LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

DISUSUN OLEH:

Prof. dr. Hamidie Ronald Daniel Ray, M.Pd., Ph.D.

Dr. dr. Imas Damayanti, M.Kes.

Sarna Suryana, S.Pd., M.Pd

Ramdhan Nugraha, S.M.

Gemilang Arkanisa Putri Permana, S.Pd.

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

TAHUN 2025

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa
Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia

Telah disetujui dan disahkan oleh:

Dekan Fakultas Kedokteran
Universitas Pendidikan Indonesia



Prof. dr. Hamidie Ronald Daniel Ray, M.Pd., Ph.D.

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia (FK UPI) berkomitmen untuk memberikan layanan pendidikan yang bermutu, baik pada aspek akademik maupun non-akademik. Dalam konteks pendidikan tinggi, kepuasan mahasiswa menjadi salah satu indikator penting untuk menilai keberhasilan penyelenggaraan program studi, kualitas layanan, serta efektivitas pengelolaan institusi. Kepuasan mahasiswa tidak hanya mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima, tetapi juga menjadi masukan strategis dalam upaya perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*).

Sejalan dengan hal tersebut, pada tahun 2025 Fakultas Kedokteran UPI melaksanakan survei kepuasan mahasiswa yang melibatkan 66 responden dari angkatan 2023 dan 2024. Survei ini bertujuan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai persepsi mahasiswa terhadap kinerja dosen, staf akademik, tenaga kependidikan, laboran, pengelola fakultas, serta kualitas sarana dan prasarana yang tersedia. Instrumen survei terdiri atas 50 butir pertanyaan yang disusun menggunakan skala Likert 1–4 (1 = kurang puas, 2 = cukup puas, 3 = puas, 4 = sangat puas). Skala ini dipilih karena bersifat sederhana, meminimalisasi ambiguitas jawaban, serta mendorong responden untuk memberikan penilaian yang lebih tegas terhadap tingkat kepuasan mereka.

Dalam ranah teoritis, survei kepuasan mahasiswa merujuk pada konsep ServQual (*Service Quality*) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dimensi-dimensi tersebut tercermin dalam instrumen survei, mulai dari kejelasan pengajaran dosen, ketepatan waktu layanan, perhatian staf terhadap mahasiswa, hingga kelengkapan sarana prasarana. Selain itu, penggunaan survei ini juga selaras dengan teori *Expectancy Disconfirmation* yang menyatakan bahwa kepuasan individu ditentukan oleh perbandingan antara harapan awal dengan kinerja nyata yang diterima.

Melalui survei ini, Fakultas Kedokteran UPI berupaya mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, serta potensi pengembangan di berbagai bidang layanan. Data yang diperoleh akan dianalisis untuk memberikan gambaran objektif mengenai sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi mahasiswa. Hasil survei ini diharapkan menjadi dasar dalam perencanaan strategis, peningkatan mutu layanan, dan pengambilan keputusan yang lebih tepat sasaran, sehingga tercipta iklim akademik yang kondusif dan mendukung pencapaian visi fakultas.

Dengan demikian, pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa bukan hanya sekadar bentuk evaluasi rutin, tetapi juga merupakan bagian dari upaya sistematis Fakultas Kedokteran UPI untuk menegakkan budaya mutu, akuntabilitas, serta memastikan bahwa mahasiswa memperoleh pengalaman belajar yang optimal

B. Tujuan

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa angkatan 2023 dan 2024 di Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia (FK UPI) tahun 2025 memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, kemahasiswaan, administrasi umum, laboratorium, sarana prasarana, serta pengelolaan fakultas.
2. Mendapatkan umpan balik langsung dari mahasiswa mengenai kualitas pengajaran dosen, pelayanan tenaga kependidikan, serta ketersediaan fasilitas penunjang pembelajaran.
3. Menilai efektivitas penyelenggaraan pendidikan berdasarkan persepsi mahasiswa, sehingga dapat diketahui aspek yang telah berjalan baik maupun yang masih perlu ditingkatkan.
4. Menyediakan data empiris sebagai dasar dalam penyusunan kebijakan, perbaikan sistem, serta pengembangan layanan fakultas secara berkelanjutan.
5. Mendorong peningkatan mutu dan akuntabilitas institusi melalui penerapan budaya evaluasi dan continuous improvement dalam seluruh aspek layanan di FK UPI.
6. Mendukung pencapaian visi dan misi FK UPI dalam mencetak lulusan yang unggul, profesional, dan berintegritas dengan menyediakan lingkungan belajar yang berkualitas serta pelayanan yang optimal.

C. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Survei kepuasan mahasiswa di Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) dilaksanakan pada periode Januari hingga Mei 2025. Lokasi pelaksanaan survei terpusat di Fakultas Kedokteran UPI.

BAB II
OBJEK DAN METODE SURVEI

A. OBJEK

Objek survey ini adalah mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Pendidikan Indonesia angkatan 2023 dan 2024. Mahasiswa dipilih sebagai responden karena mereka merupakan penerima layanan utama di fakultas, sehingga persepsi mereka mencerminkan kualitas layanan yang diberikan.

Adapun ruang lingkup survey mencakup empat aspek pelayanan di fakultas, yaitu:

1. Dosen

Mencakup kualitas pembelajaran, keterlibatan dalam bimbingan akademik, serta responsivitas dalam mendukung kegiatan mahasiswa.

2. Tenaga Kependidikan

Mencakup layanan administrasi akademik, kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, serta keramahan dalam interaksi.

3. Pengelola (Pimpinan Fakultas)

Mencakup arah kebijakan, keterbukaan informasi, serta dukungan fakultas terhadap kebutuhan mahasiswa.

4. Sarana dan Prasarana

Mencakup kelayakan ruang kuliah, laboratorium, fasilitas belajar, serta aksesibilitas layanan berbasis teknologi informasi.

B. METODE SURVEI

1. Desain Survey

Survey dirancang menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, dengan tujuan menggambarkan persepsi mahasiswa mengenai kualitas layanan fakultas berdasarkan empat aspek yang ditetapkan.

2. **Instrumen dan Skala Pengukuran**

Instrumen survey berupa kuesioner tertutup dengan sejumlah butir pertanyaan yang mewakili setiap aspek pelayanan.

Skala yang digunakan adalah Likert 4 poin, yaitu:

- Skor 1 = Kurang Puas
- Skor 2 = Cukup Puas
- Skor 3 = Puas
- Skor 4 = Sangat Puas

Penggunaan skala 4 poin dipilih untuk menghindari pilihan "netral", sehingga responden diarahkan memberikan jawaban yang lebih tegas. Menurut Likert (1932), skala ini efektif digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, dan kepuasan responden terhadap suatu fenomena sosial.

3. **Teknik Pengumpulan Data**

Data dikumpulkan melalui kuesioner online yang disebarkan menggunakan platform *Google Form*. Responden mengisi kuesioner secara mandiri dalam jangka waktu tertentu.

4. **Teknik Analisis Data**

Data yang diperoleh diolah menggunakan metode statistik deskriptif. Analisis dilakukan dengan menghitung rata-rata kepuasan untuk setiap aspek, kemudian ditafsirkan berdasarkan interval skor berikut (Sudijono, 2012):

- 1,00 – 1,74 = Kurang Puas
- 1,75 – 2,49 = Cukup Puas
- 2,50 – 3,24 = Puas
- 3,25 – 4,00 = Sangat Puas

Interpretasi hasil akan memberikan gambaran tentang kualitas layanan dosen, tenaga kependidikan, pengelola, serta sarana prasarana berdasarkan persepsi mahasiswa angkatan 2023 dan 2024.

5. Penyusunan Rekomendasi

Hasil analisis data kepuasan mahasiswa selanjutnya dijadikan dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan layanan pada berbagai aspek, meliputi dosen, tenaga kependidikan, pengelola fakultas, serta sarana dan prasarana. Rekomendasi disusun secara ringkas untuk mendukung proses evaluasi dan peningkatan mutu di Fakultas Kedokteran UPI.

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL ANALISIS PER ASPEK

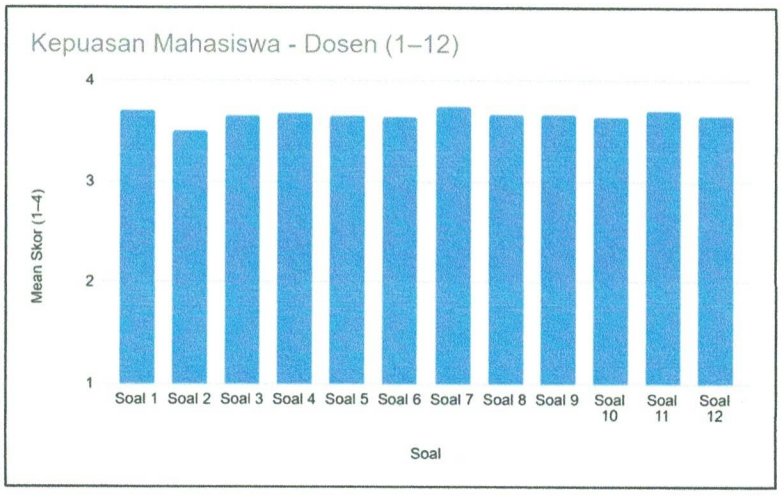
Survei kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran UPI tahun 2025 diikuti oleh 66 responden dari angkatan 2023 dan 2024. Instrumen terdiri dari 50 butir pertanyaan yang terbagi ke dalam enam aspek utama pelayanan, yaitu: dosen, staf akademik dan kemahasiswaan, staf administrasi umum dan sumber daya, laboran, pengelola/pimpinan fakultas, serta sarana dan prasarana.

Secara umum, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori "Sangat Puas". Hal ini terlihat dari nilai rata-rata keseluruhan (Indeks Kepuasan Mahasiswa/IKM) sebesar **3,67**. Jika dikonversi ke dalam persentase, skor ini setara dengan **91,8%,** yang menurut kriteria interpretasi Sudijono (2012) termasuk dalam kategori **Sangat Puas**.

1. Kepuasan terhadap Dosen

Rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap aspek dosen (Soal 1–12) adalah **3,66** yang termasuk kategori **Sangat Puas**.

- Butir dengan skor tertinggi adalah "Apakah anda puas dengan keberadaan dosen di tempat ketika mahasiswa membutuhkan?" (Soal 7, skor 3,74).
- Skor terendah muncul pada "Apakah Anda puas dengan ketepatan waktu dosen dalam datang ke perkuliahan/praktikum?" (Soal 2, skor 3,50).

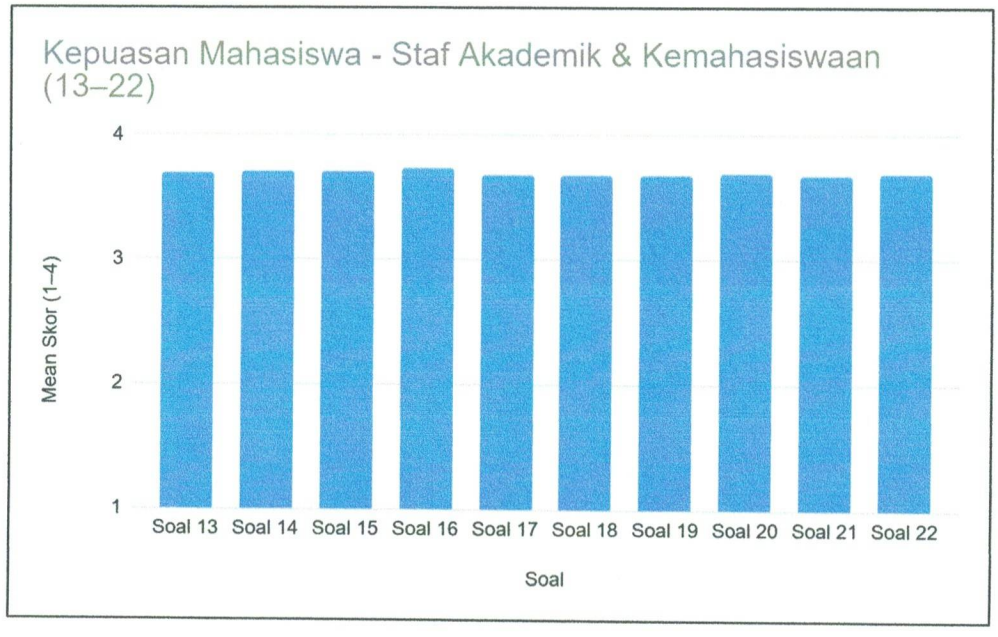


(Gambar 3.1 Grafik Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen)

2. **Kepuasan terhadap Staf Akademik dan Kemahasiswaan**

Nilai rata-rata aspek ini (Soal 13–22) sebesar **3,70**, termasuk kategori **Sangat Puas.**

- Skor tertinggi terdapat pada Soal 16 (keberadaan staf saat dibutuhkan) dengan nilai 3,73.
- Skor relatif lebih rendah, meskipun masih tinggi, berada di Soal 17–19 dengan nilai 3,68.

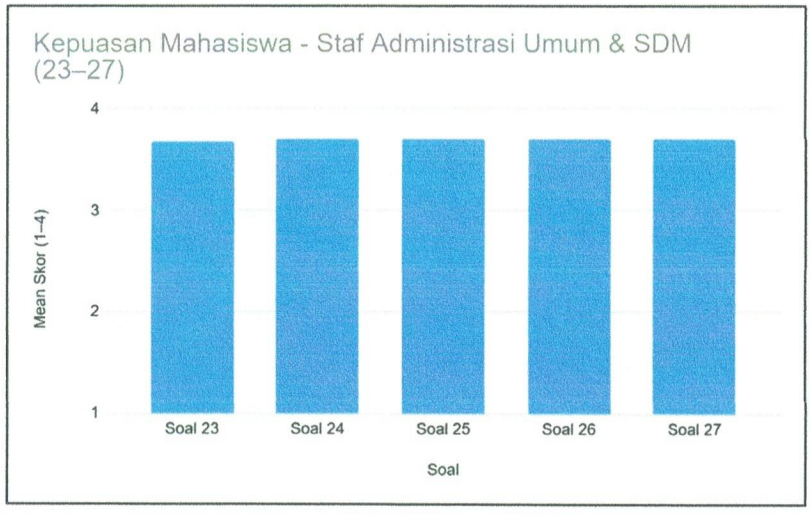


(Gambar 3.2 Grafik Kepuasan Mahasiswa Terhadap Staf Akademik dan Kemahasiswaan)

3. **Kepuasan terhadap Staf Administrasi Umum dan Sumber Daya Manusia**

Aspek ini (Soal 23–27) memperoleh rata-rata **3,71**, termasuk kategori **Sangat Puas.**

- Sebagian besar butir memperoleh skor seragam (3,71).

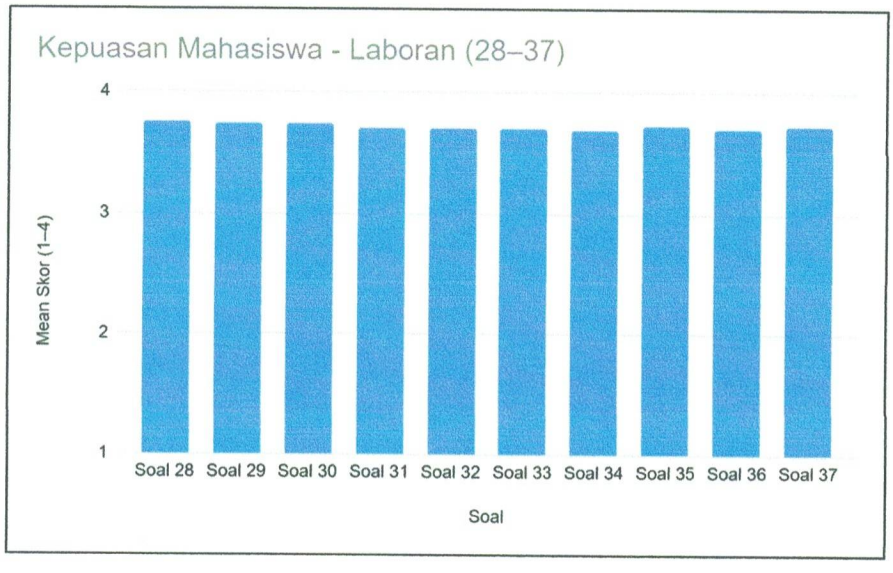


(Gambar 3.3 Grafik Kepuasan Mahasiswa Terhadap Staf Administrasi Umum dan Sumber Daya Manusia)

4. Kepuasan terhadap Laboran

Aspek laboran (Soal 28–37) memiliki rata-rata **3,72**, termasuk kategori **Sangat Puas**.

- Skor tertinggi terdapat pada Soal 28 (kemampuan laboran memberikan pelayanan) dengan nilai 3,76.
- Skor terendah relatif berada di Soal 34 (perhatian laboran saat mahasiswa kesulitan) dengan nilai 3,70.

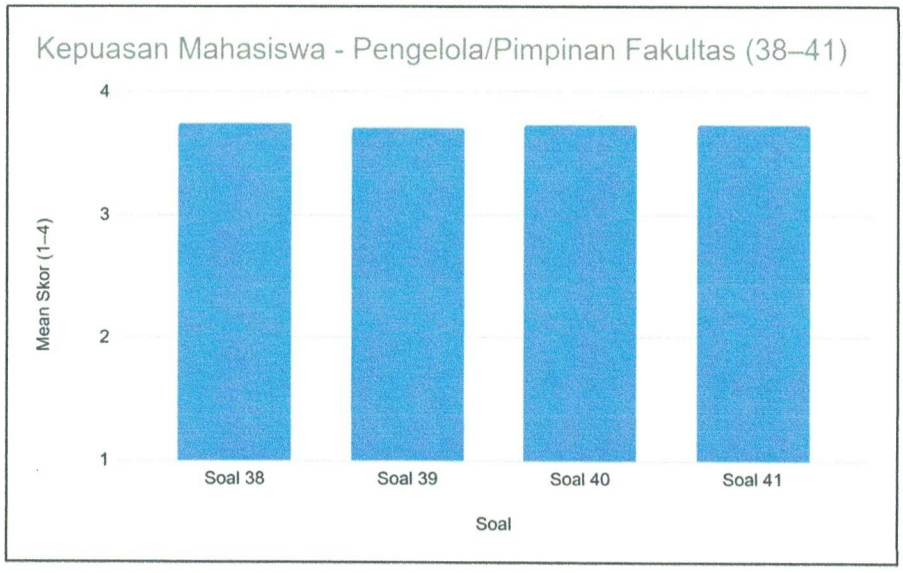


(Gambar 3.4 Grafik Kepuasan Mahasiswa Terhadap Laboran)

5. **Kepuasan terhadap Pengelola (Pimpinan Fakultas)**

Aspek pimpinan fakultas (Soal 38–41) memperoleh rata-rata **3,73**, termasuk kategori **Sangat Puas**.

- Nilai tertinggi pada Soal 38 (kemampuan pengelola memberi pelayanan) dengan skor 3,74.
- Soal lain konsisten di sekitar 3,71–3,73.

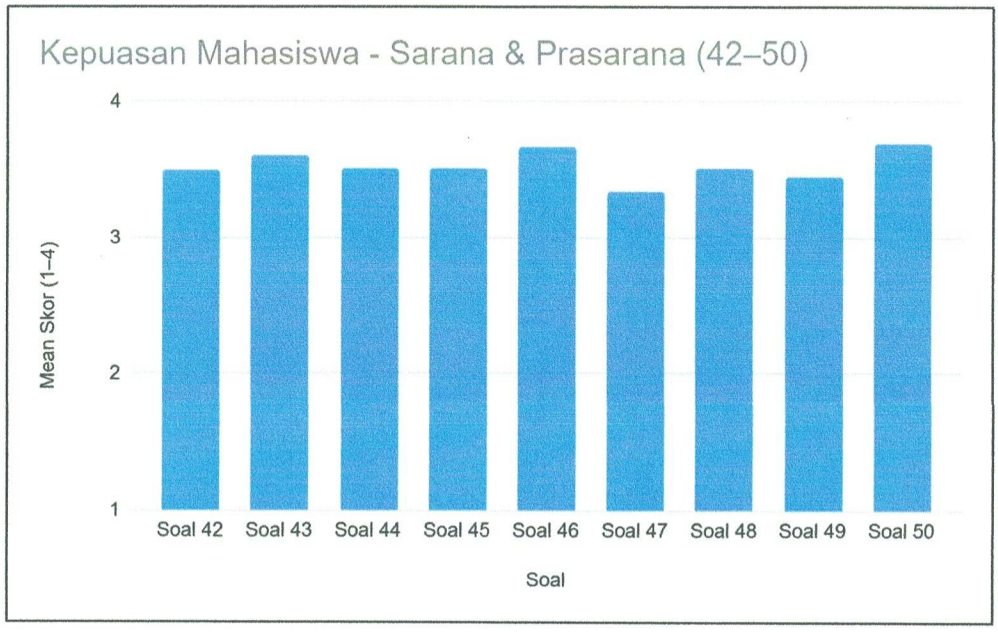


(Gambar 3.5 Grafik Kepuasan Mahasiswa Terhadap Laboran)

6. **Kepuasan terhadap Sarana dan Prasarana**

Aspek sarana prasarana (Soal 42–50) memperoleh rata-rata **3,54**, termasuk kategori **Sangat Puas**, namun relatif paling rendah dibanding aspek lain.

- Skor tertinggi ada di Soal 50 (kebersihan dan kenyamanan ruang laboratorium) dengan nilai 3,70.
- Skor terendah adalah Soal 47 (kenyamanan kursi pada pembelajaran teori di kelas) dengan nilai 3,35.



(Gambar 3.6 Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana)

B. HASIL ANALISIS RINGKASAN PER ASPEK

Untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kepuasan mahasiswa, hasil survei kemudian direkapitulasi berdasarkan enam aspek pelayanan utama yang ada di Fakultas Kedokteran UPI. Ringkasan ini memberikan perspektif yang lebih makro dibandingkan analisis per butir soal, sehingga memudahkan dalam mengidentifikasi kekuatan maupun area yang masih memerlukan perbaikan.

Hasil rekapitulasi menunjukkan bahwa seluruh aspek memperoleh nilai rata-rata di atas 3,50 dari skala 4, yang berarti berada pada kategori "Sangat Puas" menurut kriteria Sudijono (2012). Temuan ini mengindikasikan bahwa secara umum mahasiswa menilai layanan yang diberikan fakultas sudah memenuhi harapan mereka. Namun demikian, variasi skor antar aspek tetap terlihat dan dapat dijadikan dasar bagi prioritas pengembangan layanan ke depan.

Aspek dengan skor tertinggi adalah Pengelola/Pimpinan Fakultas dengan nilai rata-rata 3,73. Capaian ini mencerminkan bahwa mahasiswa merasa kepemimpinan fakultas mampu memberikan pelayanan yang meyakinkan, tanggap terhadap kebutuhan, serta peduli terhadap kondisi mahasiswa. Hasil ini juga memperlihatkan adanya kepercayaan mahasiswa terhadap arah kebijakan dan dukungan yang diberikan pimpinan fakultas.

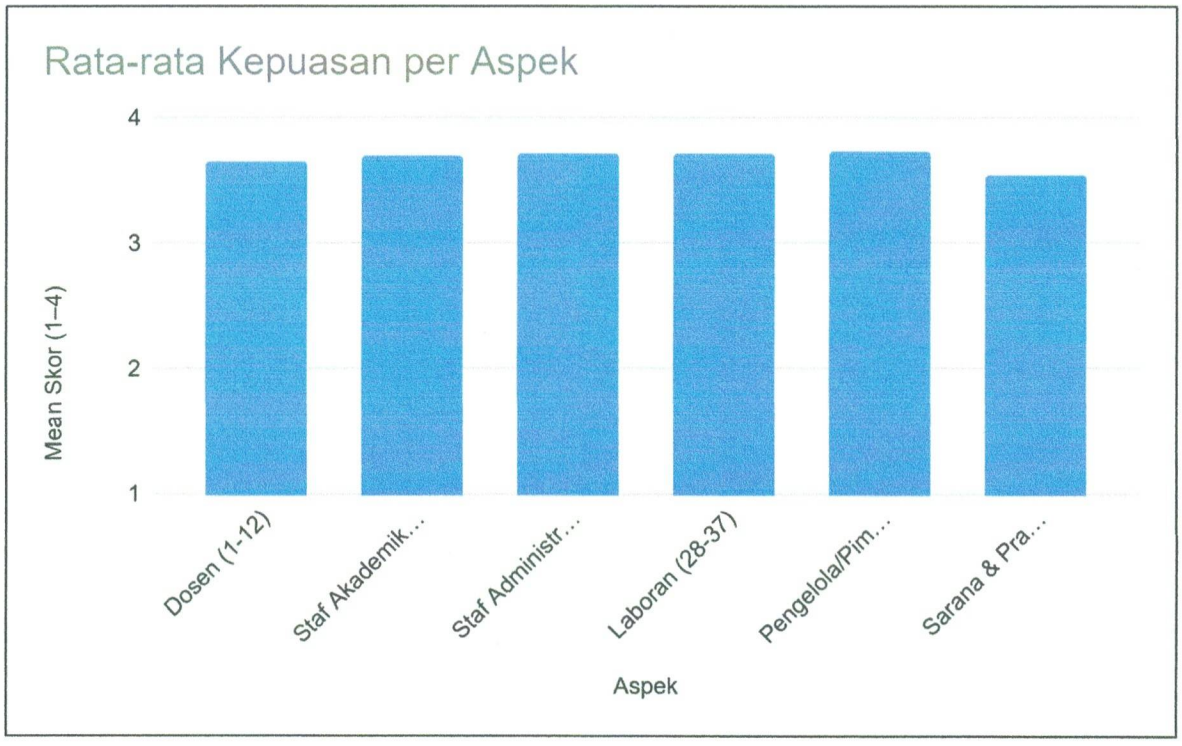
Posisi berikutnya ditempati oleh Laboran dengan rata-rata 3,72, yang menunjukkan bahwa pelayanan di laboratorium dinilai sangat baik, terutama dalam aspek keterampilan teknis, kesediaan membantu, serta kecepatan dalam memenuhi kebutuhan praktikum. Nilai yang tinggi pada aspek ini sejalan dengan pentingnya laboratorium sebagai sarana utama dalam pendidikan kedokteran, sehingga mahasiswa merasa cukup terfasilitasi.

Selanjutnya, Staf Administrasi Umum & SDM memperoleh rata-rata 3,71, diikuti oleh Staf Akademik & Kemahasiswaan dengan rata-rata 3,70. Kedua aspek ini menggambarkan peran tenaga kependidikan yang cukup optimal dalam memberikan layanan administratif maupun akademik. Mahasiswa menilai staf responsif, ramah, dan mampu memberikan informasi yang jelas, meskipun terdapat beberapa catatan kecil yang masih bisa ditingkatkan terutama dalam hal konsistensi pelayanan.

Pada aspek Dosen, nilai rata-rata tercatat 3,66. Angka ini juga termasuk kategori Sangat Puas, namun sedikit lebih rendah dibandingkan aspek tenaga kependidikan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun mahasiswa mengapresiasi kinerja dosen, terutama dalam hal kehadiran dan bimbingan, terdapat beberapa butir terkait ketepatan waktu dan cara penyampaian materi yang masih perlu diperhatikan lebih lanjut.

Terakhir, aspek Sarana dan Prasarana memperoleh skor rata-rata 3,54, yang meskipun masih termasuk kategori Sangat Puas, namun merupakan nilai terendah dibanding aspek lain. Kondisi ini menunjukkan adanya ruang perbaikan dalam penyediaan fasilitas fisik, khususnya kenyamanan kursi di ruang kuliah (skor 3,35) dan beberapa butir lain yang terkait dengan kualitas serta kelengkapan sarana pembelajaran. Hal ini sejalan dengan teori ServQual (Parasuraman et al., 1988) pada dimensi Tangibles (bukti fisik), di mana kualitas fasilitas sering kali menjadi penentu awal dalam membentuk persepsi kepuasan pengguna layanan.

Secara visual, perbandingan rata-rata kepuasan antar aspek ditampilkan pada Gambar 3.7. Grafik ini memperlihatkan bahwa meskipun seluruh aspek sudah berada dalam kategori "**Sangat Puas**", aspek Sarana dan Prasarana menjadi area yang relatif tertinggal dibandingkan aspek lainnya. Oleh karena itu, fakultas dapat menjadikan hasil ini sebagai dasar untuk memprioritaskan peningkatan pada penyediaan dan pemeliharaan fasilitas, tanpa mengabaikan upaya mempertahankan keunggulan pada aspek pimpinan fakultas, laboran, serta staf kependidikan.



(Gambar 3.7 Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana)

C. ANALISIS BERDASARKAN DIMENSI SERVQUAL

Selain dianalisis berdasarkan enam aspek pelayanan (dosen, staf akademik, staf umum, laboran, pengelola, dan sarana prasarana), hasil survei juga dipetakan menggunakan kerangka ServQual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. ServQual menilai kualitas layanan melalui lima dimensi utama, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (kepastian/jaminan), dan *Empathy* (empati).

Pendekatan ini memberikan perspektif yang lebih mendalam, karena tidak hanya menilai kepuasan berdasarkan unit layanan, tetapi juga mengukur kualitas pelayanan dalam kerangka konseptual yang lebih universal.

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Dimensi Tangibles meliputi kondisi sarana, prasarana, peralatan laboratorium, serta kenyamanan fasilitas belajar. Berdasarkan hasil analisis, aspek ini memperoleh skor rata-rata 3,54, dengan variasi skor yang cukup signifikan antar butir.

Indikator dengan skor relatif rendah adalah kenyamanan kursi pada pembelajaran teori di kelas (3,35) dan kenyamanan meja serta kursi praktikum

(3,45). Temuan ini menunjukkan bahwa walaupun mahasiswa secara umum merasa puas, kualitas kenyamanan ruang belajar masih menjadi perhatian. Sebaliknya, butir terkait kebersihan dan kenyamanan ruang laboratorium (3,70) dinilai cukup baik.

Hasil ini menegaskan bahwa bukti fisik layanan masih memiliki ruang untuk perbaikan, khususnya pada kenyamanan ruang kelas, agar mendukung pengalaman belajar yang lebih optimal.

2. Reliability (Keandalan)

Dimensi Reliability mencakup ketepatan waktu dosen dan staf dalam memberikan layanan, konsistensi pelaksanaan jadwal, serta kejelasan prosedur administrasi. Hasil analisis menunjukkan skor yang konsisten tinggi, berkisar antara 3,50–3,70.

Contohnya, mahasiswa menilai ketepatan waktu pelaksanaan ujian sesuai jadwal (Soal 12, skor 3,65) dan ketepatan waktu layanan administrasi (Soal 20, skor 3,70) sebagai indikator yang baik. Namun demikian, ketepatan waktu dosen dalam datang ke perkuliahan (Soal 2, skor 3,50) menjadi salah satu catatan penting.

Secara keseluruhan, mahasiswa merasa pelayanan fakultas sudah andal, meskipun peningkatan disiplin waktu dari dosen dapat lebih memperkuat kepercayaan mahasiswa terhadap konsistensi layanan akademik.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi Responsiveness berkaitan dengan kesediaan dosen, staf, dan laboran dalam membantu mahasiswa serta kecepatan menanggapi kebutuhan mereka. Skor rata-rata untuk dimensi ini berada pada kisaran 3,68–3,74, yang menunjukkan kategori Sangat Puas.

Mahasiswa menilai bahwa dosen bersedia membantu dan memberikan layanan dengan cepat (Soal 4, skor 3,68) dan staf akademik responsif dalam memberikan layanan (Soal 14, skor 3,71). Demikian pula, laboran dalam membantu kebutuhan praktikum (Soal 29, skor 3,74) dinilai sangat baik.

Temuan ini mengindikasikan bahwa tenaga pendidik maupun kependidikan sudah menunjukkan daya tanggap yang tinggi, sehingga mahasiswa merasa terbantu dalam proses akademiknya.

4. **Assurance (Kepastian/Jaminan)**

Dimensi Assurance mencerminkan kemampuan, kompetensi, serta sikap profesional dosen, staf, dan pimpinan fakultas dalam memberikan jaminan layanan yang meyakinkan. Skor rata-rata dimensi ini berkisar pada 3,70–3,74, menempatkannya dalam kategori Sangat Puas.

Contohnya, kemampuan dosen dalam mengajar, membimbing, dan memberi penilaian (Soal 1, skor 3,71) serta kompetensi staf akademik (Soal 21, skor 3,68) dinilai baik. Sementara itu, kemampuan pimpinan fakultas memberi pelayanan (Soal 38, skor 3,74) menjadi salah satu indikator dengan nilai tertinggi di seluruh instrumen.

Dengan demikian, mahasiswa memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kualitas dan kompetensi sumber daya manusia di fakultas.

5. **Empathy (Empati)**

Dimensi Empathy menilai kepedulian, perhatian, dan kesediaan civitas akademika dalam memahami kebutuhan mahasiswa. Skor rata-rata berada di kisaran 3,67–3,73, menunjukkan kategori Sangat Puas.

Mahasiswa merasa diperhatikan melalui berbagai indikator, misalnya perhatian dosen terhadap mahasiswa (Soal 8, skor 3,67), kepedulian staf akademik (Soal 17, skor 3,68), serta kepedulian pimpinan fakultas (Soal 41, skor 3,73).

Temuan ini menggambarkan bahwa fakultas tidak hanya menjalankan fungsi administratif dan akademik, tetapi juga memperlihatkan kepedulian terhadap kondisi mahasiswa, sehingga menciptakan suasana akademik yang lebih suportif.

6. **Ringkasan Analisis ServQual**

Secara keseluruhan, kelima dimensi ServQual berada pada kategori Sangat Puas, dengan variasi skor sebagai berikut:

- *Tangibles*: 3,54 (Sangat Puas, namun relatif terendah → fokus perbaikan).
- *Reliability*: ±3,65 (Sangat Puas).
- *Responsiveness*: ±3,70 (Sangat Puas).
- *Assurance*: ±3,72 (Sangat Puas).
- *Empathy*: ±3,70 (Sangat Puas).

Jika dibandingkan, dimensi *Assurance* dan *Responsiveness* memperoleh penilaian tertinggi, menandakan kepercayaan mahasiswa terhadap kompetensi serta daya tanggap civitas akademika. Sebaliknya, dimensi Tangibles menjadi perhatian utama karena meskipun masih dalam kategori sangat puas, skornya relatif lebih rendah.

Visualisasi perbandingan kelima dimensi ServQual dapat disajikan dalam bentuk radar chart untuk menunjukkan profil kepuasan mahasiswa secara komprehensif. Grafik ini akan memperlihatkan bahwa semua dimensi membentuk lingkaran mendekati nilai maksimal, namun sisi Tangibles tampak lebih rendah dibanding dimensi lainnya.

Dengan demikian, analisis ServQual memperkuat kesimpulan bahwa Fakultas Kedokteran UPI telah memberikan layanan yang sangat memuaskan, dengan keunggulan pada aspek kompetensi (*Assurance*) dan daya tanggap (*Responsiveness*), serta ruang perbaikan yang jelas pada aspek bukti fisik (*Tangibles*).

7. Analisis Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Dimensi ServQual

Untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai persepsi mahasiswa terhadap layanan akademik dan non-akademik di Fakultas Kedokteran UPI, dilakukan analisis menggunakan pendekatan ServQual. ServQual mengklasifikasikan kualitas layanan ke dalam lima dimensi utama, yaitu Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan/kepastian), dan Empathy (empati).

Analisis ini memungkinkan setiap pertanyaan dalam kuesioner dikategorikan ke dalam salah satu dimensi, sehingga dapat diketahui kekuatan dan kelemahan layanan secara lebih terperinci. Dengan demikian, fakultas dapat mengidentifikasi aspek layanan yang sudah berjalan dengan baik sekaligus menetapkan prioritas perbaikan pada dimensi yang masih memperoleh penilaian lebih rendah.

Hasil analisis menunjukkan bahwa:

- **Dimensi Tangibles** memperoleh skor rata-rata paling rendah (3,54). Hal ini terutama dipengaruhi oleh indikator kenyamanan sarana pembelajaran, seperti kursi ruang kelas (3,35) dan meja kursi praktikum (3,45–3,52).

Meskipun demikian, aspek kebersihan laboratorium (3,70) dan kelengkapan alat praktikum (3,67) dinilai lebih baik.

- **Dimensi Reliability** mencatat skor rata-rata 3,67, dengan nilai tertinggi pada kepastian pelaksanaan ujian sesuai jadwal (3,70). Namun, ketepatan waktu dosen hadir di kelas masih relatif rendah (3,50), sehingga menjadi area perbaikan penting.
- **Dimensi Responsiveness** menempati posisi cukup tinggi (3,70), menunjukkan bahwa tenaga pendidik dan kependidikan dinilai sigap dalam membantu mahasiswa. Walau demikian, perhatian personal dosen kepada mahasiswa (3,67) masih di bawah rata-rata.
- **Dimensi Assurance** juga memperoleh skor rata-rata 3,70, mencerminkan kepercayaan mahasiswa terhadap kompetensi dosen, staf, dan pimpinan fakultas. Poin tertinggi ada pada kemampuan pengelola fakultas serta staf laboran dalam memberi pelayanan meyakinkan (3,74). Namun, kemampuan dosen menjelaskan materi (3,65) dan pemberian informasi sumber bacaan (3,64) masih dapat ditingkatkan.
- **Dimensi Empathy** meraih skor rata-rata 3,69. Mahasiswa menilai sikap staf akademik dan kemahasiswaan positif (3,70), tetapi kepedulian staf maupun pimpinan fakultas (3,68) masih berada sedikit di bawah ekspektasi mahasiswa.

Secara keseluruhan, mahasiswa merasa cukup puas terhadap kualitas layanan fakultas. Dimensi dengan skor relatif tinggi adalah Assurance dan Responsiveness, menandakan adanya kepercayaan dan kepuasan terhadap kompetensi serta daya tanggap civitas akademika. Sebaliknya, Tangibles menjadi perhatian utama karena aspek fisik dan kenyamanan sarana pembelajaran dinilai paling rendah.

Detail skor masing-masing pertanyaan yang dipetakan ke dalam lima dimensi ServQual dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut.

Tabel 3.1 Analisis Detail Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Dimensi ServQua

Dimensi	No. Soal	Pertanyaan	Skor
Tangibles	42	Apakah anda puas dengan kelengkapan sarana dan prasarana pendidikan di FK UPI?	3.5
	43	Apakah Anda puas terhadap kemudahan akses layanan-layanan akademik dan kemahasiswaan?	3.61
	44	Apakah Anda puas terhadap kemudahan akses layanan-layanan sarana prasarana seperti peminjaman dan penggunaan ruangan?	3.52
	45	Apakah anda puas dengan kualitas sarana dan prasarana Pendidikan di FK UPI?	3.52
	46	Apakah anda puas terhadap kelengkapan alat-alat laboratorium tempat Anda melakukan praktikum/penelitian?	3.67
	47	Apakah anda puas terhadap kenyamanan kursi pada pembelajaran teori di kelas?	3.35
	48	Apakah anda puas terhadap ketersediaan meja dan kursi praktikum?	3.52
	49	Apakah anda puas terhadap kenyamanan meja dan kursi praktikum?	3.45
	50	Apakah anda puas terhadap kebersihan dan kenyamanan ruang laboratorium?	3.7
Reliability	2	Apakah Anda puas dengan ketepatan waktu dosen dalam datang ke perkuliahan/praktikum?	3.5
	12	Apakah Anda puas dengan pelaksanaan ujian sesuai jadwal?	3.65
	19	Apakah Anda puas dengan kejelasan prosedur pemberian layanan administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di FK UPI?	3.68
	20	Apakah Anda puas dengan ketepatan waktu pemberian layanan administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di FK UPI?	3.7
Responsiveness	4	Apakah Anda puas dengan kesediaan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat?	3.68
	7	Apakah anda puas dengan keberadaan Dosen di tempat ketika mahasiswa membutuhkan?	3.74
	8	Apakah Anda puas dengan kesediaan dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa?	3.67

Dimensi	No. Soal	Pertanyaan	Skor
	9	Apakah anda puas dengan pelayanan dosen dalam membantu mahasiswa mengatasi kesulitan belajar?	3.67
	14	Apakah Anda puas terhadap kesediaan staf Seksi Akademik dan Kemahasiswaan FK UPI dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat?	3.71
	24	Apakah Anda puas terhadap kesediaan staf Seksi Administrasi Umum dan Sumber Daya FK UPI dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?	3.71
	29	Apakah Anda puas terhadap kesediaan staf laboran FK UPI dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?	3.74
	31	Apakah anda puas terhadap kesediaan staf laboran FK UPI ketika mahasiswa membutuhkan?	3.71
	33	Apakah Anda puas terhadap keberadaan staf laboran FK UPI di Laboratorium?	3.71
	34	Apakah Anda puas dengan perhatian yang diberikan staf Laboran ketika mahasiswa mengalami kesulitan di laboratorium?	3.7
	35	Apakah Anda puas terhadap kecepatan pelayanan Laboran dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa?	3.73
Assurance	1	Apakah Anda puas dengan kemampuan dosen dalam memberikan pengajaran, pembimbingan, pemberian umpan balik dan penilaian?	3.71
	3	Apakah anda puas dengan cara dosen menjelaskan materi perkuliahan dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami?	3.65
	6	Apakah anda puas terhadap informasi dari dosen mengenai sumber bacaan atau literatur pendukung?	3.64
	10	Apakah Anda puas dengan motivasi belajar yang diberikan dosen kepada mahasiswa?	3.64
	11	Apakah Anda puas terhadap kesempatan perbaikan yang diberikan dosen kepada mahasiswa yang mendapat nilai kurang?	3.71
	15	Apakah Anda puas dengan kemampuan staf Seksi Akademik dan Kemahasiswaan FK UPI untuk memberi pelayanan yang meyakinkan kepada mahasiswa?	3.71

Dimensi	No. Soal	Pertanyaan	Skor
	21	Apakah Anda puas dengan kompetensi staf Akademik dan Kemahasiswaan di FK UPI?	3.68
	23	Apakah Anda puas terhadap kemampuan staf Seksi Administrasi Umum dan Sumber Daya FK UPI dalam memberikan pelayanan?	3.68
	25	Apakah Anda puas dengan kemampuan staf Seksi Administrasi Umum dan Sumber Daya FK UPI untuk memberi pelayanan yang meyakinkan kepada mahasiswa?	3.71
	28	Apakah Anda puas dengan kemampuan staf Laboran FK UPI dalam memberikan pelayanan?	3.76
	30	Apakah Anda puas dengan kemampuan staf Laboran FK UPI untuk memberi pelayanan yang meyakinkan kepada mahasiswa?	3.74
	36	Apakah Anda puas terhadap kompetensi Laboran dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya?	3.71
	38	Apakah Anda puas dengan kemampuan pengelola (pimpinan fakultas) dalam memberikan pelayanan?	3.74
	40	Apakah Anda puas dengan kemampuan pengelola (pimpinan fakultas) untuk memberi pelayanan yang meyakinkan kepada mahasiswa?	3.73
Empathy	5	Apakah anda puas dengan penyampaian silabus (susunan materi selama satu semester) oleh dosen pada pertemuan pertama?	3.65
	13	Apakah Anda puas terhadap kemampuan staf Seksi Akademik dan Kemahasiswaan FK UPI dalam memberikan pelayanan?	3.7
	16	Apakah anda puas terhadap keberadaan staf Seksi Akademik dan Kemahasiswaan FK UPI ketika mahasiswa membutuhkan?	3.73
	17	Apakah Anda puas dengan kepedulian staf Seksi Akademik dan Kemahasiswaan FK UPI dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa?	3.68
	18	Apakah Anda puas dengan kejelasan dan kelengkapan informasi layanan administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di FK UPI?	3.68
	22	Apakah Anda puas dengan sikap staf Akademik dan Kemahasiswaan di FK UPI?	3.7

Dimensi	No. Soal	Pertanyaan	Skor
	26	Apakah anda puas terhadap kesediaan staf Seksi Administrasi Umum dan Sumber Daya FK UPI ketika mahasiswa membutuhkan?	3.71
	27	Apakah Anda puas dengan kepedulian staf pada Seksi Administrasi Umum dan Sumber Daya FK UPI dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa?	3.71
	32	Apakah Anda puas dengan kepedulian staf pada staf laboran FK UPI dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa?	3.71
	37	Apakah Anda puas terhadap kenyamanan selama berurusan dengan laboran?	3.73
	39	Apakah Anda puas dengan kecepatan dan sikap pengelola (pimpinan fakultas) dalam membantu mahasiswa?	3.71
	41	Apakah Anda puas dengan kepedulian pengelola (pimpinan fakultas) dalam memberi perhatian kepada mahasiswa?	3.73

Berdasarkan hasil analisis ServQual, dapat dilihat bahwa mahasiswa pada umumnya berada pada kategori "sangat puas" terhadap layanan yang diberikan Fakultas Kedokteran UPI. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata seluruh dimensi yang berada di atas 3,50 pada skala 1–4.

Dimensi Assurance dan Responsiveness memperoleh nilai rata-rata tertinggi (3,70). Temuan ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa yakin terhadap kompetensi tenaga pendidik, tenaga kependidikan, maupun pengelola fakultas, sekaligus menilai bahwa layanan diberikan dengan cepat dan tanggap. Kedua aspek ini menjadi kekuatan utama fakultas dalam membangun kepercayaan dan kepuasan mahasiswa.

Dimensi Tangibles menempati posisi terendah dengan skor 3,54, meskipun tetap masuk kategori "sangat puas". Nilai ini dipengaruhi oleh rendahnya penilaian terhadap kenyamanan sarana perkuliahan, seperti kursi kelas (3,35) dan meja kursi praktikum (3,45–3,52). Sebaliknya, aspek kebersihan laboratorium (3,70) dan kelengkapan alat praktikum (3,67) dinilai baik. Hal ini menegaskan bahwa faktor fisik masih menjadi perhatian utama mahasiswa dan perlu menjadi prioritas pengembangan.

Dimensi Reliability (3,67) menunjukkan bahwa layanan akademik dianggap andal, meskipun ketepatan waktu kehadiran dosen (3,50) masih dapat ditingkatkan.

Dimensi Empathy (3,69) juga memperlihatkan bahwa mahasiswa merasa diperhatikan, walaupun kepedulian staf dan pimpinan (3,68) masih di bawah aspek lain.

Temuan ini sejalan dengan teori ServQual (Parasuraman dkk., 1988) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna layanan dipengaruhi oleh kombinasi antara jaminan kompetensi, kecepatan layanan, fasilitas fisik, dan kepedulian personal. Dengan demikian, meskipun mahasiswa secara keseluruhan berada pada tingkat sangat puas, fakultas tetap perlu melakukan peningkatan khususnya pada dimensi Tangibles agar kepuasan dapat semakin merata pada semua aspek.

BAB IV
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran UPI menggunakan instrumen berbasis skala Likert 1–4 dan pemetaan dimensi ServQual, diperoleh beberapa kesimpulan utama sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan Umum Mahasiswa

Secara keseluruhan, mahasiswa berada pada kategori "sangat puas" dengan rata-rata skor semua dimensi berada di atas 3,50 dari skala 4. Hal ini menunjukkan bahwa layanan akademik, administrasi, serta dukungan sarana dan prasarana telah berjalan cukup baik sesuai harapan mahasiswa.

2. Dimensi dengan Skor Tertinggi

- *Assurance* (jaminan/kepastian) dan *Responsiveness* (daya tanggap) memperoleh rata-rata tertinggi, yaitu 3,70.
- Mahasiswa menilai bahwa dosen, staf, dan pimpinan fakultas memiliki kompetensi yang baik, mampu memberikan pelayanan yang meyakinkan, serta responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.

3. Dimensi dengan Skor Terendah

- *Tangibles* (bukti fisik) memperoleh rata-rata 3,54, meskipun masih dalam kategori "sangat puas".
- Aspek dengan skor paling rendah adalah kenyamanan kursi ruang kuliah (3,35) dan meja kursi praktikum (3,45–3,52). Hal ini menegaskan perlunya peningkatan kualitas fasilitas fisik perkuliahan.

4. Aspek Lain yang Perlu Perhatian

- Pada dimensi *Reliability*, ketepatan waktu kehadiran dosen (3,50) masih perlu ditingkatkan.

- Pada dimensi *Empathy*, kepedulian staf maupun pimpinan fakultas (3,68) meskipun sudah baik, masih bisa lebih ditingkatkan untuk memperkuat hubungan interpersonal dengan mahasiswa.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan Fakultas Kedokteran UPI, namun terdapat beberapa aspek spesifik yang perlu menjadi prioritas peningkatan, terutama pada dimensi Tangibles dan beberapa indikator pada Reliability serta Empathy.

B. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan tersebut, beberapa rekomendasi yang dapat diajukan antara lain:

1. Peningkatan Sarana dan Prasarana (*Tangibles*)

- Melakukan evaluasi kondisi fasilitas ruang kelas, khususnya kenyamanan kursi dan meja praktikum.
- Mengalokasikan anggaran khusus untuk perbaikan/ penggantian sarana yang kurang memadai.
- Menjaga standar kebersihan dan kenyamanan laboratorium yang sudah dinilai baik, agar tetap konsisten.

2. Peningkatan Ketepatan Waktu Dosen (*Reliability*)

- Menetapkan kebijakan internal yang lebih tegas terkait ketepatan waktu dosen dalam menghadiri perkuliahan.
- Memberikan apresiasi kepada dosen yang konsisten hadir tepat waktu untuk memotivasi perilaku positif.

3. Penguatan Empati dan Kepedulian (Empathy)

- Meningkatkan komunikasi interpersonal antara dosen, staf, dan mahasiswa melalui forum konsultasi atau mentoring rutin.
- Menyediakan kanal khusus untuk mahasiswa menyampaikan keluhan maupun saran agar lebih mudah direspon.

4. Mempertahankan dan Mengembangkan Kekuatan (*Assurance & Responsiveness*)

- Melanjutkan program peningkatan kompetensi dosen dan staf agar kualitas pelayanan tetap tinggi.
- Menjaga budaya pelayanan cepat dan tanggap, serta memperkuat sistem layanan digital untuk mendukung responsivitas.

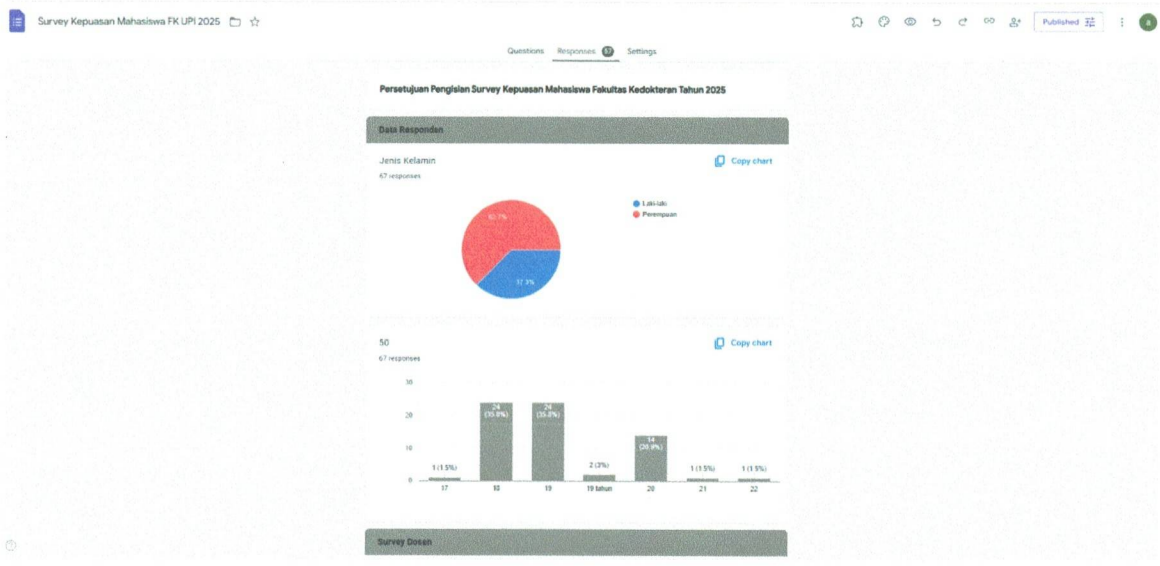
5. Monitoring dan Evaluasi Berkala

- Melakukan survei kepuasan mahasiswa secara rutin (misalnya setiap tahun) untuk memantau efektivitas perbaikan.
- Membandingkan hasil survei dari waktu ke waktu untuk melihat tren peningkatan maupun penurunan pada tiap dimensi.

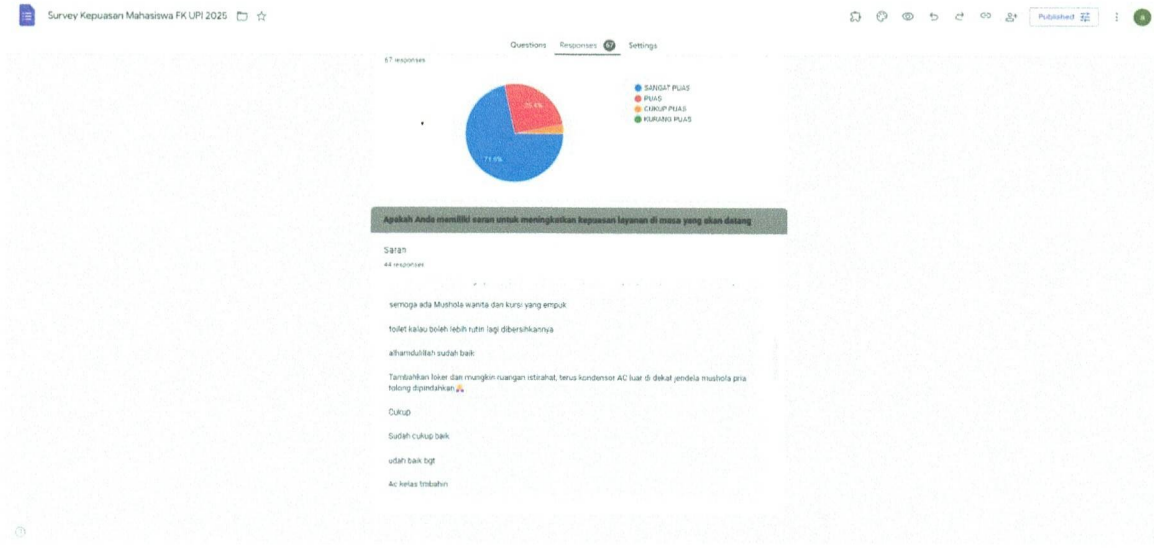
C. Penutup

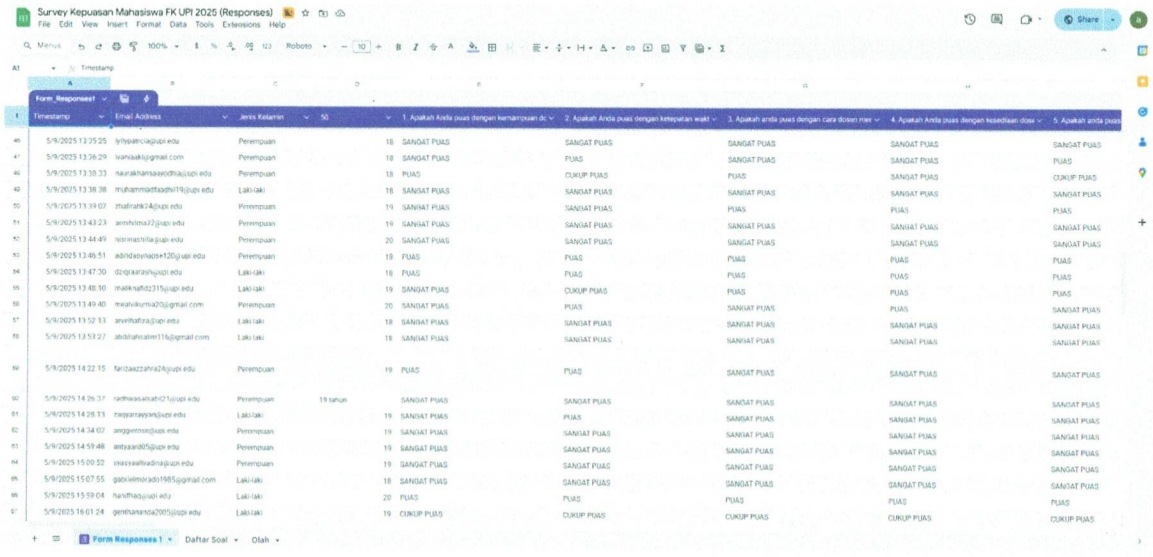
Dengan adanya kesimpulan dan rekomendasi ini, Fakultas Kedokteran UPI diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan akademik maupun non-akademik secara berkesinambungan, sehingga kepuasan mahasiswa tidak hanya dipertahankan, tetapi juga ditingkatkan dari waktu ke waktu.

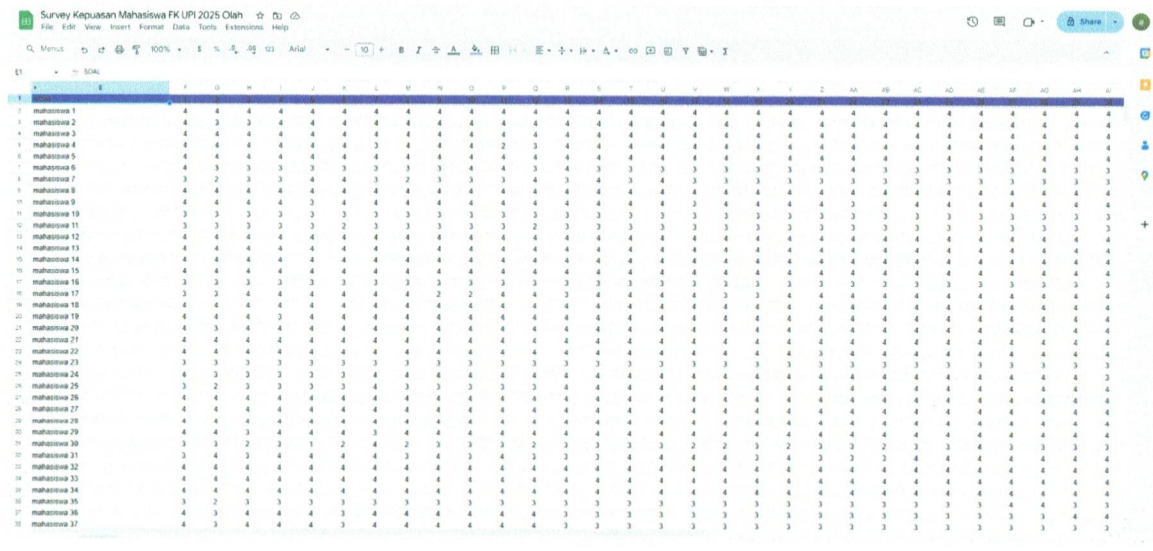
LAMPIRAN

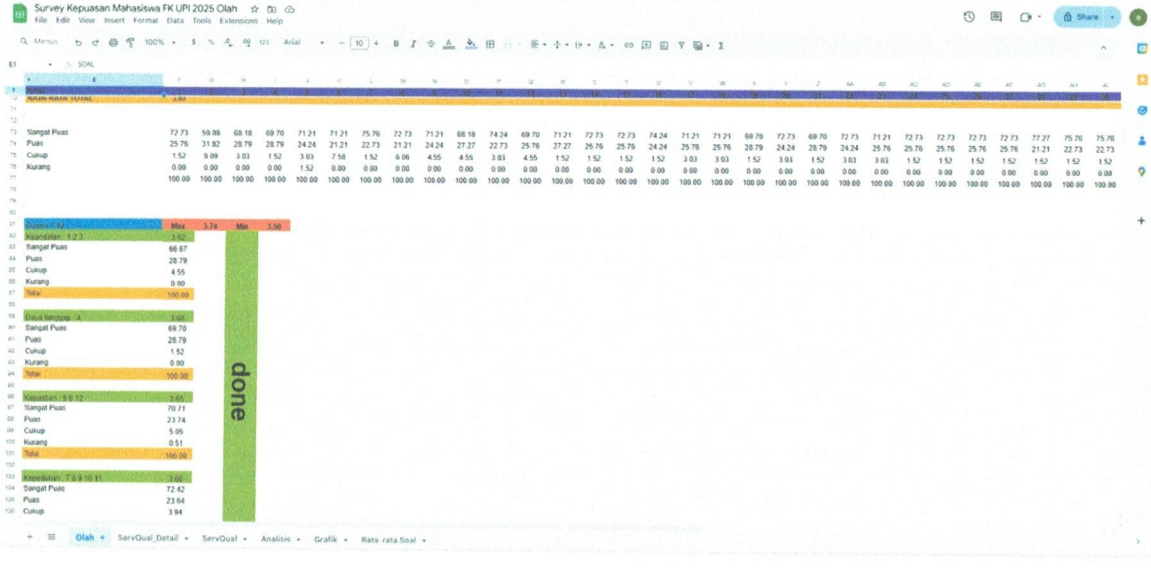

Survey Kepuasan Mahasiswa FK UPI 2025
Published
Questions
Responses 67
Settings
Persetujuan Pengisian Survey Kepuasan Mahasiswa Fakultas Kedokteran Tahun 2025
Data Responden
Jenis Kelamin
Copy chart
67 responses
Laki-laki
Perempuan
62.7%
37.3%
50
Copy chart
67 responses
24 (35.8%)
25 (37.3%)
2 (3%)
14 (20.9%)
1 (1.5%)
1 (1.5%)
17
18
19
19 tahun
20
21
22
Survey Dosen


Survey Kepuasan Mahasiswa FK UPI 2025
Published
Questions
Responses 67
Settings
1. Apakah Anda puas dengan kemampuan dosen dalam memberikan pengajaran, pembimbingan, pemberian umpan balik dan penilaian ?
Copy chart
67 responses
SANGAT PUAS
PUAS
CUKUP PUAS
KURANG PUAS
26.4%
73.1%
2. Apakah Anda puas dengan ketepatan waktu dosen dalam datang ke perkuliahan/praktikum?
Copy chart
67 responses
SANGAT PUAS
PUAS
CUKUP PUAS
KURANG PUAS
37.3%
59.7%
3. Apakah anda puas dengan cara dosen menjelaskan materi perkuliahan dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami ?
Copy chart
67 responses
SANGAT PUAS
PUAS
CUKUP PUAS


Survey Kepuasan Mahasiswa FK UPI 2025
Published
Questions
Responses 67
Settings
67 responses
SANGAT PUAS
PUAS
CUKUP PUAS
KURANG PUAS
71.6%
Apakah Anda memiliki saran untuk meningkatkan kepuasan layanan di masa yang akan datang
Saran
44 responses
semoga ada Mushola wanita dan kursi yang empuk
toilet kalau boleh lebih rutin lagi dibersihkannya
alhamdulillah sudah baik
Tambahkan loker dan mungkin ruangan istirahat, terus kondensor AC luar di dekat jendela mushola pria tolong dipindahkan
Cukup
Sudah cukup baik
udah baik bgt
4c kelas trobahin


Survey Kepuasan Mahasiswa FK UPI 2025 (Responses)
File Edit View Insert Format Data Tools Extensions Help
Share
Form_Responses1
Timestamp
Email Address
Jenis Kelamin
50
1. Apakah Anda puas dengan kemampuan dc
2. Apakah Anda puas dengan ketepatan waktl
3. Apakah anda puas dengan cara dosen mer
4. Apakah Anda puas dengan kesediaan dose
5. Apakah anda puas
5/9/2025 13:25:25 lyhypatricia@upi.edu Perempuan 18 SANGAT PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS
5/9/2025 13:36:29 ivanisaak@gmail.com Perempuan 18 SANGAT PUAS PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS PUAS
5/9/2025 13:38:33 nauraikhansaavodhia@upi.edu Perempuan 18 PUAS CUKUP PUAS PUAS SANGAT PUAS CUKUP PUAS
5/9/2025 13:38:38 muhammadfaadhil19@upi.edu Laki-laki 18 SANGAT PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS
5/9/2025 13:39:07 zhafirahk24@upi.edu Perempuan 19 SANGAT PUAS SANGAT PUAS PUAS PUAS PUAS
5/9/2025 13:43:23 aemhilma22@upi.edu Perempuan 19 SANGAT PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS
5/9/2025 13:44:49 istrimastrila@upi.edu Perempuan 20 SANGAT PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS
5/9/2025 13:46:51 adindasinaga+120@upi.edu Perempuan 18 PUAS PUAS PUAS PUAS PUAS
5/9/2025 13:47:30 dzqrazaras@upi.edu Laki-laki 18 PUAS PUAS PUAS PUAS PUAS
5/9/2025 13:48:10 malikrafid2315@upi.edu Laki-laki 19 SANGAT PUAS CUKUP PUAS PUAS PUAS PUAS
5/9/2025 13:49:40 meaviikurnia20@gmail.com Perempuan 20 SANGAT PUAS PUAS SANGAT PUAS PUAS SANGAT PUAS
5/9/2025 13:52:13 arvirihafiza@upi.edu Laki-laki 18 SANGAT PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS
5/9/2025 13:53:27 abdillahsalim116@gmail.com Laki-laki 19 SANGAT PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS
5/9/2025 14:22:15 faritzaazzahra24@upi.edu Perempuan 19 PUAS PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS
5/9/2025 14:26:37 radhwasasiah21@upi.edu Perempuan 19 tahun SANGAT PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS
5/9/2025 14:28:33 raqsarrayyan@upi.edu Laki-laki 19 SANGAT PUAS PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS
5/9/2025 14:34:02 anggiemsn@upi.edu Perempuan 19 SANGAT PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS
5/9/2025 14:59:48 andyaandi05@upi.edu Perempuan 19 SANGAT PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS
5/9/2025 15:00:52 alessaalfradina@upi.edu Perempuan 19 SANGAT PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS
5/9/2025 15:07:55 gabrielmorado1985@gmail.com Laki-laki 18 SANGAT PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS SANGAT PUAS
5/9/2025 15:59:04 hanifhaq@upi.edu Laki-laki 20 PUAS PUAS PUAS PUAS PUAS
5/9/2025 16:01:24 gentihanindaz2005@upi.edu Laki-laki 19 CUKUP PUAS CUKUP PUAS CUKUP PUAS CUKUP PUAS CUKUP PUAS
Form Responses 1
Daftar Soal
Olah


Survey Kepuasan Mahasiswa FK UPI 2025 Olah
File Edit View Insert Format Data Tools Extensions Help
Share


Survey Kepuasan Mahasiswa FK UPI 2025 Olah
File Edit View Insert Format Data Tools Extensions Help
Share
done
Olah
ServQual_Detail
ServQual
Analisis
Grafik
Rata-rata Soal

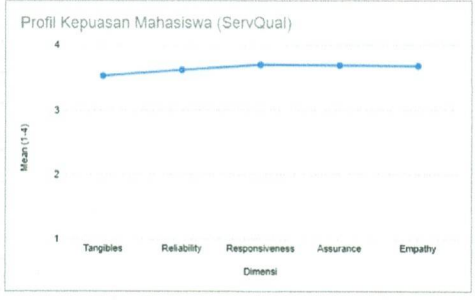
Survey Kepuasan Mahasiswa FK UPI 2025 Olah

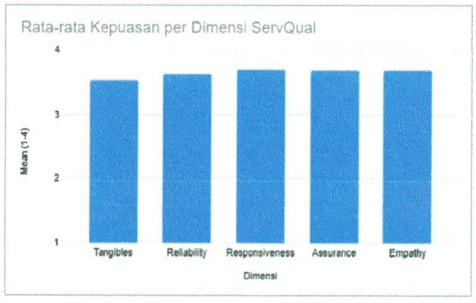
File Edit View Insert Format Data Tools Extensions Help

Q27

Dimensi ServQua	Rata-rata	Jumlah Butir (terambil)	Soal Terkait
Tangibles	3.54	9	42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50
Reliability	3.63	4	2, 12, 19, 20
Responsiveness	3.71	7	4, 7, 8, 14, 24, 29, 35
Assurance	3.7	11	1, 3, 6, 11, 15, 21, 23, 30, 36, 38, 40
Empathy	3.69	11	5, 9, 10, 16, 17, 22, 26, 27, 32, 34, 41

Tangibles	3.54
Reliability	3.63
Responsiveness	3.71
Assurance	3.7
Empathy	3.69





Survey Kepuasan Mahasiswa FK UPI 2025 Olah

File Edit View Insert Format Data Tools Extensions Help

A1 Soal

Soal	Mean	Standar Devias	Persentase 1	Persentase 2	Persentase 3	Persentase 4	Indeks Kepuasan (%	Interpretasi
Soal 1	3.71	0.49	0.00%	1.50%	25.80%	72.70%	92.8	Sangat Puas
Soal 2	3.5	0.66	0.00%	9.10%	31.80%	59.10%	87.5	Sangat Puas
Soal 3	3.65	0.54	0.00%	3.00%	28.80%	68.20%	91.3	Sangat Puas
Soal 4	3.68	0.5	0.00%	1.50%	28.80%	69.70%	92	Sangat Puas
Soal 5	3.65	0.62	1.50%	3.00%	24.20%	71.20%	91.3	Sangat Puas
Soal 6	3.64	0.62	0.00%	7.60%	21.20%	71.20%	90.9	Sangat Puas
Soal 7	3.74	0.47	0.00%	1.50%	22.70%	75.80%	93.6	Sangat Puas
Soal 8	3.67	0.59	0.00%	6.10%	21.20%	72.70%	91.7	Sangat Puas
Soal 9	3.67	0.56	0.00%	4.50%	24.20%	71.20%	91.7	Sangat Puas
Soal 10	3.64	0.57	0.00%	4.50%	27.30%	68.20%	90.9	Sangat Puas
Soal 11	3.71	0.52	0.00%	3.00%	22.70%	74.20%	92.8	Sangat Puas
Soal 12	3.65	0.56	0.00%	4.50%	25.80%	69.70%	91.3	Sangat Puas
Soal 13	3.7	0.49	0.00%	1.50%	27.30%	71.20%	92.4	Sangat Puas
Soal 14	3.71	0.49	0.00%	1.50%	25.80%	72.70%	92.8	Sangat Puas
Soal 15	3.71	0.49	0.00%	1.50%	25.80%	72.70%	92.8	Sangat Puas
Soal 16	3.73	0.48	0.00%	1.50%	24.20%	74.20%	93.2	Sangat Puas
Soal 17	3.68	0.53	0.00%	3.00%	25.80%	71.20%	92	Sangat Puas
Soal 18	3.68	0.53	0.00%	3.00%	25.80%	71.20%	92	Sangat Puas
Soal 19	3.68	0.5	0.00%	1.50%	28.80%	69.70%	92	Sangat Puas
Soal 20	3.7	0.52	0.00%	3.00%	24.20%	72.70%	92.4	Sangat Puas
Soal 21	3.68	0.5	0.00%	1.50%	28.80%	69.70%	92	Sangat Puas
Soal 22	3.7	0.52	0.00%	3.00%	24.20%	72.70%	92.4	Sangat Puas
Soal 23	3.68	0.53	0.00%	3.00%	25.80%	71.20%	92	Sangat Puas
Soal 24	3.71	0.49	0.00%	1.50%	25.80%	72.70%	92.8	Sangat Puas
Soal 25	3.71	0.49	0.00%	1.50%	25.80%	72.70%	92.8	Sangat Puas
Soal 26	3.71	0.49	0.00%	1.50%	25.80%	72.70%	92.8	Sangat Puas
Soal 27	3.71	0.49	0.00%	1.50%	25.80%	72.70%	92.8	Sangat Puas
Soal 28	3.76	0.46	0.00%	1.50%	21.20%	77.30%	93.9	Sangat Puas
Soal 29	3.74	0.47	0.00%	1.50%	22.70%	75.80%	93.6	Sangat Puas
Soal 30	3.74	0.47	0.00%	1.50%	22.70%	75.80%	93.6	Sangat Puas
Soal 31	3.71	0.49	0.00%	1.50%	25.80%	72.70%	92.8	Sangat Puas
Soal 32	3.71	0.49	0.00%	1.50%	25.80%	72.70%	92.8	Sangat Puas
Soal 33	3.71	0.49	0.00%	1.50%	25.80%	72.70%	92.8	Sangat Puas
Soal 34	3.7	0.49	0.00%	1.50%	27.30%	71.20%	92.4	Sangat Puas
Soal 35	3.73	0.48	0.00%	1.50%	24.20%	74.20%	93.2	Sangat Puas
Soal 36	3.71	0.49	0.00%	1.50%	25.80%	72.70%	92.8	Sangat Puas
Soal 37	3.73	0.48	0.00%	1.50%	24.20%	74.20%	93.2	Sangat Puas
Soal 38	3.74	0.47	0.00%	1.50%	22.70%	75.80%	93.6	Sangat Puas
Soal 39	3.71	0.49	0.00%	1.50%	25.80%	72.70%	92.8	Sangat Puas

Convert to

Olah | ServQual_Detail | ServQual | Analisis | Grafik | Rata-rata Soal



Survey Kepuasan Mahasiswa FK UPI 2025 Olah

Saved to Drive

File Edit View Insert Format Data Tools Extensions Help

Menus 100% $ % .0 .00 123 Defaul... 10 B I A

A1 Soal 1

	A	B
1	Soal 1	3.712121212
2	Soal 2	3.5
3	Soal 3	3.651515152
4	Soal 4	3.681818182
5	Soal 5	3.651515152
6	Soal 6	3.636363636
7	Soal 7	3.742424242
8	Soal 8	3.666666667
9	Soal 9	3.666666667
10	Soal 10	3.636363636
11	Soal 11	3.712121212
12	Soal 12	3.651515152
13	Soal 13	3.696969697
14	Soal 14	3.712121212
15	Soal 15	3.712121212
16	Soal 16	3.727272727
17	Soal 17	3.681818182
18	Soal 18	3.681818182
19	Soal 19	3.681818182
20	Soal 20	3.696969697
21	Soal 21	3.681818182
22	Soal 22	3.696969697
23	Soal 23	3.681818182
24	Soal 24	3.712121212
25	Soal 25	3.712121212
26	Soal 26	3.712121212
27	Soal 27	3.712121212
28	Soal 28	3.757575758
29	Soal 29	3.742424242
30	Soal 30	3.742424242
31	Soal 31	3.712121212
32	Soal 32	3.712121212
33	Soal 33	3.712121212
34	Soal 34	3.696969697
35	Soal 35	3.727272727
36	Soal 36	3.712121212
37	Soal 37	3.727272727
38	Soal 38	3.742424242
39	Soal 39	3.712121212
40	Soal 40	3.727272727

Olah | ServQual_Detail | ServQual | Analisis | Grafik | Rata-rata Soal