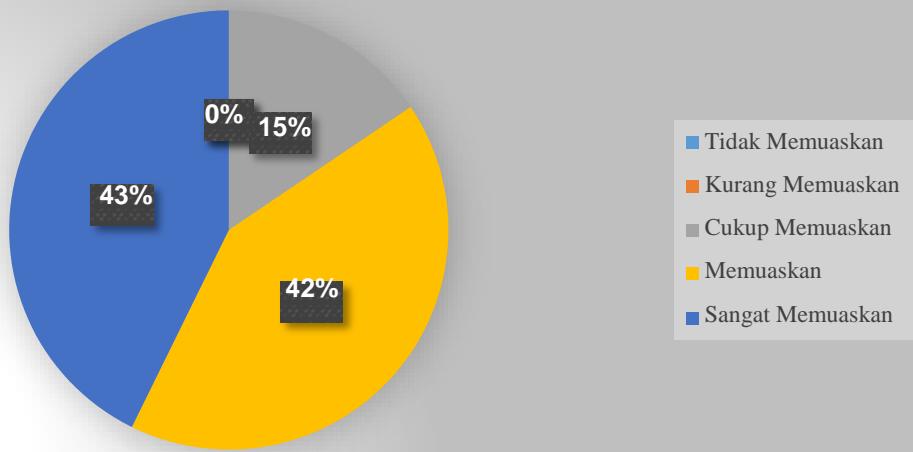
Berikut adalah rekapitulasi hasil survei yang dibagi berdasarkan aspek penilaian.

Tabel 14. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Emphaty Prodi Pengelolaan Perhotelan

Responden	Aspek Emphaty			Responden	Aspek Emphaty		
	KM23	KM24	KM25		KM23	KM24	KM25
1	4	4	4	53	4	3	4
2	4	3	4	54	4	3	3
3	5	5	5	55	3	2	2
4	4	4	4	56	4	4	4
5	3	5	5	57	4	4	4
6	4	4	4	58	4	4	4
7	4	2	4	59	5	5	5
8	4	4	4	60	5	5	5
9	5	4	5	61	4	3	4
10	3	4	4	62	4	4	4
11	5	4	3	63	5	5	5
12	3	3	3	64	3	4	3
13	4	5	5	65	4	5	5
14	5	4	5	66	5	4	4
15	5	4	5	67	5	4	5
16	5	2	5	68	3	3	3

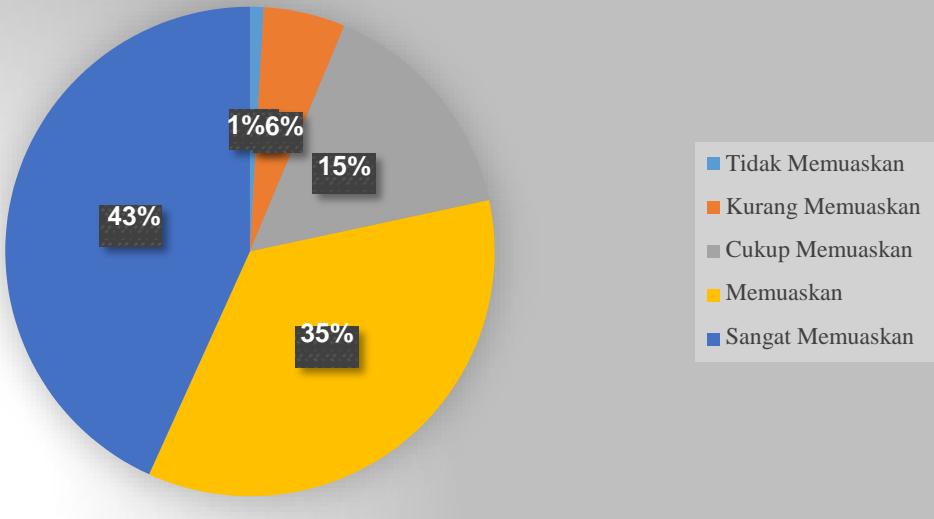
<b>17</b>	4	4	5	<b>69</b>	3	4	3
<b>18</b>	4	4	4	<b>70</b>	5	5	5
<b>19</b>	4	4	4	<b>71</b>	3	4	4
<b>20</b>	4	5	5	<b>72</b>	3	1	2
<b>21</b>	5	4	5	<b>73</b>	3	3	3
<b>22</b>	5	5	5	<b>74</b>	4	4	4
<b>23</b>	5	5	5	<b>75</b>	5	5	5
<b>24</b>	5	5	5	<b>76</b>	5	5	5
<b>25</b>	5	5	5	<b>77</b>	5	5	5
<b>26</b>	5	5	5	<b>78</b>	4	3	4
<b>27</b>	5	5	5	<b>79</b>	5	5	5
<b>28</b>	5	5	5	<b>80</b>	5	5	5
<b>29</b>	4	5	5	<b>81</b>	4	3	3
<b>30</b>	4	4	4	<b>82</b>	5	5	5
<b>31</b>	5	5	5	<b>83</b>	5	5	5
<b>32</b>	4	4	3	<b>84</b>	5	5	5
<b>33</b>	4	4	4	<b>85</b>	5	4	5
<b>34</b>	4	5	5	<b>86</b>	5	4	5
<b>35</b>	4	5	4	<b>87</b>	4	4	4
<b>36</b>	4	4	4	<b>88</b>	3	3	4
<b>37</b>	4	4	4	<b>89</b>	3	3	3
<b>38</b>	5	5	5	<b>90</b>	4	5	5
<b>39</b>	3	2	3	<b>91</b>	5	4	4
<b>40</b>	4	4	4	<b>92</b>	4	4	4
<b>41</b>	3	2	3	<b>93</b>	3	3	3
<b>42</b>	5	5	5	<b>94</b>	5	3	3
<b>43</b>	4	4	4	<b>95</b>	5	5	5
<b>44</b>	5	4	5	<b>96</b>	4	3	4
<b>45</b>	5	5	5	<b>97</b>	5	5	5
<b>46</b>	5	5	5	<b>98</b>	5	5	5
<b>47</b>	4	5	4	<b>99</b>	4	5	4
<b>48</b>	4	4	5	<b>100</b>	4	4	4
<b>49</b>	3	2	5	<b>101</b>	4	3	4
<b>50</b>	5	3	5	<b>102</b>	4	4	4
<b>51</b>	5	5	5	<b>103</b>	4	3	4
<b>52</b>	5	5	5				

### KM23 - kesediaan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi masalah di bidang akademik



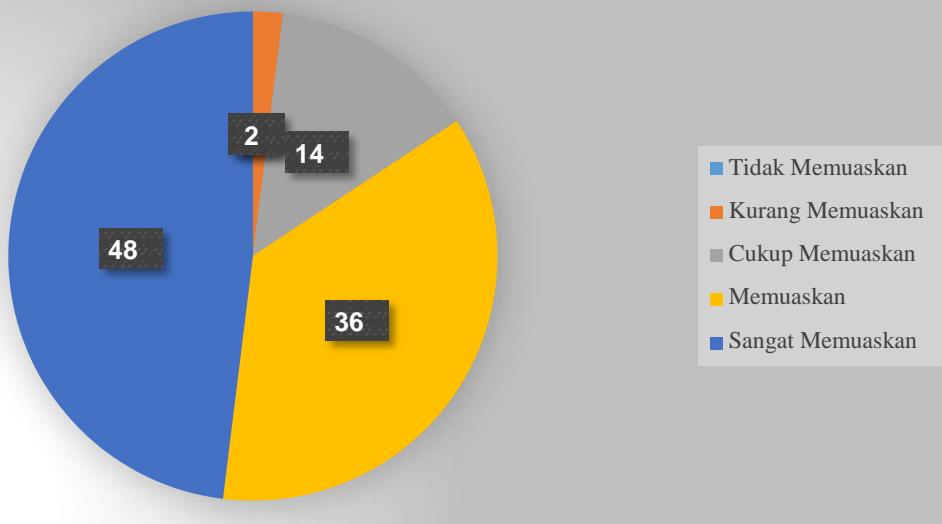
Gambar 66. Diagram Hasil Survei KM 23

### KM24 - kemudahan dosen untuk dihubungi melalui telepon, email dan sebagainya



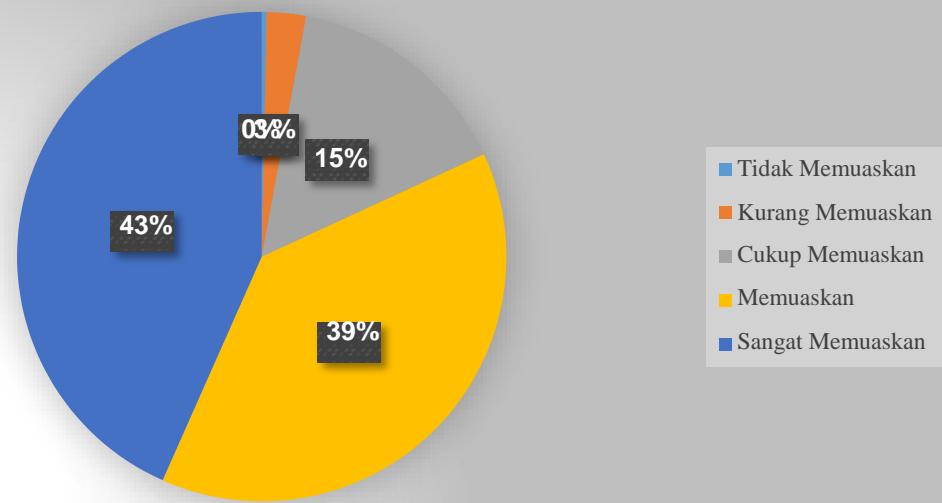
Gambar 67. Diagram Hasil Survey KM 24

## KM25 - keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa



Gambar 68. Diagram Hasil Survey KM 25

## Hasil Penilaian Pada Aspek Emphaty Program Studi Pengelolaan Perhotelan



Gambar 69. Diagram Hasil Survei Aspek Assurance Prodi Pengelolaan Perhotelan

## **2.7 Rekapitulasi Hasil Survei Indeks Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2020/2021**

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap kualitas pelayanan PBC pada semester Ganjil 2020/2021, maka dapat dihasilkan data sebagai berikut

Tabel 15. Rekapitulasi Hasil Survei Indeks Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2020/2021

<b>Rekapitulasi Hasil IKM Ganjil 2020/2021</b>			
<b>No</b>	<b>Aspek</b>	<b>Skor Rata-Rata</b>	<b>Klasifikasi Penilaian</b>
1	Aspek Tangibles	3,73	Cukup Memuaskan
2	Aspek Reliability	4,18	Memuaskan
3	Aspek Responsiveness	4,16	Memuaskan
4	Aspek Assurance	4,12	Memuaskan
5	Aspek Emphaty	4,18	Memuaskan

## **BAB III**

### **KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT**

#### **3.1 Kesimpulan**

##### a. Aspek Tangibles (Sarana dan Prasarana)

Kepuasan Mahasiswa PBC terhadap Aspek Tangibles (Sarana dan Prasarana) berada dalam cukup memuaskan dengan nilai 3,73 yang merupakan nilai rata-rata dari 10 point pernyataan. Nilai tertinggi dari seluruh pernyataan adalah 4,04. Sedangkan nilai terendahnya adalah pernyataan mengenai 3,44. Jika dibandingkan dengan penilaian Aspek Tangibles pada semester sebelumnya, Aspek Tangibles mengalami kenaikan dengan rata-rata kenaikan sebesar 0,27%

##### b. Aspek Reliability (Kehandalan Dosen Dalam Perkuliahan)

Kepuasan Mahasiswa PBC terhadap Aspek Reliability (Kehandalan Dosen Dalam Perkuliahan) berada dalam memuaskan dengan nilai 4,18 yang merupakan nilai rata-rata dari 7 point pernyataan. Nilai tertinggi dari seluruh pernyataan adalah 4,47. Sedangkan nilai terendahnya adalah pernyataan mengenai 3,79. Jika dibandingkan dengan penilaian Aspek Reliability pada semester sebelumnya, Aspek Reliability mengalami kenaikan dengan rata-rata kenaikan sebesar 0,96%

##### c. Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap Dosen)

Kepuasan Mahasiswa PBC terhadap Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap Dosen) berada dalam memuaskan dengan nilai 4,16 yang merupakan nilai rata-rata dari 2 point pernyataan. Nilai tertinggi dari seluruh pernyataan adalah 4,47. Sedangkan nilai terendahnya adalah pernyataan mengenai 4,09. Jika dibandingkan dengan penilaian Aspek Responsiveness pada semester sebelumnya, Aspek Responsiveness mengalami penurunan dengan rata-rata penurunan sebesar 0,96%

##### d. Aspek Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa)

Kepuasan Mahasiswa PBC terhadap Aspek Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa) berada dalam memuaskan dengan nilai 4,12 yang merupakan nilai rata-rata dari 3 point pernyataan. Nilai tertinggi dari seluruh pernyataan adalah 4,40. Sedangkan nilai terendahnya adalah pernyataan mengenai 3,79. Jika dibandingkan dengan penilaian Aspek Assurance pada

semester sebelumnya, Aspek Assurance mengalami penurunan dengan rata-rata penurunan sebesar 3,16%

e. Aspek Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa)

Kepuasan Mahasiswa PBC terhadap Aspek Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa) berada dalam memuaskan dengan nilai 4,18 yang merupakan nilai rata-rata dari 3 point pernyataan. Nilai tertinggi dari seluruh pernyataan adalah 4,31. Sedangkan nilai terendahnya adalah pernyataan mengenai 3,95. Jika dibandingkan dengan penilaian Aspek Emphaty pada semester sebelumnya, Aspek Emphaty mengalami penurunan dengan rata-rata penurunan sebesar 1,2%

### **3.2 Tindak Lanjut**

a. Aspek Tangibles (Sarana dan Prasarana)

- 1) Meningkatkan kualitas dan jumlah peralatan di laboratorium
- 2) Membuat bracket untuk infocus dan peningkatan kualitas komputer kelas
- 3) Menambah jumlah staff kebersihan untuk menjaga kebersihan kelas

b. Aspek Reliability (Kehandalan Dosen Dalam Perkuliahan)

- 1) Mengikutsertakan dosen dalam pelatihan pekerjaan dan AA
- 2) Meningkatkan kualitas jabatan fungsional dan sertifikasi dosen
- 3) Mengikutsertakan dosen dalam sertifikasi kompetensi berkaitan

c. Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap Dosen)

- 1) Meningkatkan kualitas bimbingan akademik mahasiswa
- 2) Meningkatkan peran dosen dalam kegiatan mahasiswa
- 3) Memonitor kegiatan perkuliahan melalui LPM dan BAAK

d. Aspek Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa)

- 1) Meningkatkan kualitas layanan akademik BAAK
- 2) Memastikan dosen memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa

e. Aspek Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa)

- 1) Meningkatkan kedekatan dosen melalui kegiatan bimbingan akademik
- 2) Mengikutsertakan dosen dalam kegiatan sosial kemahasiswaan