



**LAPORAN DAN TINDAK LANJUT
INDEKS KEPUASAN MAHASISWA
GENAP 2019/2020**

POLITEKNIK BINTAN CAKRAWALA

LEMBAR PENGESAHAN

Lagoi, 14 Agustus 2020

Kepala Badan Akademik dan
Administrasi Mahasiswa



Ida Rahayu, M.Par.

Kepala Lembaga
Penjaminan Mutu



Ayu Aprilyana
Kusuma Dewi, M.Kom.

Wakil Direktur



Adiguna Tumpuan, M.Par

Mengetahui,

Direktur Politeknik Bintang Cakrawala



Rd. Rita Ritasari, M.M.

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 Tanggap Dosen), Aspek Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa), dan Aspek Emphaty (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 Genap 2019/2020. Ucapan terimakasih kami sampaikan setinggi-tingginya kepada:

1. Ketua Yayasan Bintang Resorts, yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materil dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar di lingkungan Politeknik Bintang Cakrawala
2. Direktur Politeknik Bintang 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, 14 Agustus 2020



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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Maksud dan Tujuan

Maksud kegiatan survey untuk kepuasan mahasiswa adalah sebagai acuan dan standar bagi Politeknik Bintang 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 survey ini untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dan mengetahui kinerja pelayanan Politeknik Bintang Cakrawala

1.2. Sasaran

Sasaran dalam pelaksanaan survey 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 Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa). Nilai pernyataan dalam Instrumen kuesioner ini terdiri daam 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 kuisisioner dengan mengubah jawaban kedalam nilai skoring, kemudian membuatkan tabel hasil rekapitulasi dari setiap pertanyaan, dan dibuatkan diagramnya 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 1.1. Klasifikasi Skala Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan di PBC

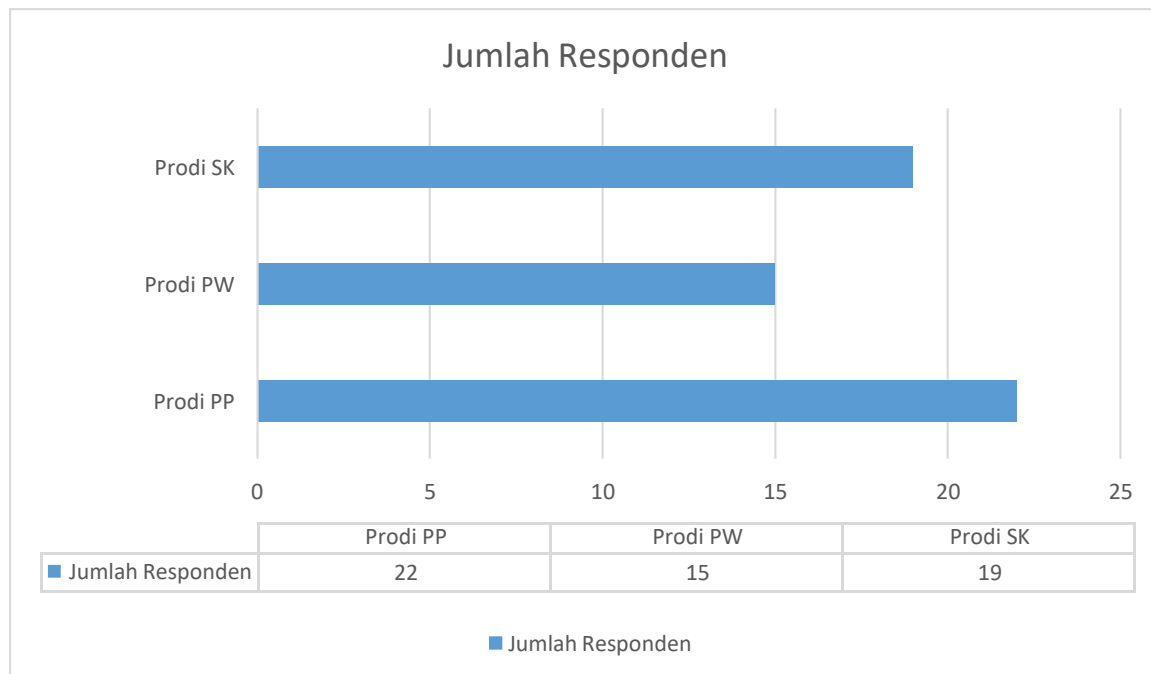
Rata-Rata Skor jawaban	Klasifikasi Kepuasan
1,00 – 1,99	Tidak Memuaskan
2,00 – 2,99	Kurang Memuaskan
3,00 – 3,99	Cukup Memuaskan
4,00 – 4,49	Memuaskan
4,50 – 5,00	Sangat Memuaskan

BAB II

HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN

2.1. Profil Responden

Survey indeks kepuasan mahasiswa terhadap kelima aspek yang dilaksanakan pada semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 melibatkan populasi 56 mahasiswa yang tersebar di 3 program studi yaitu Program Studi D3 Seni Kuliner, Program Studi D3 Perjalanan Wisata, dan Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan. Dari 56 orang mahasiswa, total responden yang dipilih adalah 100% dari populasi seluruh mahasiswa di Politeknik Bintang Cakrawala.



Gambar 2.1. Profil Responden

2.2. Hasil Kuesioner Aspek Tangibles (Sarana dan Prasarana)

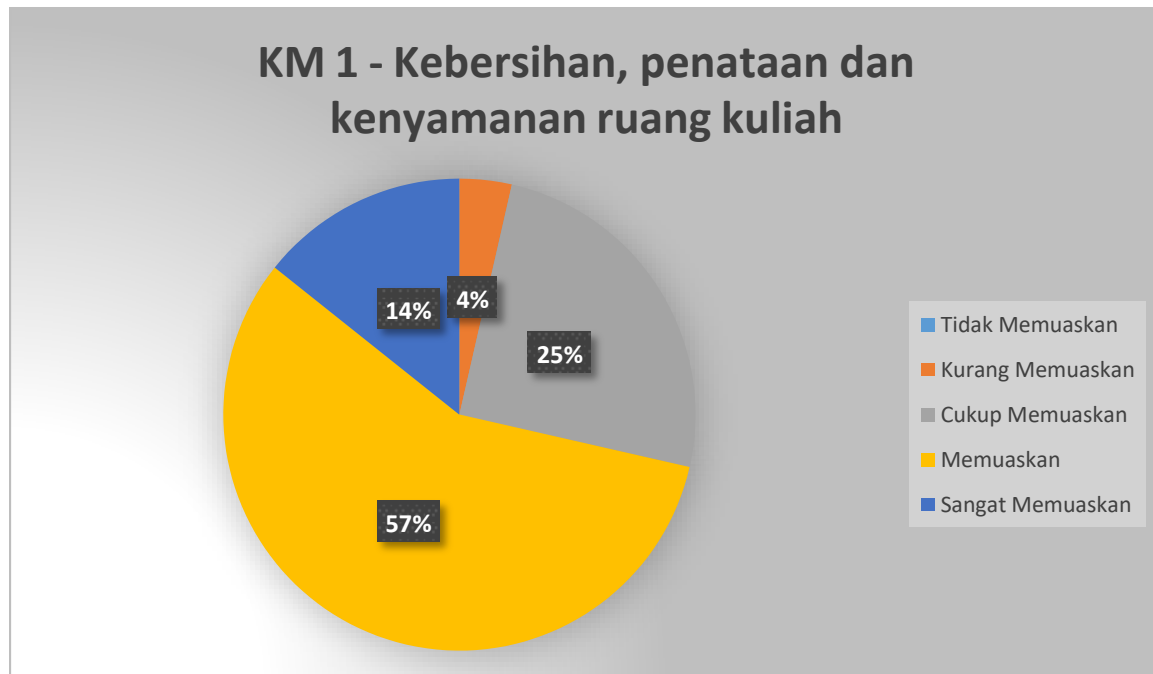
Berikut adalah rekapitulasi hasil survey yang dibagi berdasarkan aspek penilaian.

Tabel 2.1. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Tangibles

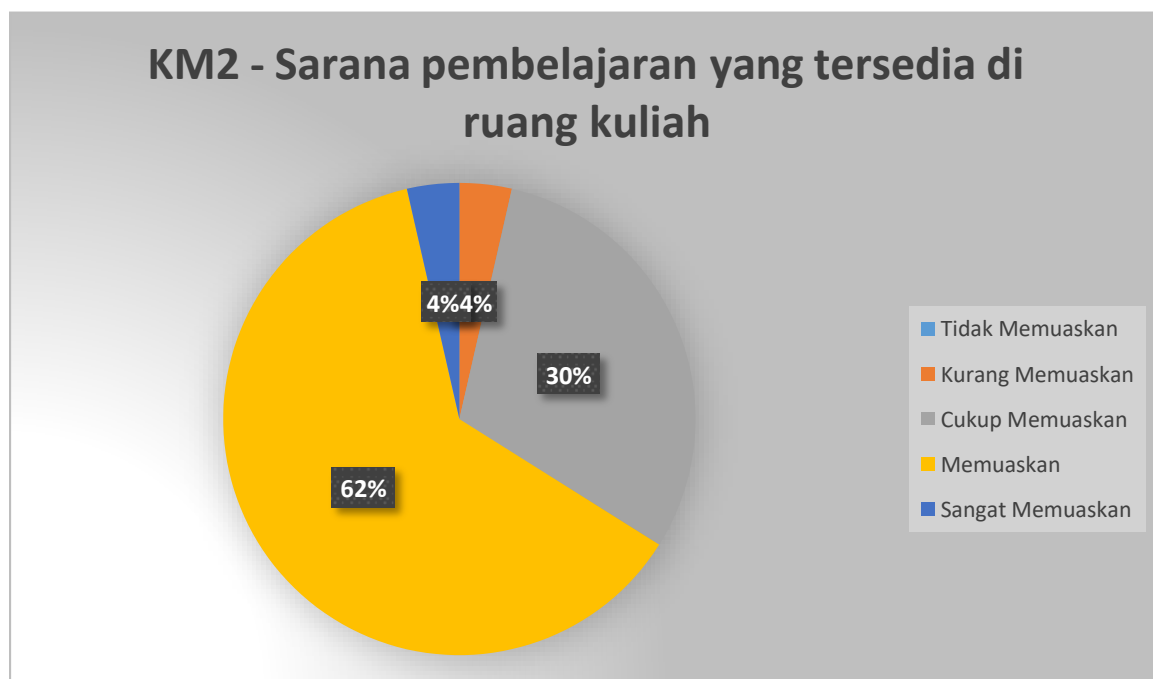
Responden	ASPEK TANGIBLES (Sarana dan Prasarana)									
	KM1	KM2	KM3	KM4	KM5	KM6	KM7	KM8	KM9	KM10
1	4	4	3	2	3	2	2	3	2	3
2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3

3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3
4	3	3	3	4	4	4	3	3	5	4
5	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5
6	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	5	3	3	4	3	2
8	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5
9	4	4	3	2	2	2	3	3	4	4
10	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3
11	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5
12	4	4	4	3	3	3	2	2	2	1
13	5	4	4	5	5	4	4	4	3	1
14	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2
15	4	4	4	4	4	3	2	2	2	1
16	4	5	5	5	5	4	4	4	3	1
17	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4
18	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
19	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
20	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2
21	4	4	3	3	4	4	4	5	5	1
22	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2
23	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3
24	4	4	2	4	4	4	4	3	3	2
25	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2
26	4	4	2	3	4	3	4	3	3	2
27	5	4	2	4	4	4	4	3	3	3
28	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3
29	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3

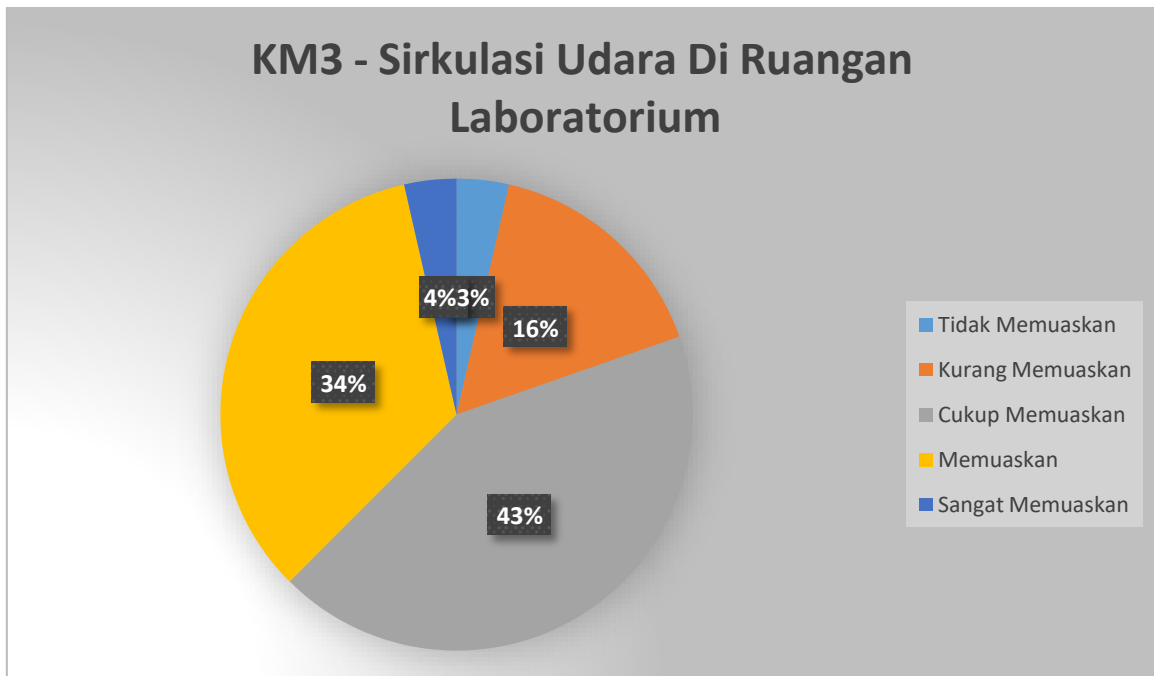
30	4	4	2	4	4	3	4	3	3	3
21	5	4	2	4	3	3	4	3	4	2
32	4	4	4	4	3	2	4	2	3	2
33	5	4	2	4	4	4	5	3	4	2
34	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2
35	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4
36	4	4	1	4	5	2	4	3	4	2
37	4	3	2	4	3	4	5	2	4	2
38	4	4	3	3	2	2	3	3	2	4
39	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3
40	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
41	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
42	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5
43	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
44	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4
45	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
46	4	3	3	3	4	4	3	4	5	3
47	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
48	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4
49	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	2	2	2	3	3	3	2	2	5
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	1	3	3	2	3	1	5	5
55	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4
56	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5



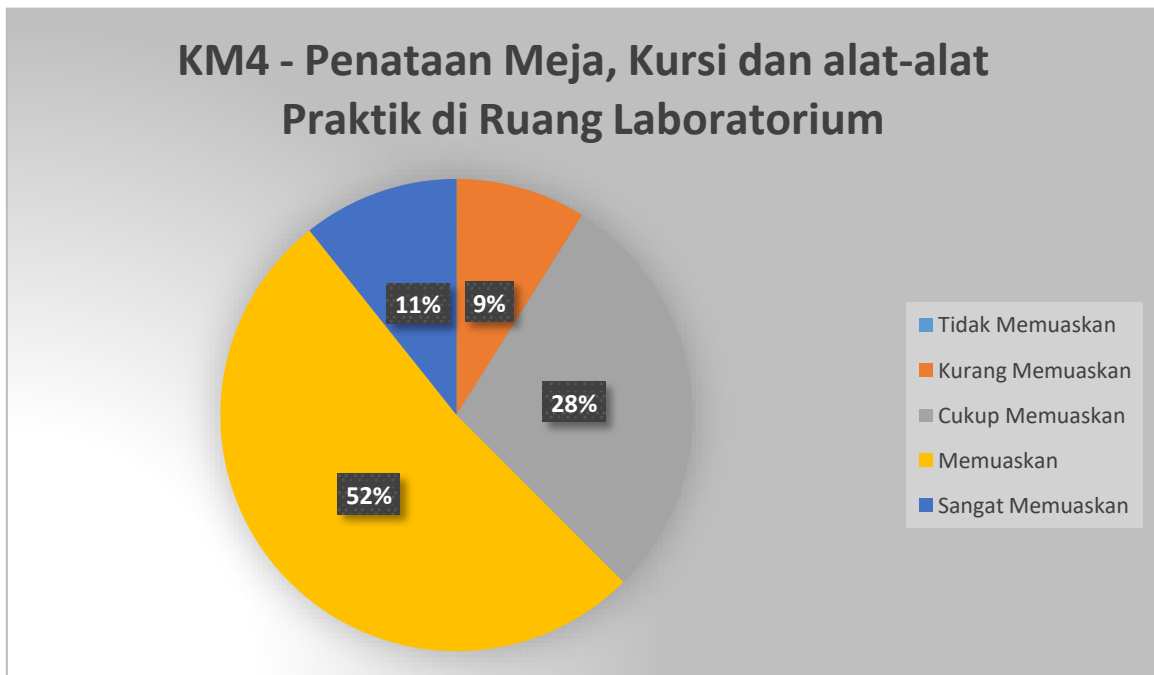
Gambar 2.2. Diagram Hasil Survey KM 1



Gambar 2.3. Diagram Hasil Survey KM 2

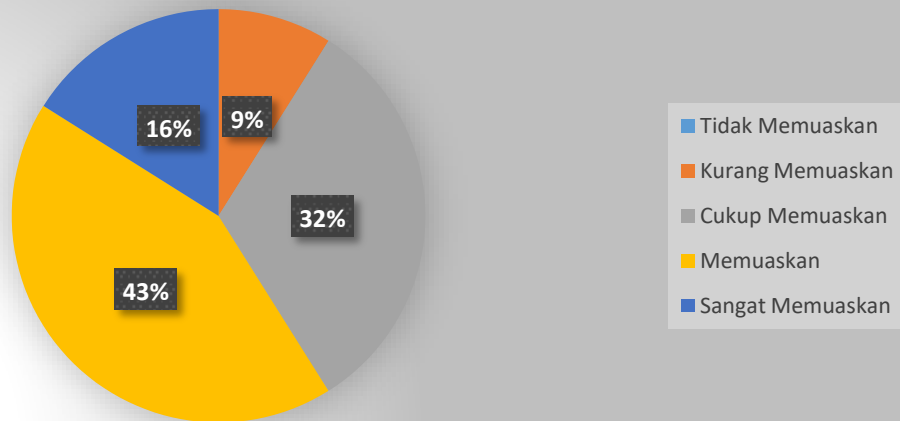


Gambar 2.4. Diagram Hasil Survey KM 3



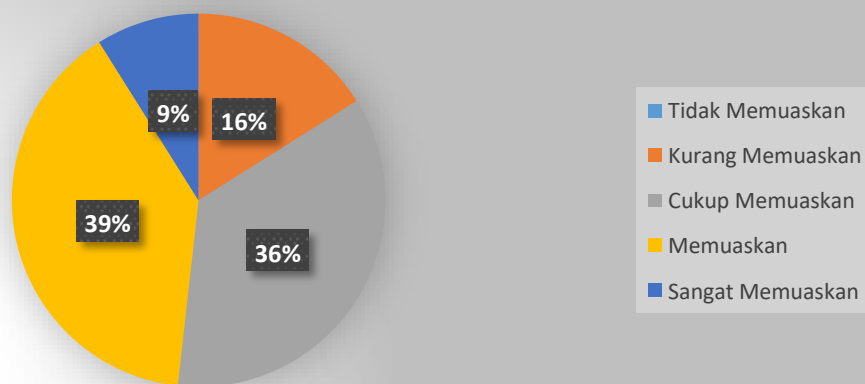
Gambar 2.5. Diagram Hasil Survey KM 4

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



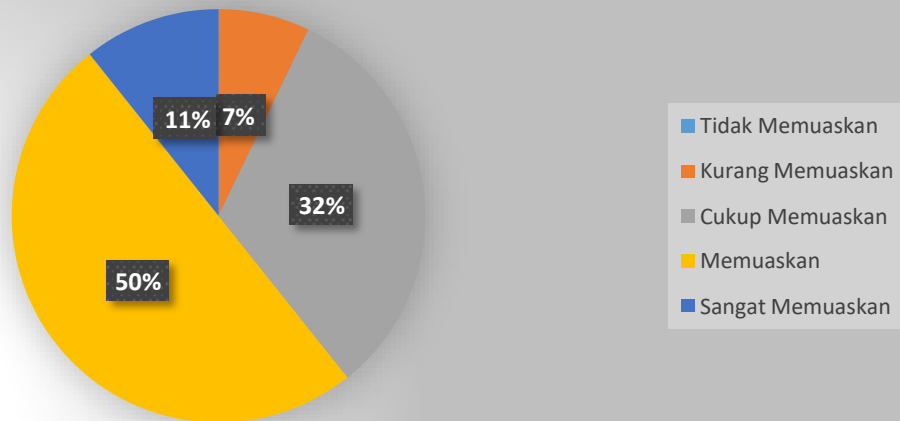
Gambar 2.6. Diagram Hasil Survey KM 5

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



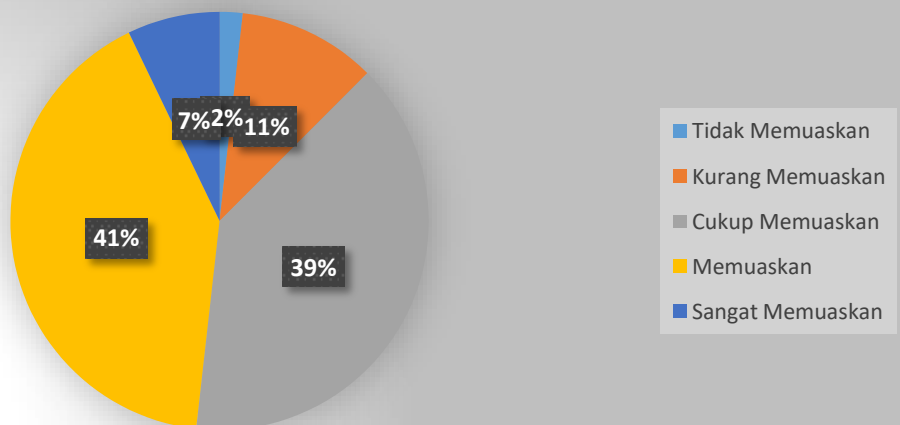
Gambar 2.7. Diagram Hasil Survey KM 6

KM7 - Ketersediaan fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa Politeknik Bintang Cakrawala

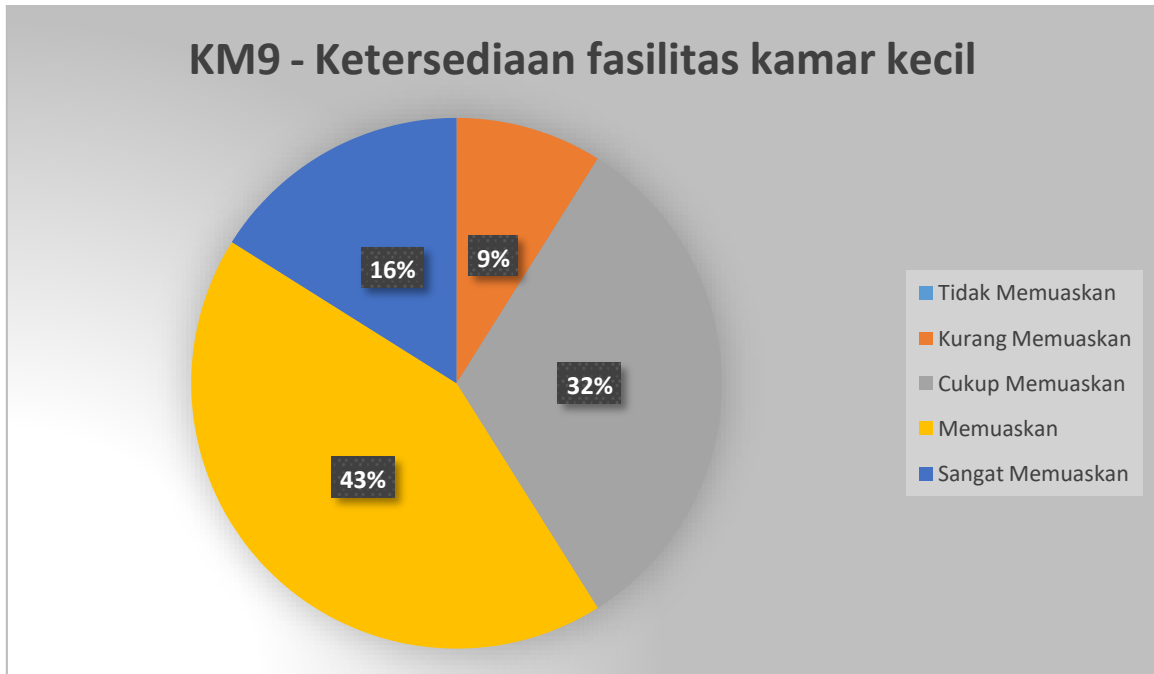


Gambar 2.8. Diagram Hasil Survey KM 7

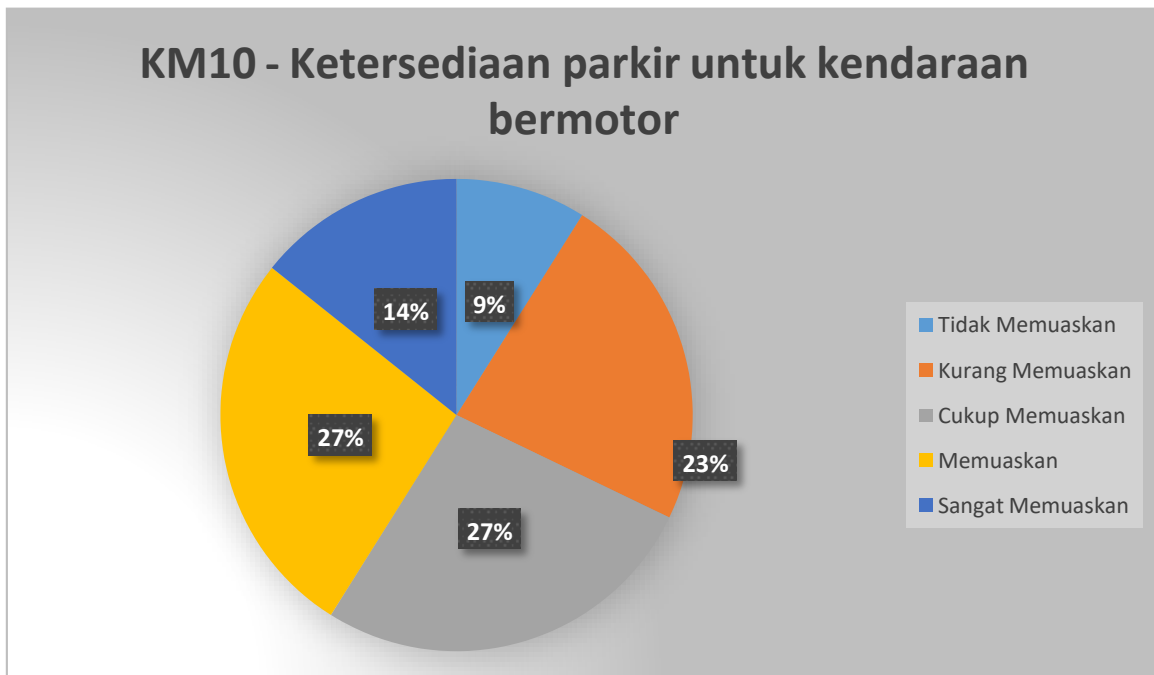
KM8 - ketersediaan ruang terbuka untuk diskusi



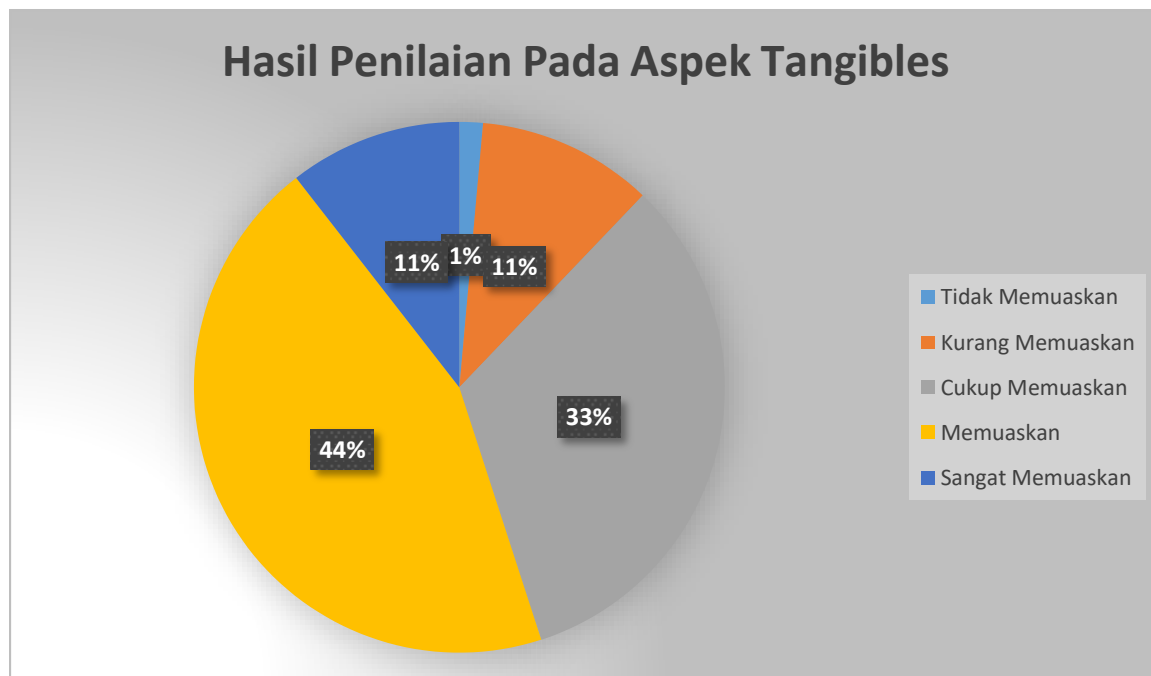
Gambar 2.9. Diagram Hasil Survey KM 8



Gambar 2.10. Diagram Hasil Survey KM 9



Gambar 2.11. Diagram Hasil Survey KM 10



Gambar 2.11. Diagram Hasil Survey Aspek Tangibles

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

2.3.1. Berikut adalah rekapitulasi hasil survey yang dibagi berdasarkan aspek penilaian D-IV Pengelolaan Perhotelan.

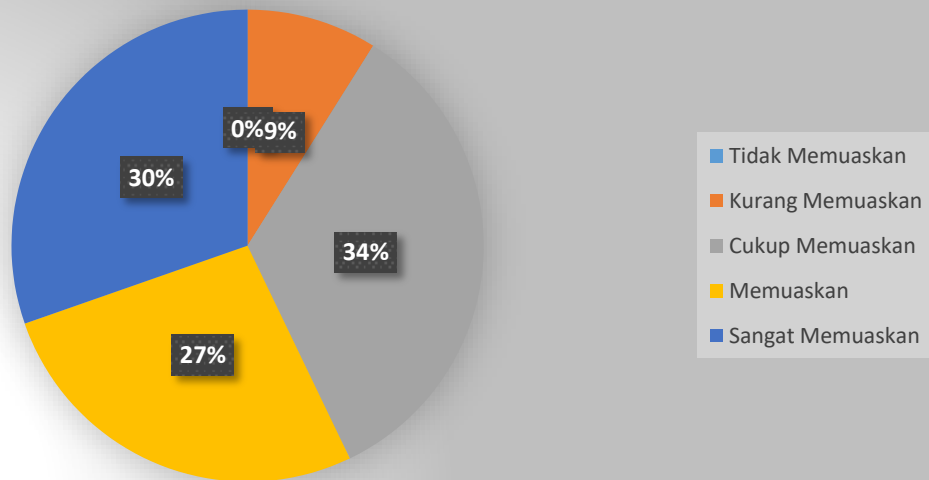
Tabel 2.3.1 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Reliability

Responden	ASPEK Reliability (Kehandalan dosen dalam perkuliahan)						
	KM 11	KM 12	KM 13	KM 14	KM 15	KM 16	KM 17
1	4	4	4	4	3	2	3
2	4	3	4	3	4	4	4
3	5	4	5	4	5	3	3
4	3	4	3	4	4	4	4
5	5	3	3	4	4	3	3
6	3	3	4	4	4	4	4
7	2	2	4	4	3	3	3
8	5	4	4	3	3	3	4
9	4	3	3	4	4	4	4

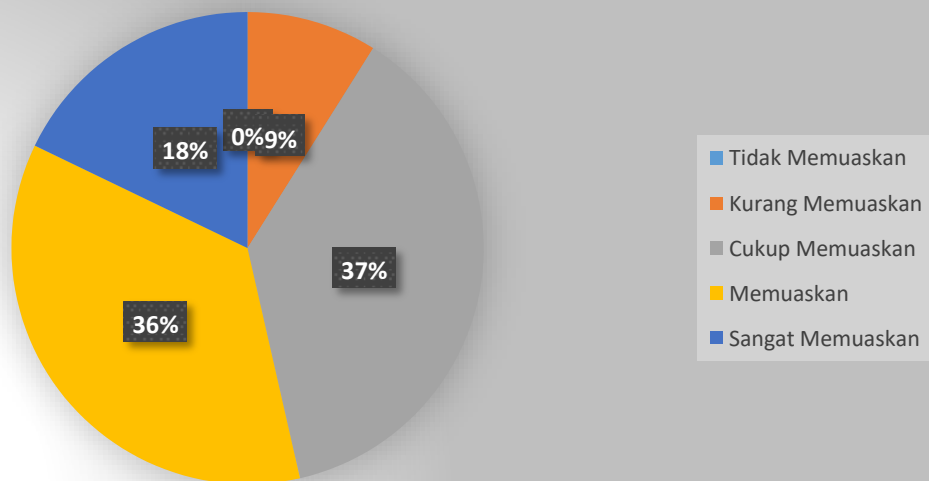
10	3	3	3	3	4	4	3
11	3	3	3	3	4	4	3
12	3	3	3	3	4	4	5
13	3	3	3	3	4	4	3
14	3	3	3	4	5	5	4
15	2	2	3	4	5	4	4
16	3	4	4	4	3	3	4
17	2	4	4	4	4	4	5
18	5	5	5	5	4	4	4
19	4	4	4	3	3	3	4
20	3	3	3	4	5	5	5
21	2	2	3	4	4	4	4
22	4	4	4	3	3	3	3
23	5	5	5	4	4	3	5
24	5	5	4	4	4	3	3
25	4	4	5	4	4	3	2
26	4	4	5	5	4	4	5
27	5	3	5	4	3	3	5
28	5	3	5	5	3	3	4
29	5	2	5	5	4	3	5
30	2	5	5	4	4	3	4
31	3	5	4	5	3	3	4
32	3	2	5	5	3	4	5
33	3	5	4	4	3	3	4
34	3	3	3	4	4	3	4
35	4	4	4	4	4	4	4
36	3	4	5	5	4	3	4

37	4	5	4	5	5	4	5
38	4	4	4	4	3	4	3
39	3	3	3	3	3	4	3
40	5	4	3	4	4	5	4
41	4	3	3	5	3	5	5
42	5	3	3	4	4	4	3
43	4	4	4	4	4	3	3
44	4	3	4	3	5	4	4
45	5	4	3	5	4	4	5
46	4	5	4	5	5	5	4
47	3	4	4	5	2	4	4
48	3	3	5	4	2	4	4
49	4	4	4	4	4	5	5
50	5	5	3	3	4	3	3
51	5	5	4	3	3	5	5
52	5	4	3	5	4	5	4
53	5	3	4	3	5	5	5
54	3	3	3	5	4	4	5
55	5	4	3	5	5	4	5
56	3	3	4	5	3	3	3

KM11 - ketepatan waktu dosen dalam memulai perkuliahan



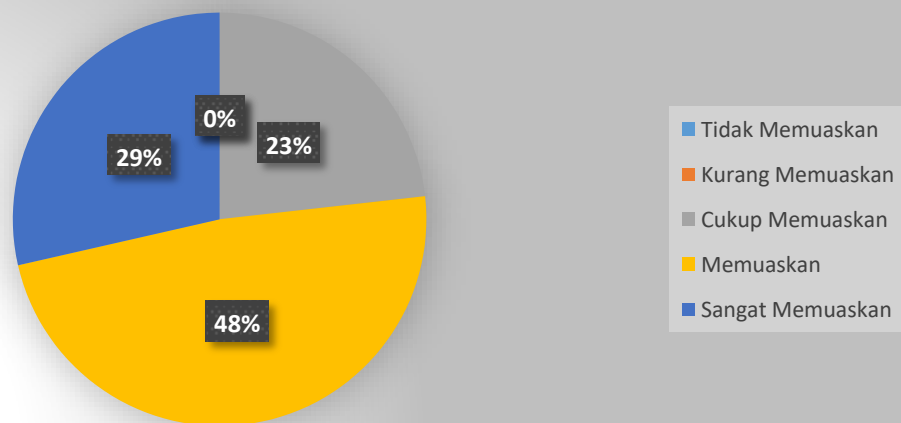
KM12 - ketepatan waktu dosen dalam mengakhiri perkuliahan



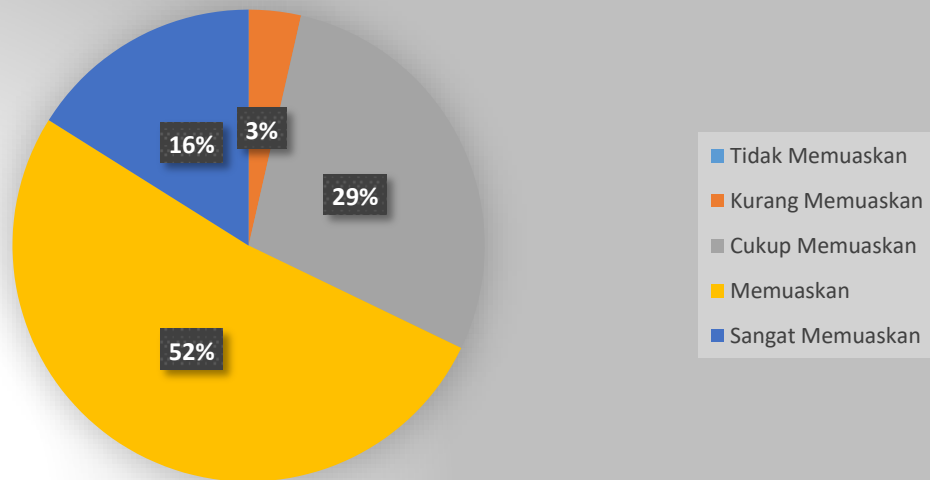
KM13-kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan, aturan, dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama



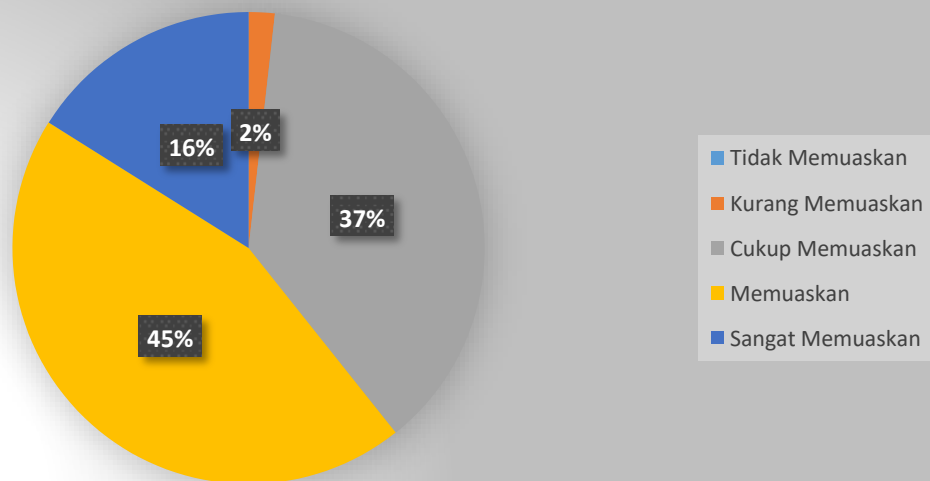
KM 14 - pemberian bahan ajar (handout, e-modul) oleh dosen untuk melengkapi materi yang diberikan



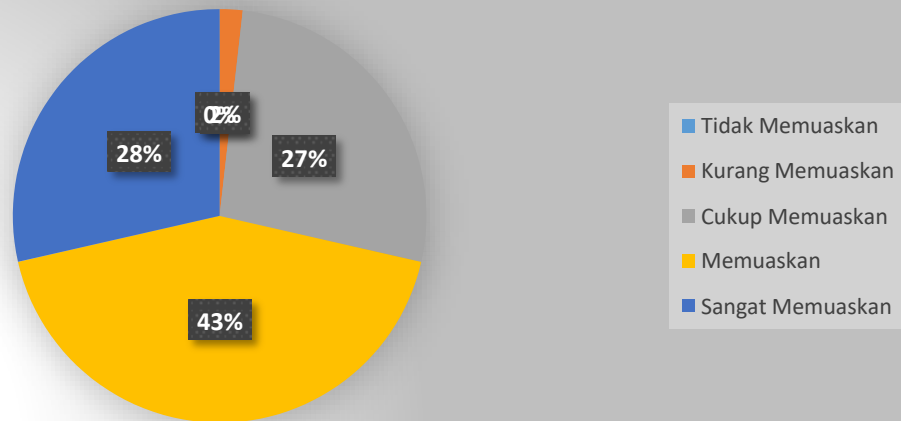
KM15 - penyerahan hasil koreksian tugas-tugas disertai umpan balik oleh dosen



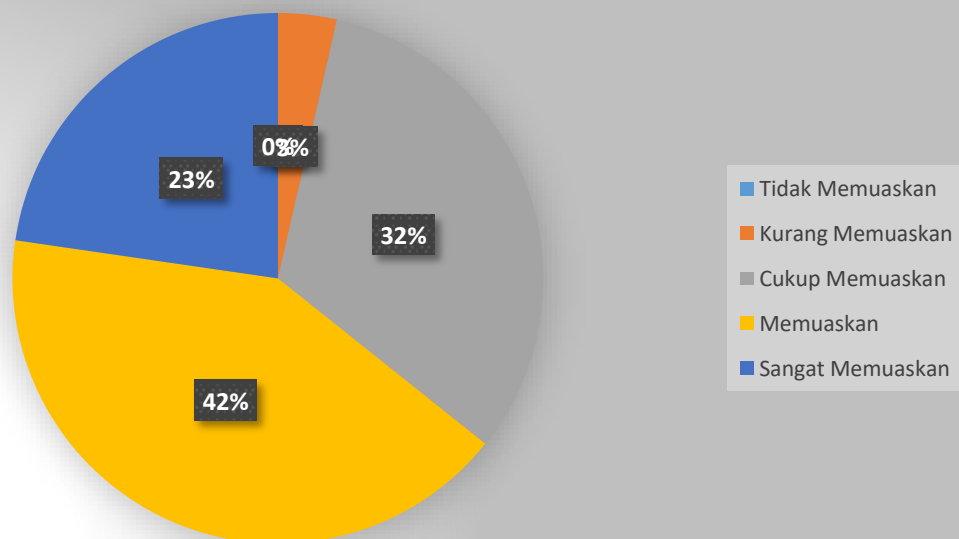
KM16 - penyerahan hasil UTS dan UAS pada mahasiswa oleh dosen



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



Hasil Penilaian Pada Aspek Reliability



2.3.2. Berikut adalah rekapitulasi hasil survey yang dibagi berdasarkan aspek penilaian D-III Perjalanan Wisata

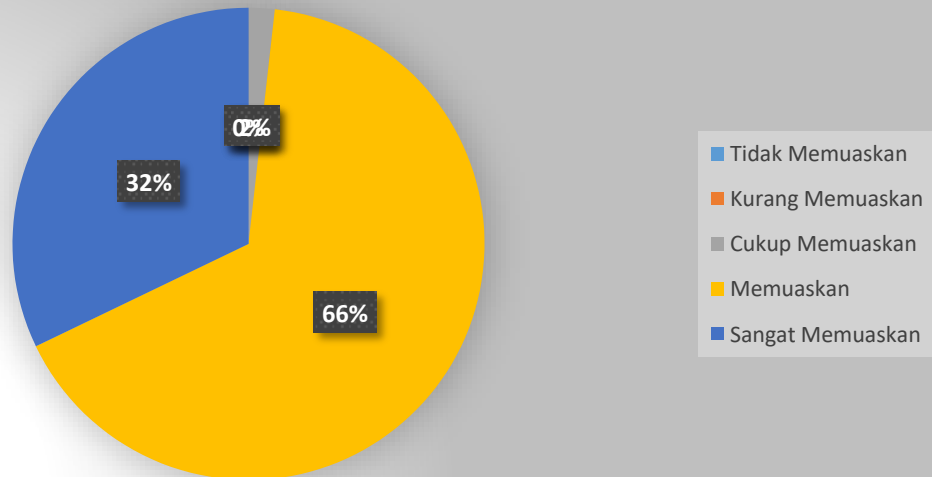
Tabel 2.3.2 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Reliability

Responden	ASPEK Reliability (Kehandalan dosen dalam perkuliahan)						
	KM 11	KM 12	KM 13	KM 14	KM 15	KM 16	KM 17
1	4	4	4	4	4	3	5
2	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	4	4	4	3
6	4	4	4	4	3	4	4
7	4	4	4	4	3	3	4
8	4	4	4	3	4	4	4
9	4	5	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4
12	5	5	4	4	4	4	4
13	4	3	3	4	4	4	4
14	4	4	4	4	3	4	4
15	4	5	4	4	3	4	4
16	5	4	5	5	4	3	4
17	5	4	4	3	5	5	4
18	4	3	5	4	5	5	5
19	5	5	5	4	3	4	4
20	5	4	4	4	3	5	5
21	5	5	5	5	4	5	3
22	5	5	4	3	3	4	4
23	4	4	5	4	5	4	4
24	5	4	5	5	4	3	4
25	5	4	4	3	5	5	4
26	4	3	5	4	5	5	5

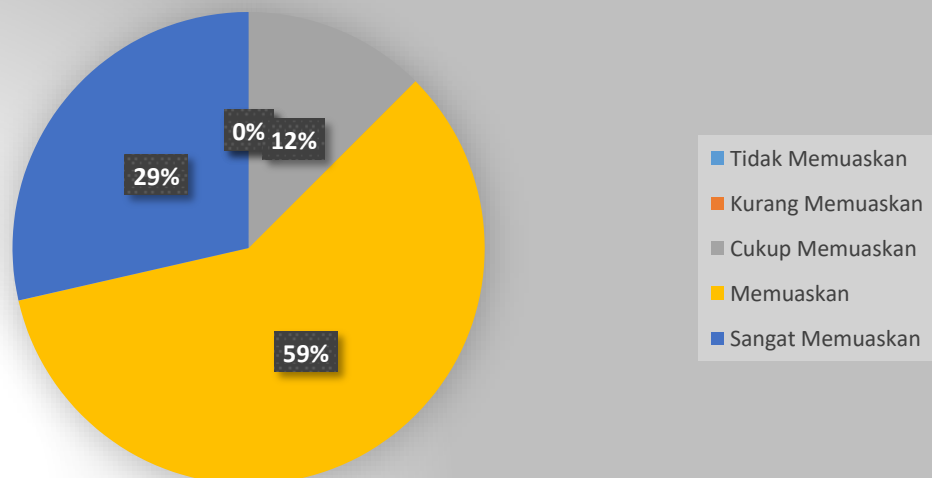
27	5	5	5	4	3	4	4
28	5	4	4	4	3	5	5
29	5	5	5	5	4	5	3
30	5	5	4	3	3	4	4
21	4	4	5	4	5	4	4
32	5	5	4	5	5	5	5
33	4	3	3	4	4	3	3
34	4	5	4	4	3	4	5
35	4	5	5	4	3	3	5
36	5	4	5	3	4	4	4
37	4	5	4	4	5	3	3
38	4	5	4	4	5	3	3
39	4	3	4	5	5	4	4
40	4	4	4	4	3	5	5
41	5	5	5	4	4	3	4
42	5	4	5	5	5	4	5
43	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	3	4
45	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4
47	5	5	4	4	3	3	5
48	4	4	4	3	3	4	4
49	4	4	4	4	3	3	4
50	4	3	5	4	4	3	4
51	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	3	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4

55	3	3	3	3	4	4	3
56	4	4	4	3	3	2	2

KM11 - ketepatan waktu dosen dalam memulai perkuliahan



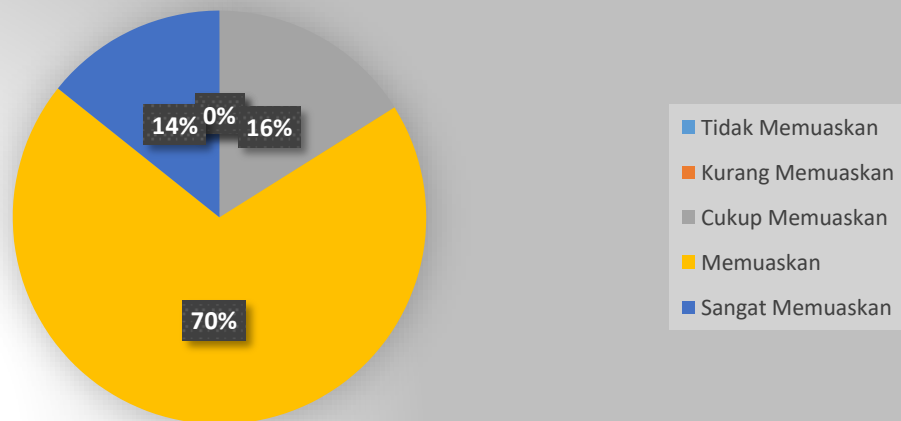
KM12 - ketepatan waktu dosen dalam mengakhiri perkuliahan



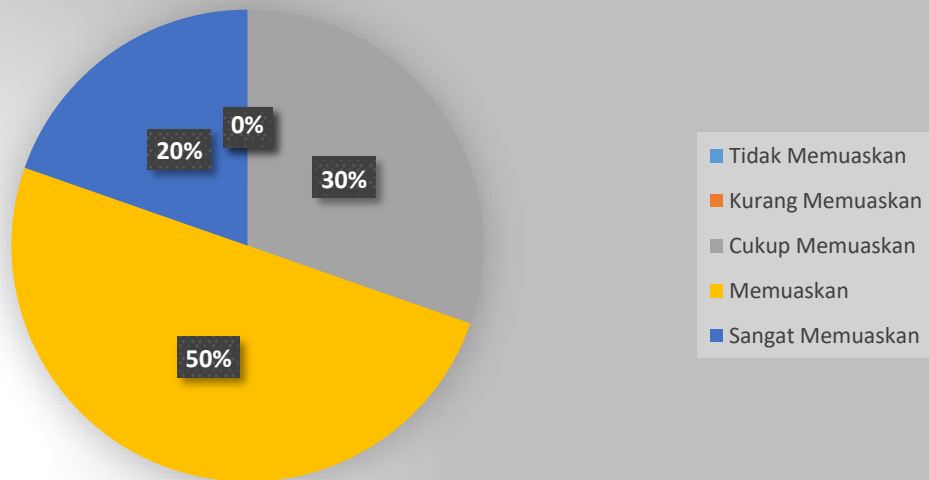
KM13-kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan, aturan, dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama



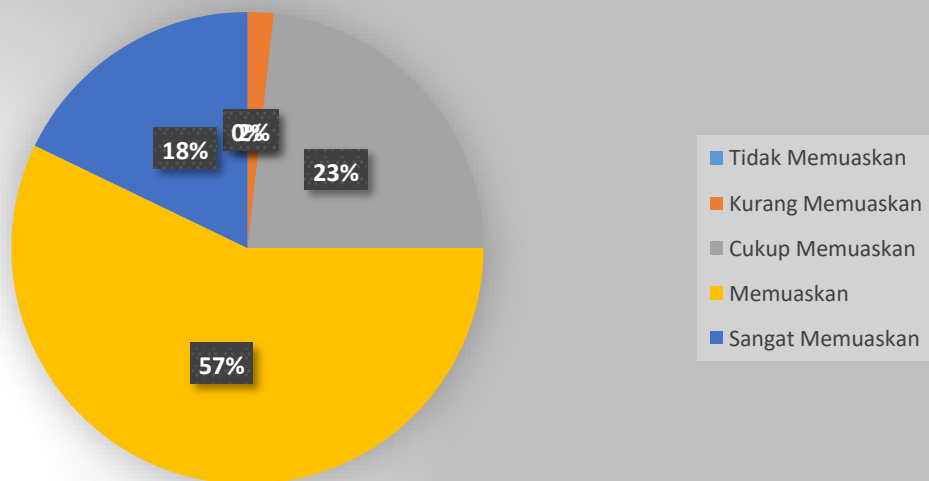
KM 14 - pemberian bahan ajar (handout, e-modul) oleh dosen untuk melengkapi materi yang diberikan



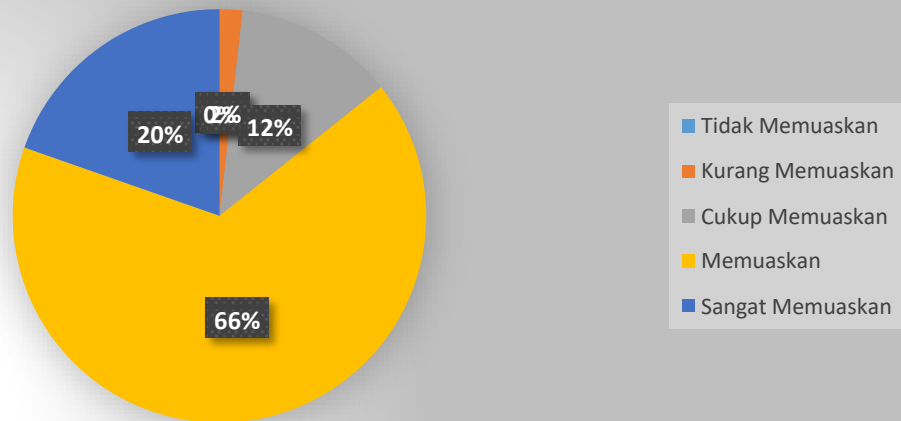
KM15 - penyerahan hasil koreksian tugas-tugas disertai umpan balik oleh dosen



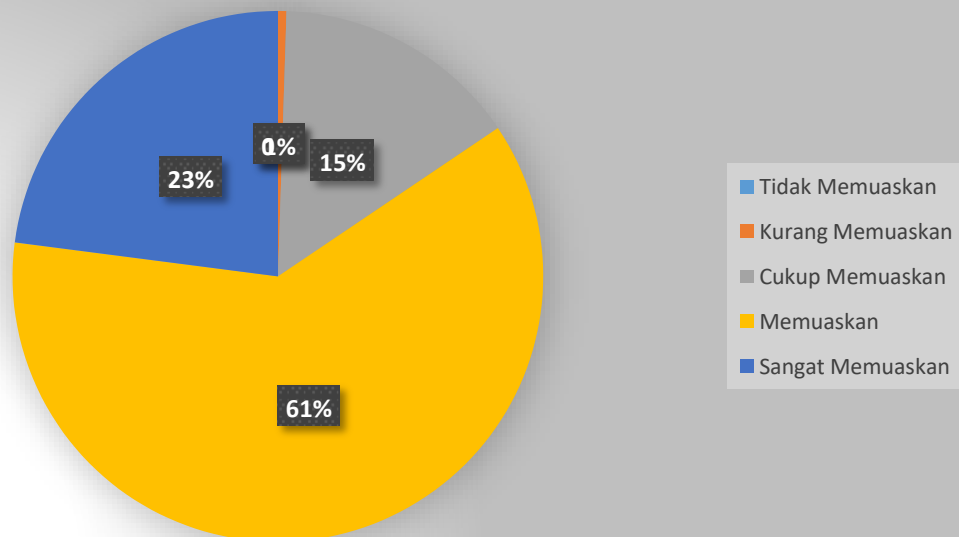
KM16 - penyerahan hasil UTS dan UAS pada mahasiswa oleh dosen



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



Hasil Penilaian Pada Aspek Reliability



2.3.3. Berikut adalah rekapitulasi hasil survey yang dibagi berdasarkan aspek penilaian D-III Seni Kuliner

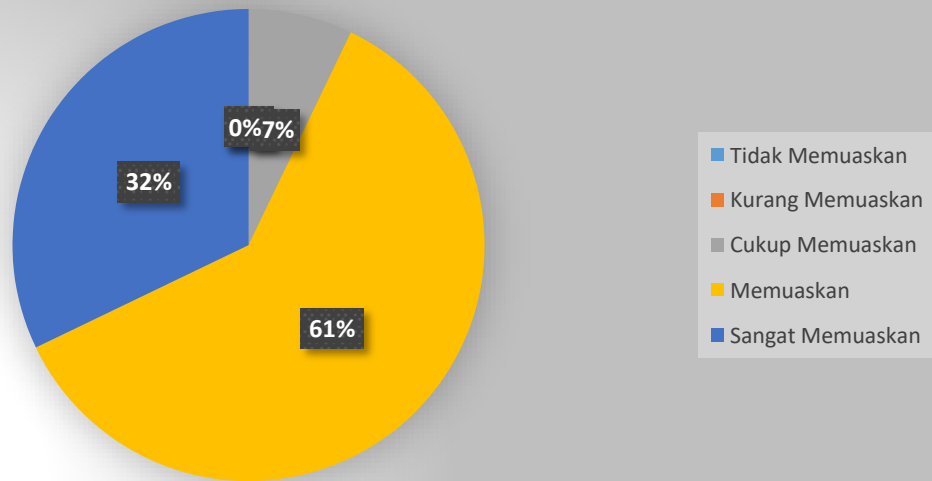
Tabel 2.3.3 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Reliability

Responden	ASPEK Reliability (Kehandalan dosen dalam perkuliahan)						
	KM 11	KM 12	KM 13	KM 14	KM 15	KM 16	KM 17
1	4	4	2	2	4	5	5
2	3	3	4	4	4	5	5
3	4	5	5	5	5	4	4
4	4	4	4	5	5	5	4
5	4	3	4	4	4	5	4
6	4	3	3	5	5	5	4
7	5	5	5	4	5	5	4
8	4	4	3	3	4	4	4
9	4	5	5	3	4	4	3
10	5	5	4	5	3	4	5
11	4	4	4	4	4	5	5
12	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4
14	5	4	4	4	4	5	4
15	4	4	4	4	4	4	4
16	3	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4
18	3	4	4	2	2	4	1
19	5	4	4	4	4	4	5
20	3	4	3	5	4	4	4
21	4	5	4	4	5	3	3
22	4	5	4	4	5	3	3
23	4	3	4	5	5	4	4
24	4	4	4	4	3	5	5
25	5	5	5	4	4	3	4
26	5	4	5	5	5	4	5

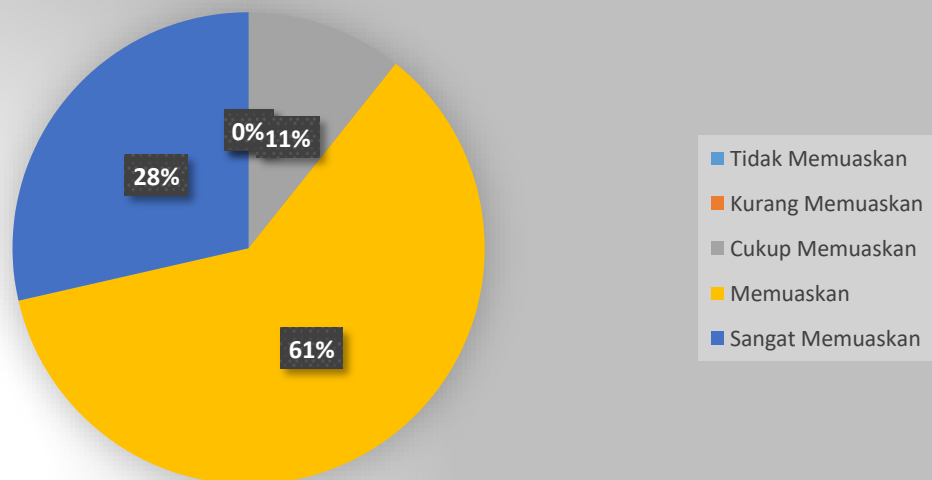
27	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	3	4
29	4	4	4	4	4	4	4
30	5	5	4	3	3	4	4
21	4	4	5	4	5	4	4
32	5	5	4	5	5	5	5
33	4	3	3	4	4	3	3
34	4	5	4	4	3	4	5
35	4	5	5	4	3	3	5
36	5	4	5	3	4	4	4
37	4	4	4	4	4	3	5
38	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	5	4	5	5
40	4	5	4	4	5	5	4
41	5	5	5	5	5	5	5
42	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4
44	5	5	5	5	5	5	5
45	5	4	5	5	4	4	5
46	5	4	4	4	5	4	4
47	4	4	4	4	4	4	5
48	5	5	4	4	3	4	5
49	4	4	4	5	3	3	5
50	4	4	4	4	5	3	4
51	4	4	4	3	3	3	3
52	5	4	5	5	4	3	4
53	5	4	4	3	5	5	4
54	4	3	5	4	5	5	5

55	5	5	5	4	3	3	4
56	5	4	4	4	3	5	5

KM11 - ketepatan waktu dosen dalam memulai perkuliahan



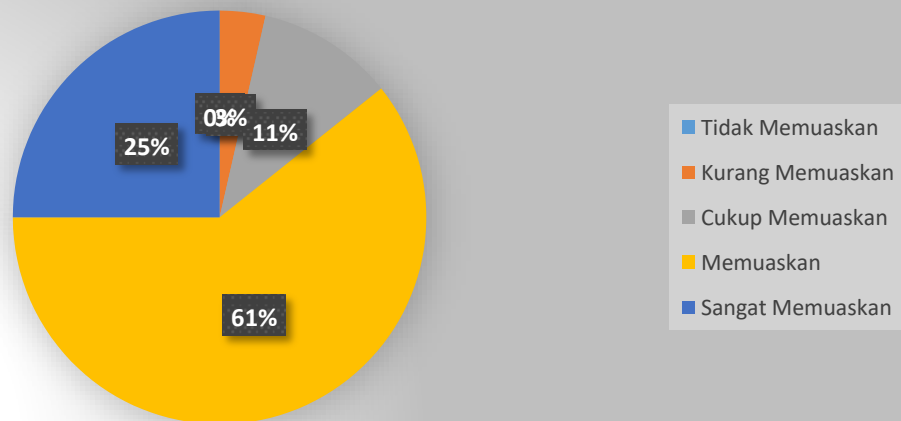
KM12 - ketepatan waktu dosen dalam mengakhiri perkuliahan



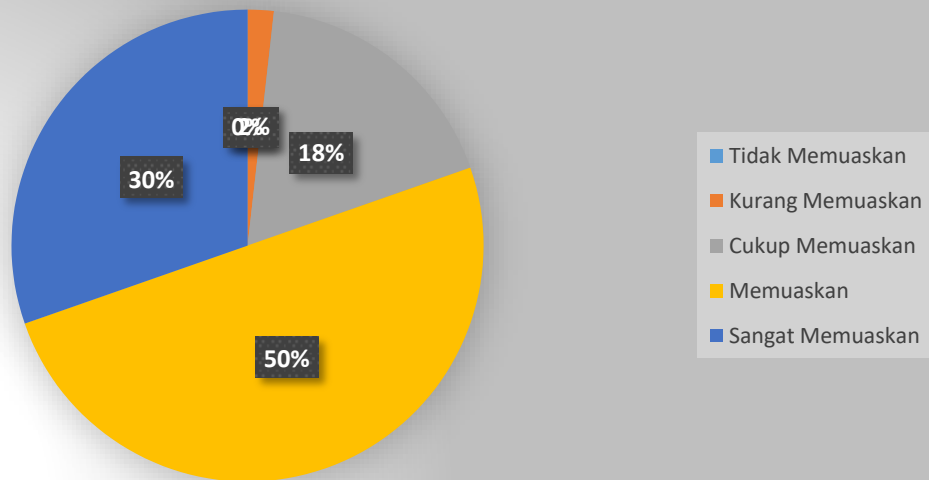
KM13-kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan, aturan, dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama



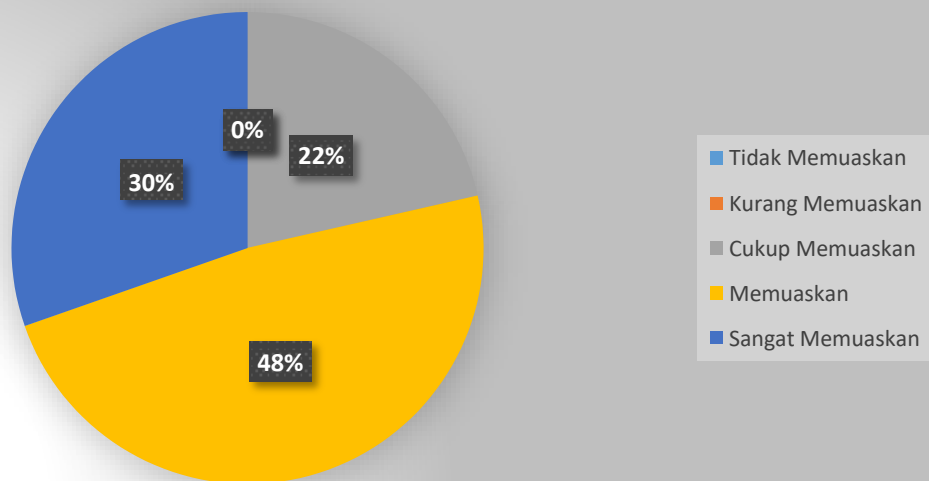
KM 14 - pemberian bahan ajar (handout, e-modul) oleh dosen untuk melengkapi materi yang diberikan



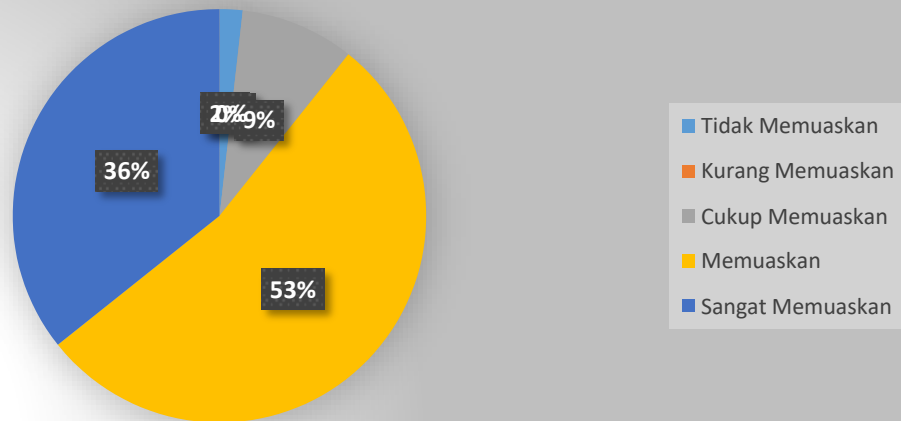
KM15 - penyerahan hasil koreksian tugas-tugas disertai umpan balik oleh dosen



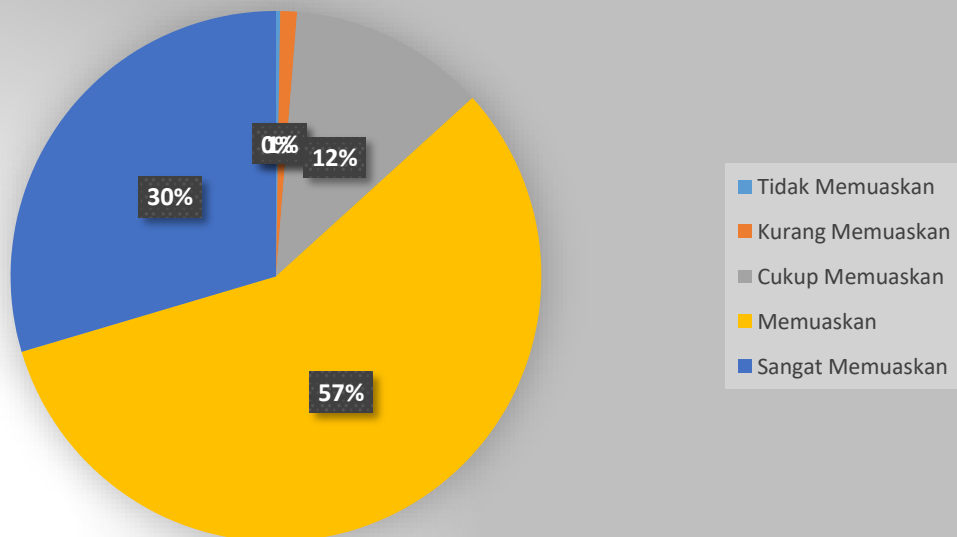
KM16 - penyerahan hasil UTS dan UAS pada mahasiswa oleh dosen



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



Hasil Penilaian Pada Aspek Reliability



2.4. Hasil Kuesioner Aspek Responsivenes (Sikap Tanggap Dosen)

2.5.1. Berikut adalah rekapitulasi hasil survey yang dibagi berdasarkan aspek penilaian D-IV Pengelolaan Perhotelan

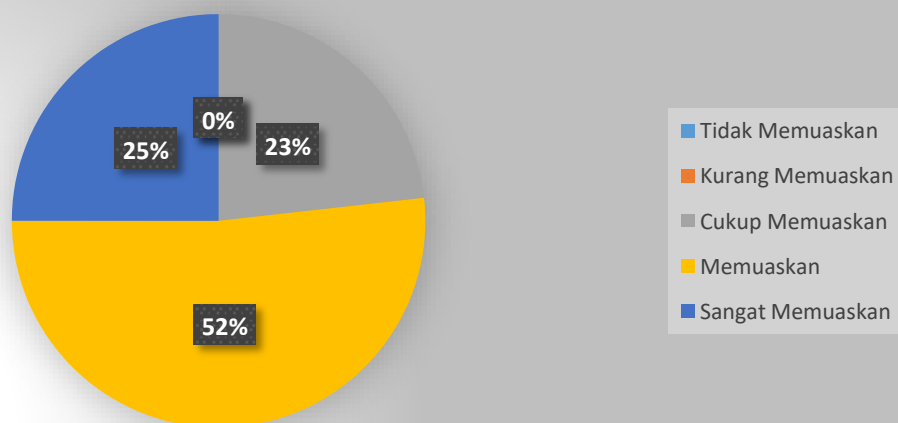
Tabel 2.5.1 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Responsivenes.

Responden	ASPEK Responsivenes (Sikap Tanggap Dosen)	
	KM 18	KM 19
1	3	3
2	3	3
3	4	4
4	4	3
5	4	4
6	4	3
7	4	4
8	4	3
9	5	4
10	3	3
11	3	4
12	3	3
13	3	3
14	4	4
15	4	4
16	4	5
17	4	4
18	5	4
19	4	3
20	5	5
21	5	5
22	4	4
23	4	3
24	3	3

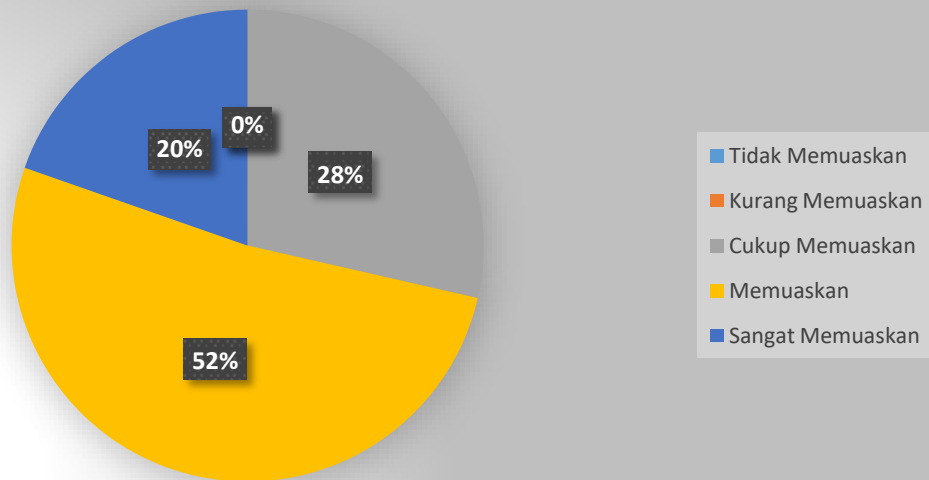
25	3	4
26	5	4
27	5	5
28	5	5
29	5	4
30	5	5
31	4	4
32	5	4
33	4	5
34	5	4
35	4	4
36	4	5
37	4	4
38	4	4
39	4	4
40	4	4
41	5	4
42	3	4
43	3	3
44	3	4
45	4	5
46	3	3
47	4	5
48	5	5
49	4	4
50	4	3
51	4	3

52	3	4
53	4	4
54	4	4
55	5	4
56	4	3

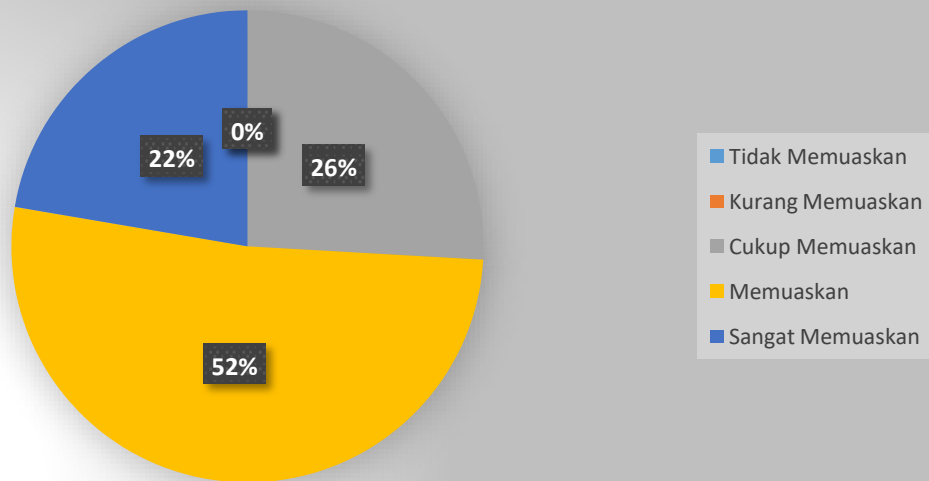
**KM18 - intensitas dosen untuk ditemui dalam
rangka konsultasi akademik atau konsultasi
tugas akhir**



KM19 - kecepatan dosen dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan mahasiswa



Hasil Penilaian Pada Aspek Responsiveness D-IV Pengelolaan Perhotelan



2.5.2. Berikut adalah rekapitulasi hasil survey yang dibagi berdasarkan aspek penilaian D-III Perjalanan Wisata

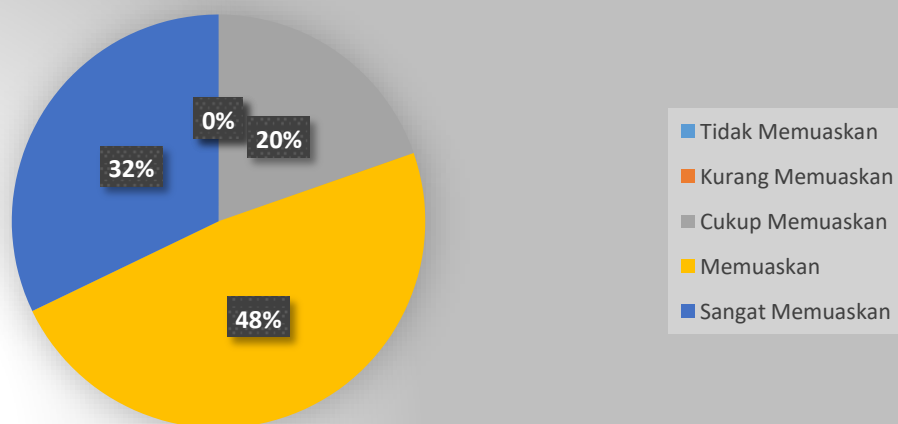
Tabel 2.4.2 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Responsivenes.

Responden	ASPEK Responsivenes (Sikap Tanggap Dosen)	
	KM 18	KM 19
1	4	5
2	4	4
3	4	4
4	4	4
5	4	3
6	4	4
7	4	4
8	4	4
9	3	4
10	4	4
11	4	3
12	4	4
13	3	4
14	4	4
15	4	4
16	5	4
17	5	4
18	4	4
19	3	3
20	5	3
21	5	5
22	3	3
23	5	4

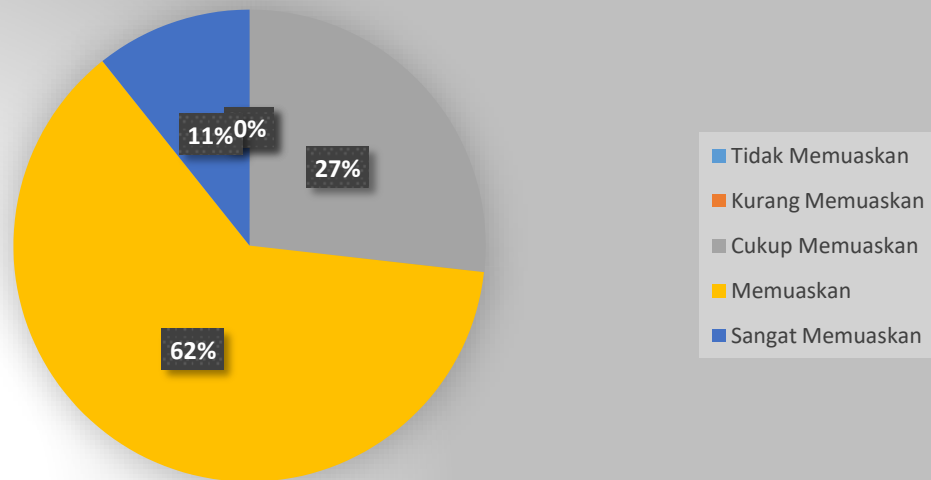
24	5	5
25	4	4
26	4	4
27	4	4
28	5	4
29	3	4
30	5	3
31	5	4
32	3	3
33	3	4
34	4	4
35	5	3
36	5	4
37	5	3
38	5	4
39	4	4
40	3	4
41	4	4
42	3	3
43	4	4
44	4	3
45	4	5
46	3	3
47	4	3
48	3	4
49	5	4
50	5	5

51	5	3
52	4	3
53	4	4
54	5	5
55	4	4
56	5	4

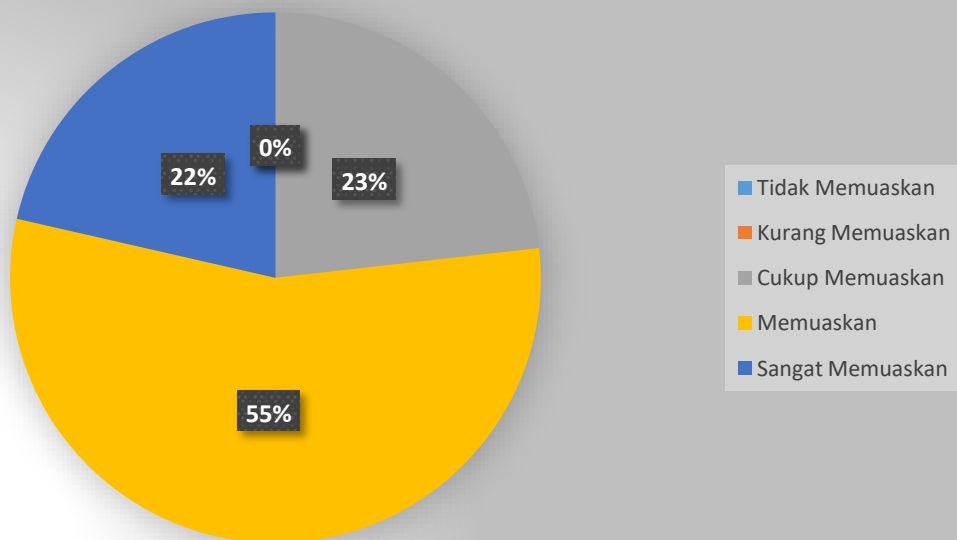
**KM18 - intensitas dosen untuk ditemui dalam
rangka konsultasi akademik atau konsultasi
tugas akhir**



KM19 - kecepatan dosen dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan mahasiswa



Hasil Penilaian Pada Aspek Responsivenes



2.5.3. Berikut adalah rekapitulasi hasil survey yang dibagi berdasarkan aspek penilaian D-III Seni Kuliner

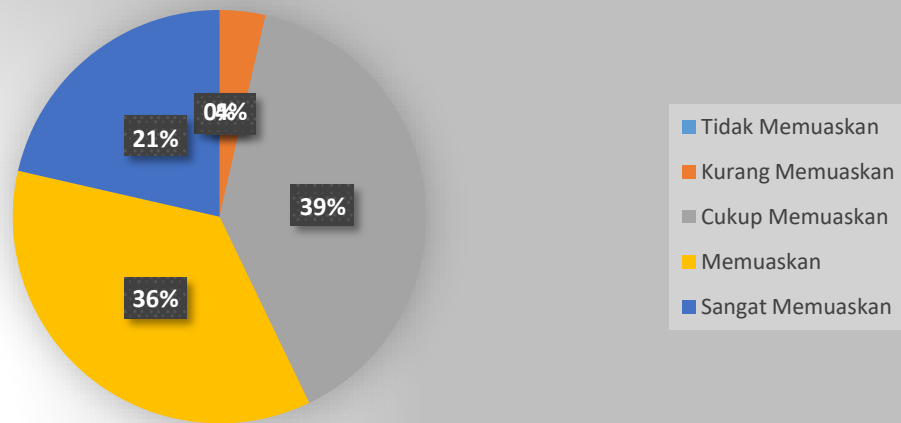
Tabel 2.4.3 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Responsivenes.

Responden	ASPEK Responsivenes (Sikap Tanggap Dosen)	
	KM 18	KM 19
1	3	2
2	5	5
3	4	4
4	4	4
5	4	5
6	4	4
7	4	4
8	3	3
9	3	3
10	4	4
11	5	4
12	5	5
13	4	4
14	5	5
15	5	5
16	4	4
17	4	4
18	4	5
19	5	4
20	3	4
21	3	4

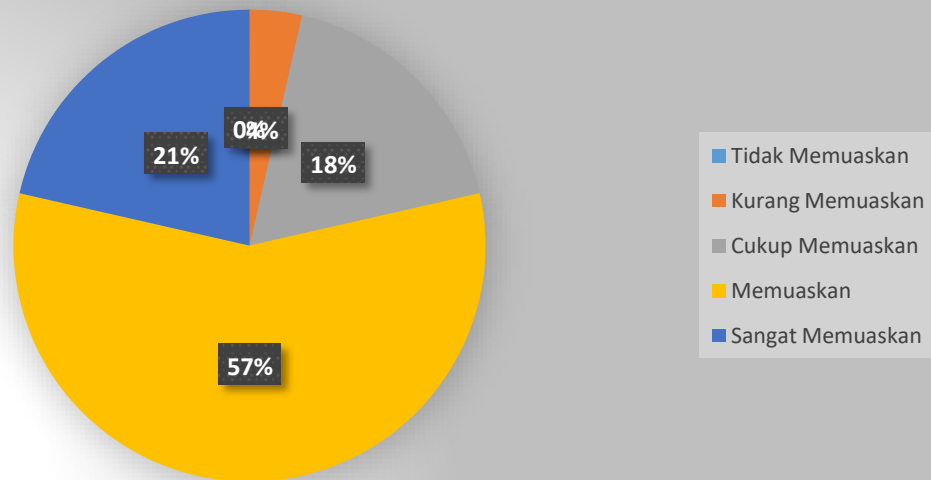
22	4	5
23	3	4
24	3	4
25	3	3
26	3	4
27	2	4
28	3	4
29	3	4
30	3	4
31	2	4
32	3	3
33	3	3
34	3	2
35	3	5
36	4	3
37	4	4
38	4	4
39	3	4
40	3	5
41	4	3
42	3	4
43	3	5
44	4	3
45	5	4
46	5	4
47	4	4
48	3	5
49	3	3

50	4	4
51	4	5
52	5	4
53	5	4
54	4	4
55	5	3
56	5	4

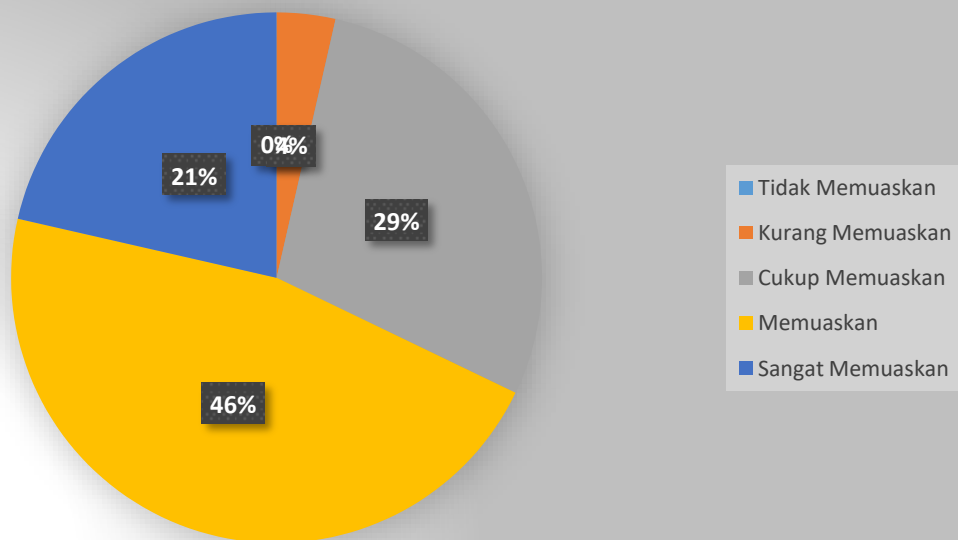
**KM18 - intensitas dosen untuk ditemui dalam
rangka konsultasi akademik atau konsultasi
tugas akhir**



KM19 - kecepatan dosen dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan mahasiswa



Hasil Penilaian Pada Aspek Responsiveness



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

2.5.1. Berikut adalah rekapitulasi hasil survey yang dibagi berdasarkan aspek penilaian D-IV Pengelolaan Perhotelan

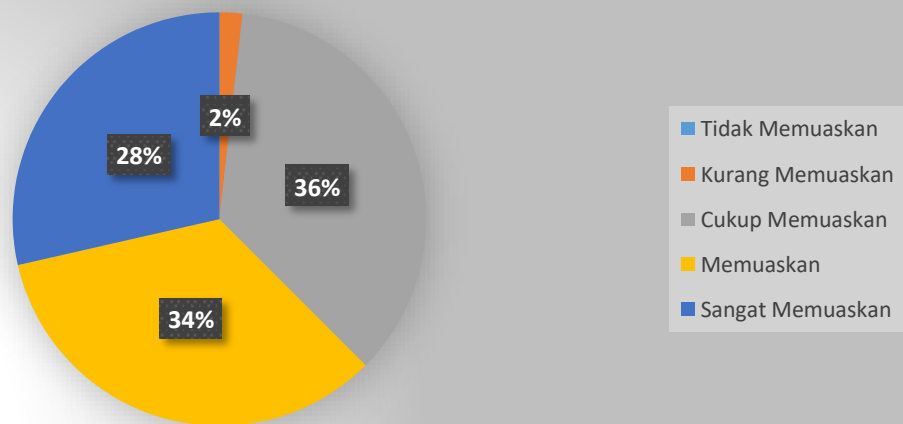
Tabel 2.3. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Assurance.

Responden	ASPEK Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa)		
	KM 20	KM 21	KM 22
1	3	4	4
2	2	4	4
3	4	4	3
4	4	3	3
5	5	5	4
6	3	4	4
7	3	4	4
8	3	3	4
9	4	3	3
10	3	4	3
11	4	3	3
12	3	3	3
13	4	3	3
14	4	3	3
15	3	3	3
16	5	4	4
17	4	3	3
18	4	4	4
19	3	4	4
20	5	4	4

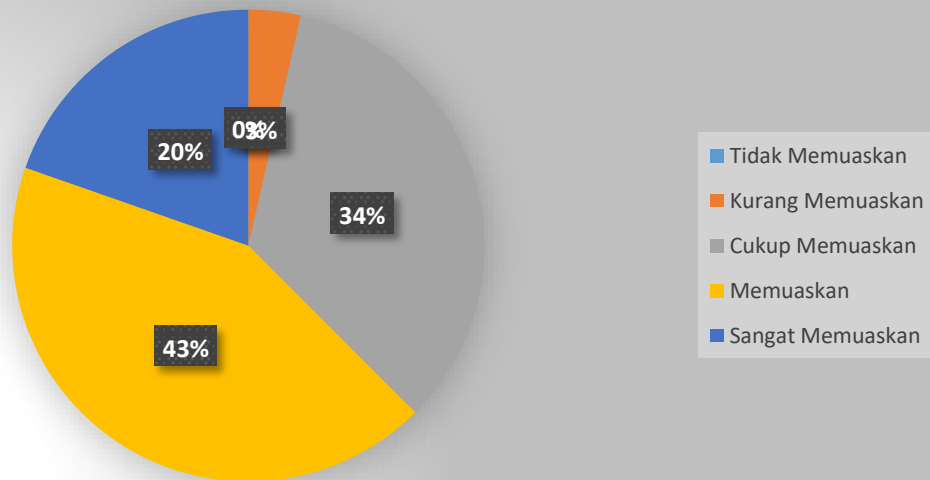
21	5	5	4
22	3	3	4
23	3	3	3
24	3	4	4
25	3	2	3
26	4	3	3
27	3	2	3
28	5	3	4
29	4	3	5
30	5	4	5
31	4	5	4
32	3	4	3
33	5	5	5
34	3	4	4
35	5	4	3
36	4	5	3
37	5	3	5
38	4	3	4
39	3	4	4
40	3	5	4
41	5	4	3
42	4	5	5
43	4	3	3
44	5	5	3
45	4	4	5
46	5	3	3
47	3	4	3

48	3	4	5
49	5	5	3
50	5	4	4
51	4	3	5
52	3	4	3
53	4	4	3
54	5	4	2
55	4	5	4
56	5	5	5

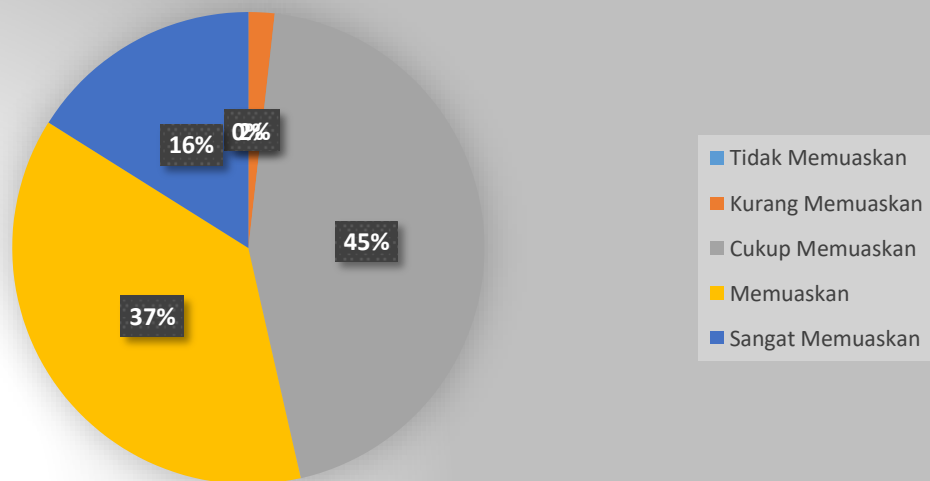
KM20 - kemampuan dosen dalam menggunakan metode/modul pembelajaran "student centered"



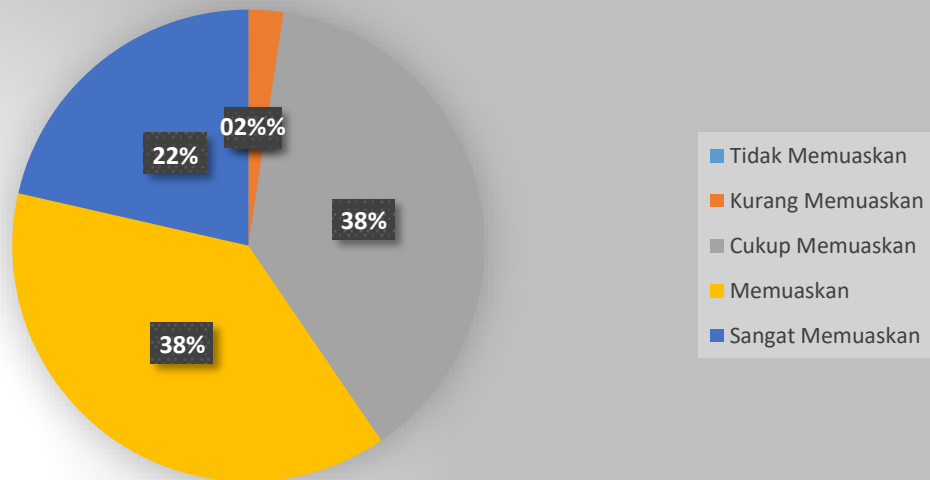
KM21 - kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran



KM22 - kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan



Hasil Penilaian Pada Aspek Assurance D-IV Pengelolaan Perhotelan



2.5.2. Berikut adalah rekapitulasi hasil survey yang dibagi berdasarkan aspek penilaian D-III Perjalanan Wisata.

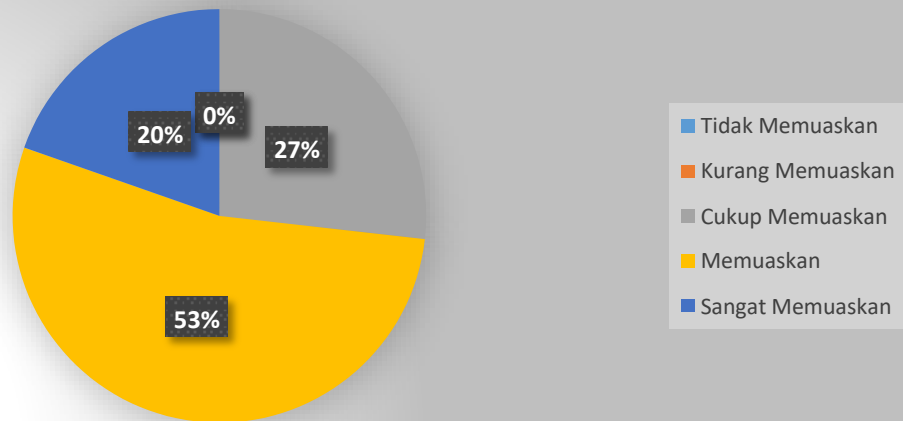
Tabel 2.5.2 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Assurance.

Responden	ASPEK Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa)		
	KM 20	KM 21	KM 22
1	4	4	4
2	4	4	4
3	4	5	4
4	4	4	4
5	3	4	4
6	4	3	4
7	4	4	4

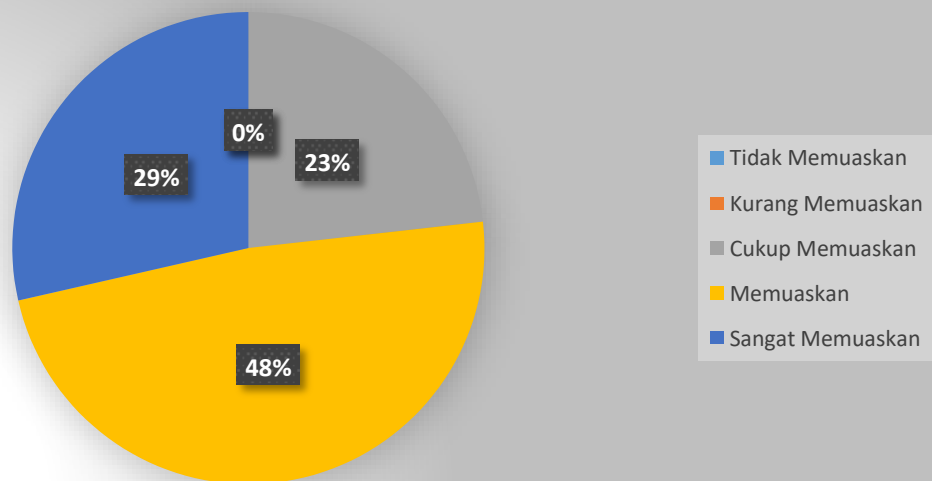
8	4	5	4
9	4	4	4
10	4	4	4
11	4	4	4
12	4	4	4
13	4	4	4
14	4	4	4
15	4	4	4
16	4	4	5
17	3	4	3
18	5	4	3
19	4	5	2
20	5	3	4
21	4	3	2
22	4	5	4
23	4	4	4
24	4	3	3
25	3	3	3
26	3	5	4
27	4	3	5
28	3	5	5
29	4	3	5
30	4	5	4
21	3	4	3
32	3	5	5
33	5	4	4
34	4	5	4

35	3	4	4
36	5	4	5
37	4	5	4
38	5	4	5
39	4	5	4
40	3	4	3
41	3	5	3
42	4	3	4
43	5	3	3
44	4	4	3
45	5	5	4
46	3	3	5
47	4	5	4
48	4	5	5
49	3	4	5
50	5	4	4
51	3	4	3
52	5	5	3
53	3	3	3
54	3	3	4
55	5	4	5
56	5	3	4

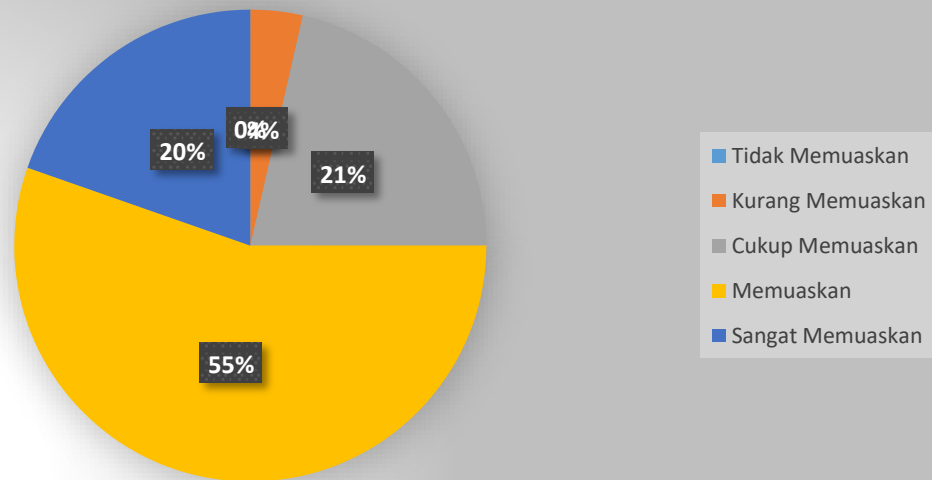
KM20 - kemampuan dosen dalam menggunakan metode/modul pembelajaran "student centered"



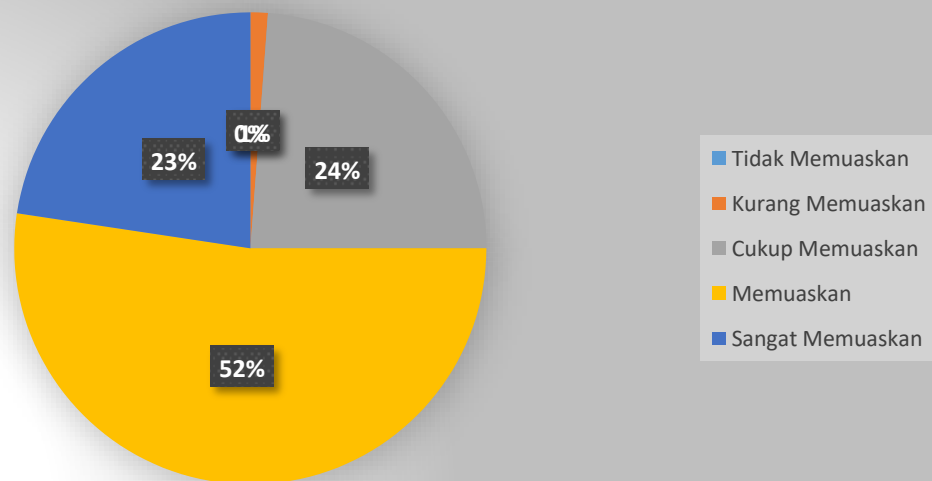
KM21 - kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran



KM22 - kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan



Hasil Penilaian Pada Aspek Assurance D-III Perjalanan Wisata



2.5.3. Berikut adalah rekapitulasi hasil survey yang dibagi berdasarkan aspek penilaian D-III Seni Kuliner.

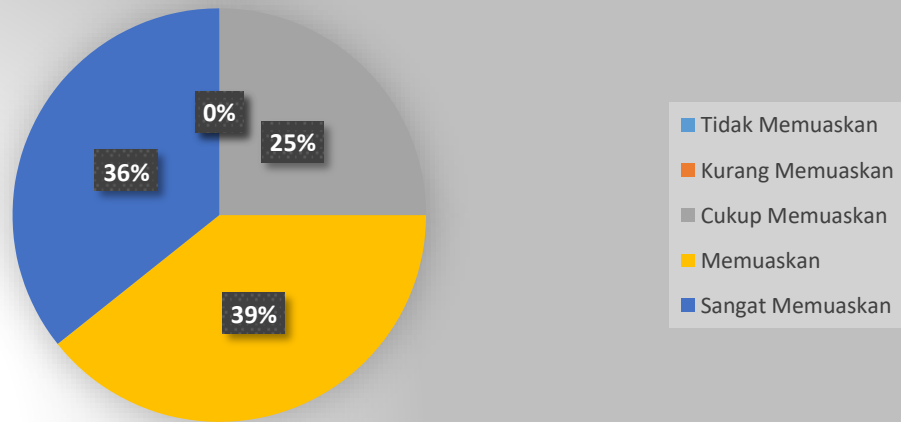
Tabel 2.5.3 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Assurance.

Responden	ASPEK Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa)		
	KM 20	KM 21	KM 22
1	3	4	4
2	4	4	4
3	4	5	5
4	4	4	5
5	5	5	5
6	4	5	5
7	4	5	5
8	5	5	5
9	3	3	4
10	3	5	5
11	4	4	4
12	5	5	5
13	4	4	4
14	4	4	4
15	5	4	4
16	4	4	4
17	4	4	4
18	4	4	5
19	5	5	5
20	5	5	5
21	4	5	5
22	5	4	4
23	4	4	5
24	5	5	5

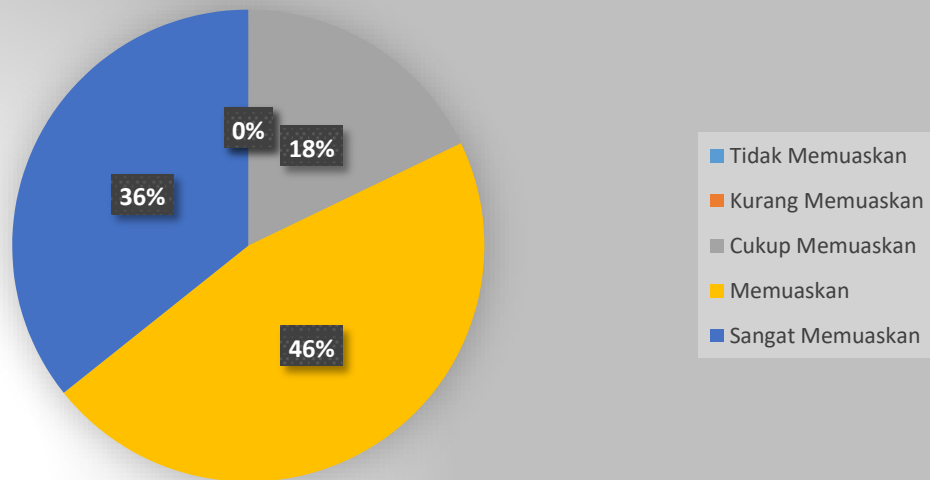
25	3	4	5
26	5	5	5
27	3	5	4
28	5	4	4
29	4	5	4
30	3	4	3
21	3	5	3
32	4	5	5
33	5	4	4
34	4	5	5
35	4	3	3
36	3	3	3
37	5	4	4
38	3	5	3
39	5	3	3
40	5	4	5
41	4	5	5
42	5	3	3
43	3	3	3
44	5	3	3
45	4	4	3
46	5	3	3
47	4	5	5
48	5	4	4
49	3	4	5
50	3	4	4
51	5	4	5

52	4	4	4
53	5	3	3
54	3	4	4
55	4	4	4
56	3	3	3

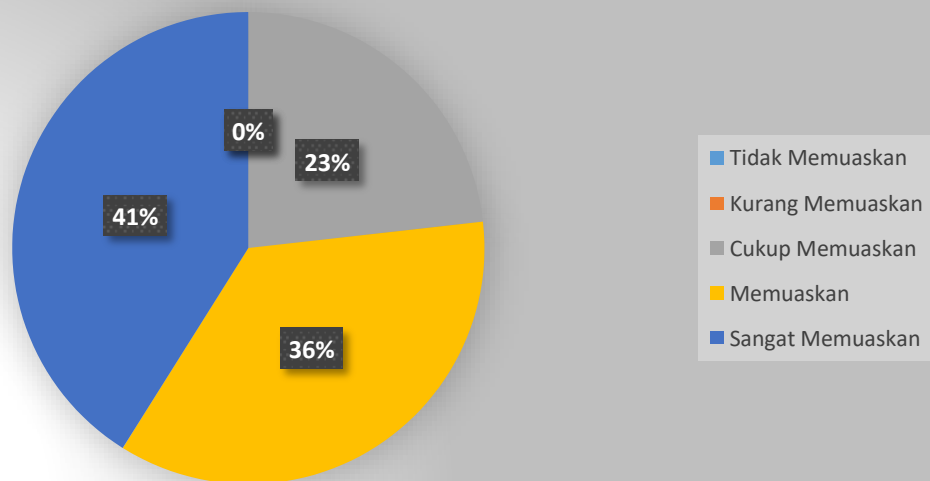
KM20 - kemampuan dosen dalam menggunakan metode/modul pembelajaran "student centered"



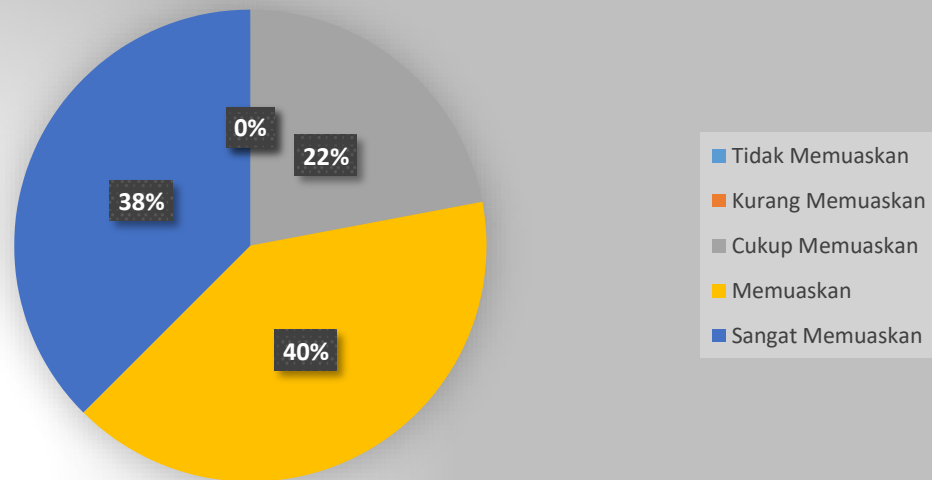
KM21 - kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran



KM22 - kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan



Hasil Penilaian Pada Aspek Assurance D-III Seni Kuliner



2.6 Hasil Kuesioner Aspek Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa)

2.6.1. Berikut adalah rekapitulasi hasil survey yang dibagi berdasarkan aspek penilaian D-IV Pengelolaan Perhotelan

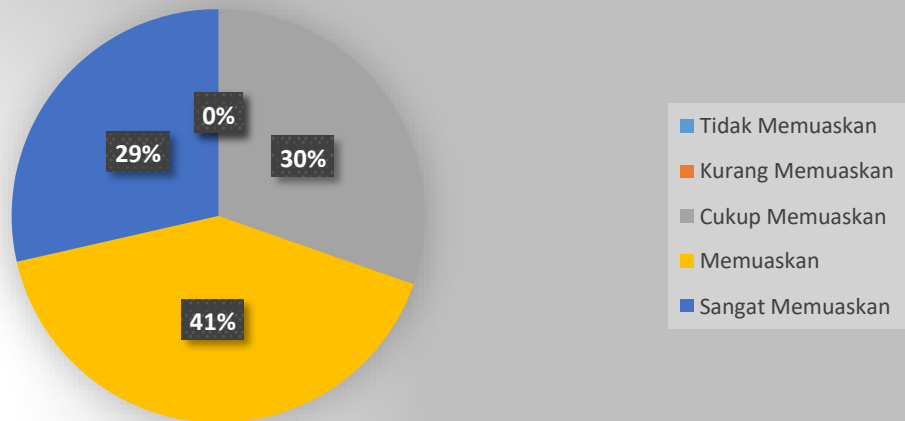
Tabel 2.6.1 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Emphaty.

Responden	ASPEK Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa)		
	KM 23	KM 24	KM 25
1	4	4	3
2	5	3	3
3	4	4	4
4	3	3	4

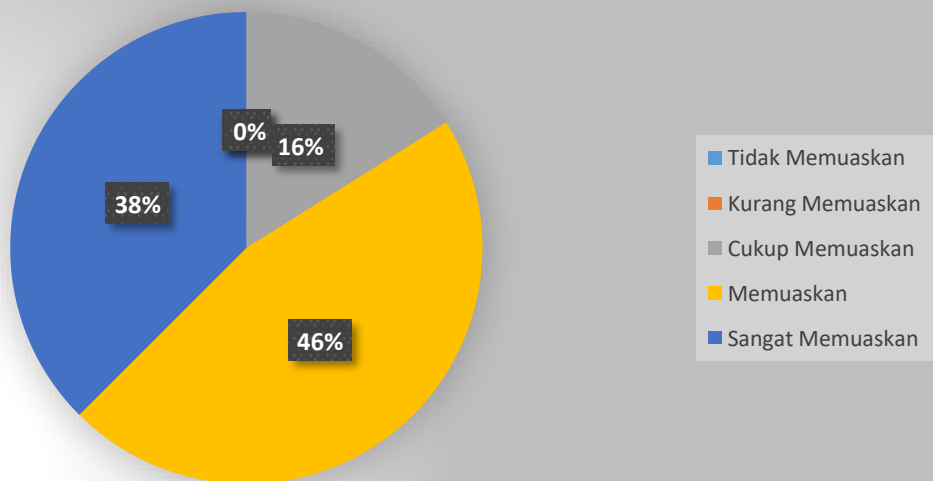
5	5	5	4
6	4	4	3
7	4	4	4
8	4	3	3
9	3	4	3
10	3	4	3
11	4	4	3
12	4	4	5
13	3	4	3
14	3	3	3
15	3	4	4
16	5	4	4
17	4	4	4
18	4	4	5
19	4	3	4
20	4	4	5
21	4	4	3
22	4	3	3
23	4	5	5
24	3	5	4
25	5	5	4
26	5	5	3
27	5	4	5
28	4	5	4
29	5	4	3
30	4	3	5
21	5	5	3

32	4	4	3
33	3	4	3
34	5	4	3
35	4	4	4
36	3	4	5
37	5	3	4
38	5	5	5
39	3	5	4
40	5	5	5
41	5	5	5
42	3	5	3
43	3	5	4
44	4	5	3
45	3	5	3
46	5	5	5
47	4	5	4
48	3	5	4
49	4	5	4
50	5	5	4
51	4	4	4
52	3	4	4
53	4	4	5
54	5	5	4
55	3	3	5
56	3	4	3

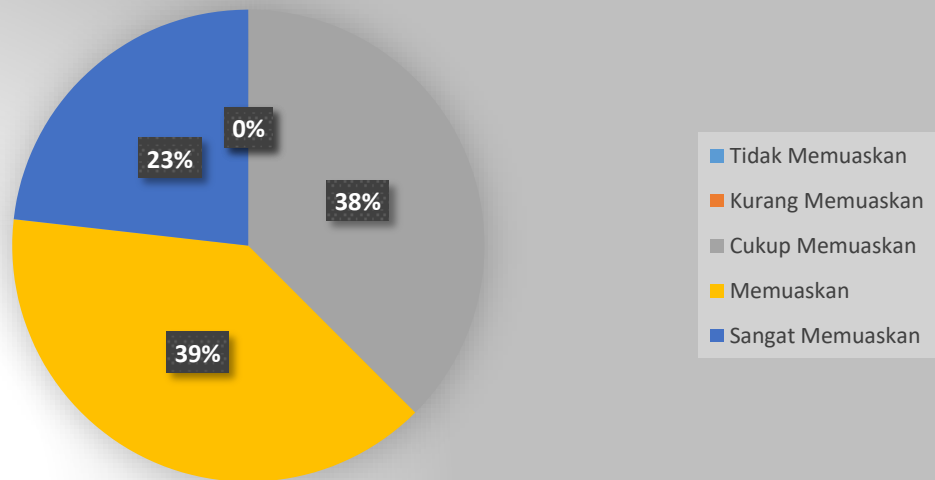
KM23 - kesediaan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi masalah di bidang akademik



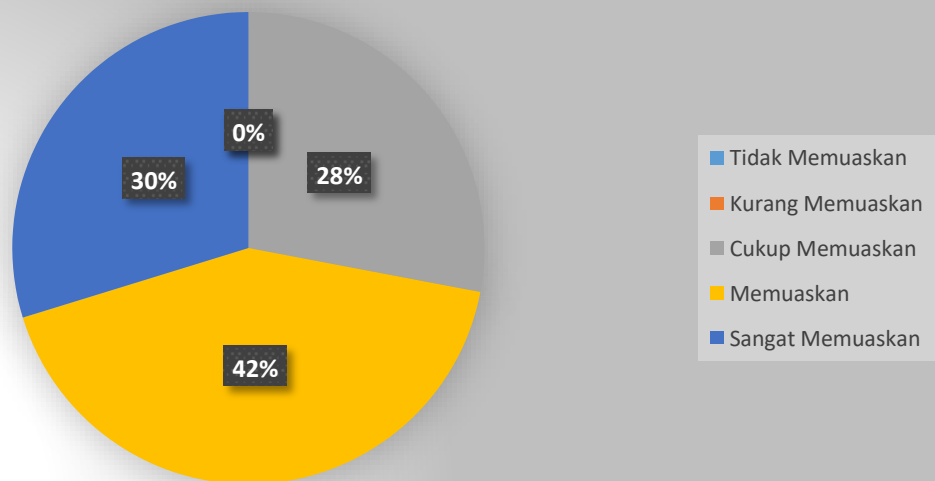
KM24 - kemudahan dosen untuk dihubungi melalui telepon, email, dan sebagainya



KM25 - keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa



Hasil Penilaian Pada Aspek Emphaty D-IV Pengelolaan Perhotelan



2.6.2. Berikut adalah rekapitulasi hasil survey yang dibagi berdasarkan aspek penilaian D-III Perjalanan Wisata

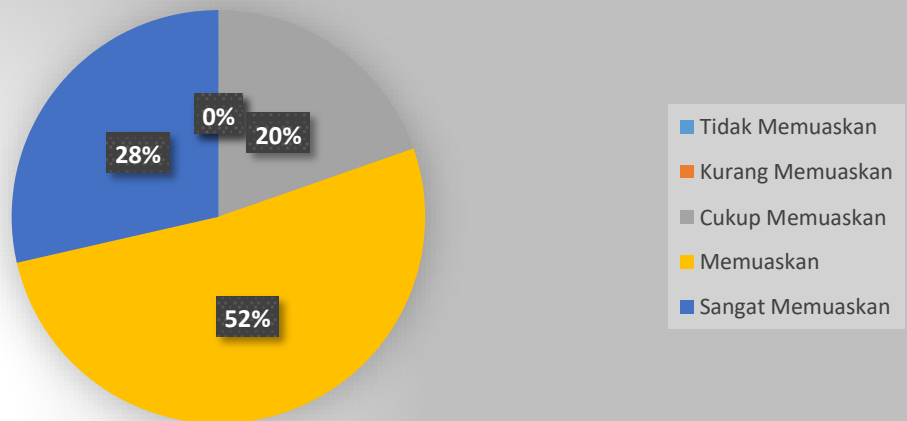
Tabel 2.6.2 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Emphaty.

Responden	ASPEK Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa)		
	KM 23	KM 24	KM 25
1	4	4	5
2	4	3	4
3	4	4	4
4	3	2	4
5	4	4	4
6	4	2	4
7	4	4	5
8	4	4	4
9	4	4	4
10	4	4	5
11	4	5	3
12	4	4	4
13	4	4	4
14	4	4	4
15	4	4	5
16	4	4	4
17	3	3	5
18	5	5	3
19	5	5	5
20	3	3	2
21	3	3	2
22	3	3	2

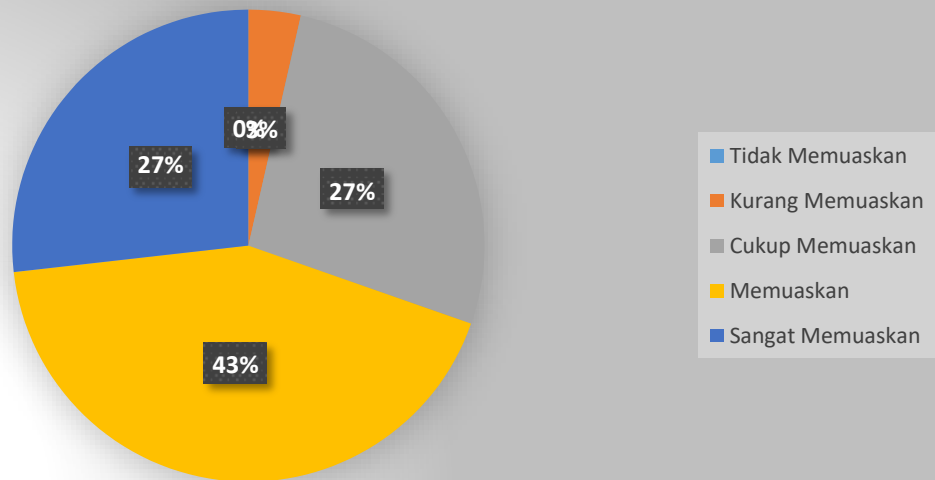
23	3	5	4
24	4	3	3
25	4	4	2
26	5	5	4
27	5	5	5
28	4	4	5
29	5	5	4
30	4	3	3
21	5	5	5
32	4	4	4
33	5	5	3
34	5	4	5
35	5	4	5
36	5	5	3
37	5	5	5
38	4	5	4
39	3	4	3
40	5	5	5
41	4	4	4
42	3	3	3
43	4	3	4
44	4	4	4
45	5	5	5
46	4	4	4
47	4	4	4
48	4	4	4
49	5	3	3

50	5	3	3
51	3	5	4
52	3	4	5
53	4	3	3
54	4	3	4
55	5	3	4
56	3	3	5

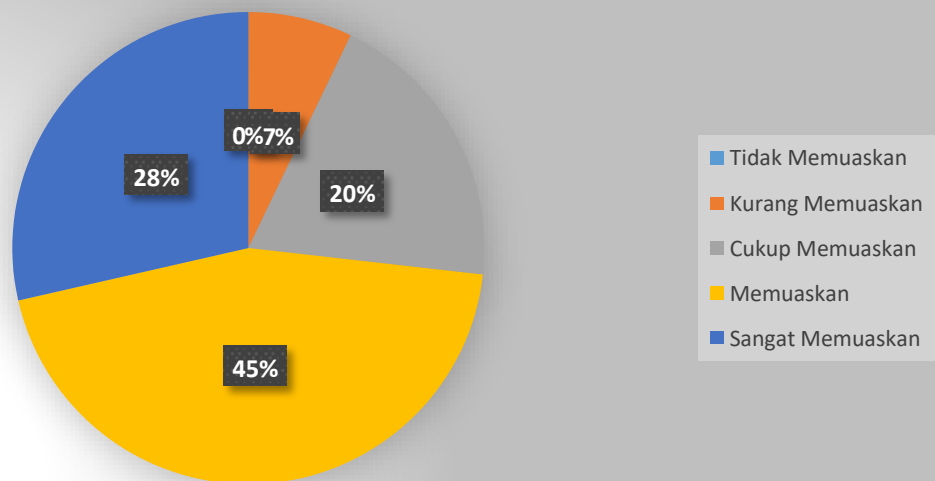
KM23 - kesediaan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi masalah di bidang akademik



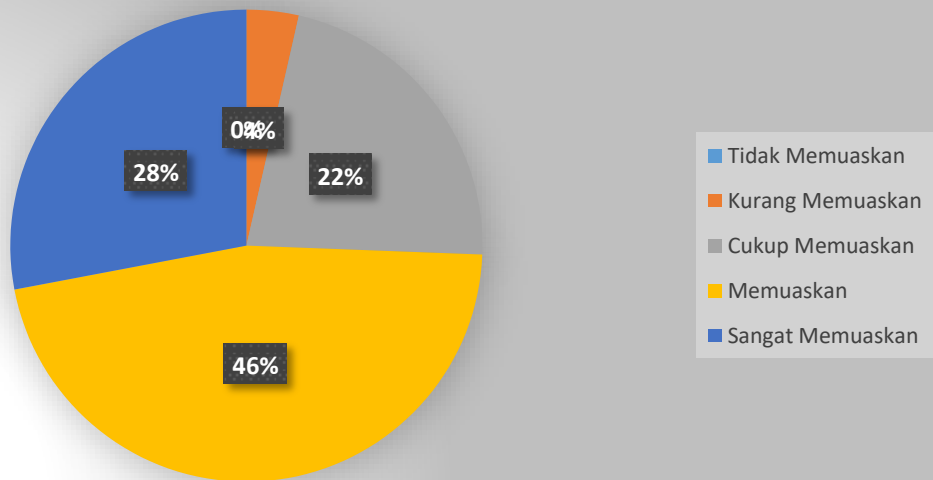
KM24 - kemudahan dosen untuk dihubungi melalui telepon, email, dan sebagainya



KM25 - keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa



Hasil Penilaian Pada Aspek Emphaty D-III Perjalanan Wisata



2.6.3. Berikut adalah rekapitulasi hasil survey yang dibagi berdasarkan aspek penilaian D-III Seni Kuliner

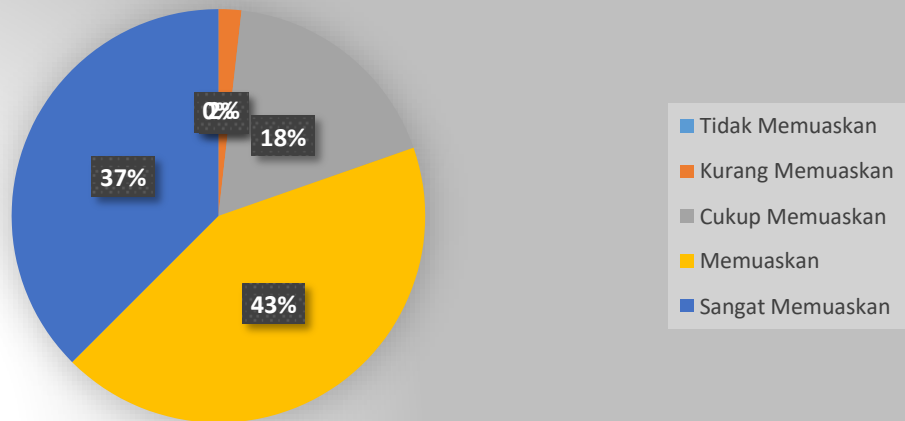
Tabel 2.6.3 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Emphaty.

Responden	ASPEK Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa)		
	KM 23	KM 24	KM 25
1	2	4	5
2	4	4	4
3	5	5	5
4	5	5	5
5	4	4	4

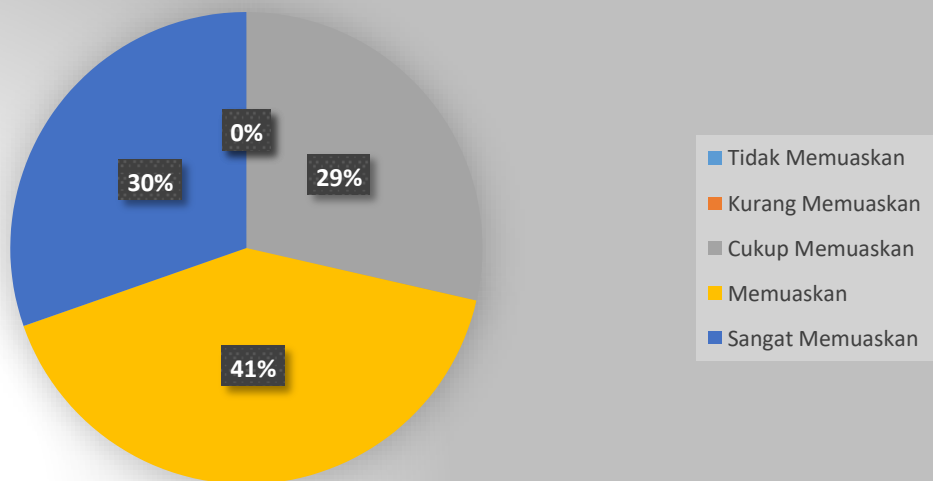
6	5	5	5
7	4	4	4
8	5	5	5
9	3	3	3
10	5	5	5
11	4	4	4
12	5	5	5
13	4	4	4
14	4	4	4
15	4	4	4
16	4	4	4
17	4	4	4
18	3	4	3
19	4	4	4
20	5	3	4
21	4	5	5
22	5	3	4
23	4	3	5
24	4	4	4
25	5	3	5
26	5	4	4
27	5	3	5
28	4	3	3
29	5	3	3
30	3	3	4
21	4	4	4
32	5	5	5

33	3	3	3
34	5	3	3
35	4	4	4
36	5	4	5
37	3	5	3
38	3	4	4
39	3	5	5
40	5	3	4
41	5	3	5
42	4	4	5
43	4	5	4
44	4	4	5
45	5	5	5
46	4	4	4
47	4	5	4
48	3	4	3
49	3	5	4
50	4	3	5
51	3	4	4
52	5	5	3
53	4	3	3
54	5	3	3
55	4	5	3
56	5	5	4

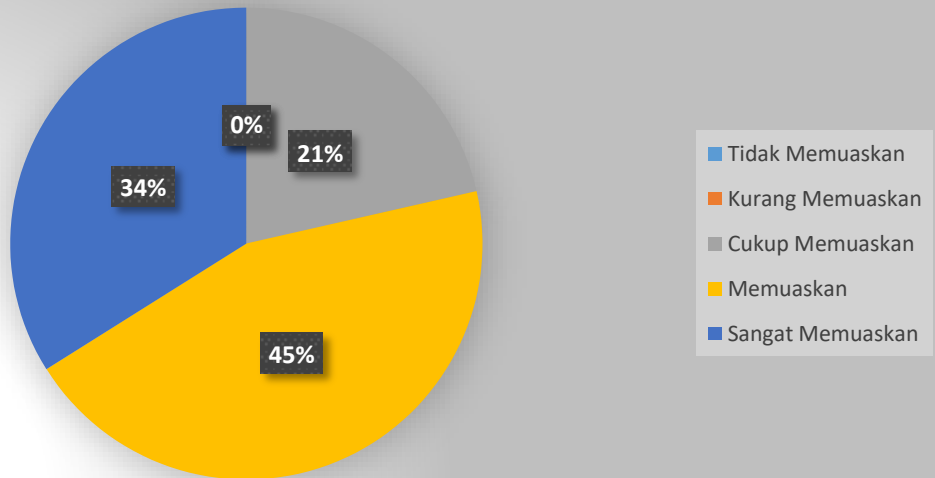
KM23 - kesediaan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi masalah di bidang akademik



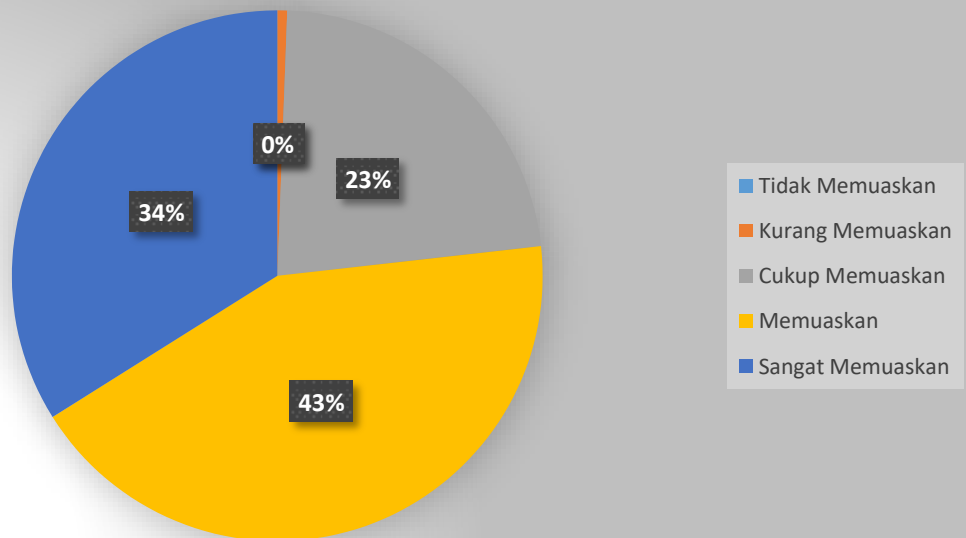
KM24 - kemudahan dosen untuk dihubungi melalui telepon, email, dan sebagainya



KM25 - keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa



Hasil Penilaian Pada Aspek Emphaty



2.5. Rekapitulasi Hasil Survey Indeks Kepuasan Mahasiswa Semester Genap 2019/2020

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap kualitas pelayanan PBC pada semester Genap 2019/2020, maka dapat dihasilkan data sebagai berikut:

Rekapitulasi Hasil IKM Ganjil 2019/2020			
No	Aspek	Skor Rata-Rata	Klasifikasi Penilaian
1	Aspek Tangibles	3,51	Cukup Memuaskan
2	Aspek Reliability	4,01	Memuaskan
3	Aspek Responsiveness	3,93	Cukup Memuaskan
4	Aspek Assurance	3,96	Cukup Memuaskan
5	Aspek Emphaty	4,03	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 3,51 yang merupakan nilai rata-rata dari 10 point pernyataan. Nilai tertinggi dari seluruh pernyataan adalah terkait dengan Sarana dan Prasarana ruang kelas. Sedangkan nilai terendahnya adalah pernyataan mengenai ketersediaan parkir untuk kendaraan bermotor. Jika dibandingkan dengan penilaian Aspek Tangibles pada semester sebelumnya, Aspek Tangibles mencapai skor 3,71 dan mengalami penurunan.

b. Aspek Reliability (Kehandalan Dosen Dalam Perkuliahan)

Kepuasan Mahasiswa PBC terhadap Aspek Reliability (Kehandalan Dosen Dalam Perkuliahan) berada dalam tahap Memuaskan dengan nilai 4,01 yang merupakan nilai rata-rata dari 7 point pernyataan. Jika dibandingkan dengan penilaian Aspek Reliability pada semester sebelumnya, Aspek Reliability mengalami penurunan dari nilai 4,14.

c. Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap Dosen)

Kepuasan Mahasiswa PBC terhadap Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap Dosen) berada dalam tahap Cukup Memuaskan dengan nilai 3,93 yang merupakan nilai rata-rata dari 2 point pernyataan. Jika dibandingkan dengan penilaian Aspek Responsiveness pada semester sebelumnya, Aspek Responsiveness mengalami penurunan dari angka 4,11.

d. Aspek Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa)

Kepuasan Mahasiswa PBC terhadap Aspek Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa) berada dalam tahap Cukup Memuaskan dengan nilai 3,96 yang merupakan nilai rata-rata dari 3 point pernyataan. Jika dibandingkan dengan penilaian Aspek Assurance pada semester sebelumnya, Aspek Assurance mengalami penurunan dari angka 4,21.

e. Aspek Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa)

Kepuasan Mahasiswa PBC terhadap Aspek Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa) berada dalam memuaskan dengan nilai 4,03 yang merupakan nilai rata-rata dari 3 point pernyataan. Jika dibandingkan dengan penilaian Aspek Emphaty pada semester sebelumnya, Aspek Emphaty mengalami penurunan dari angka 4,20.

3.2. Tindak Lanjut

a. Aspek Tangibles (Sarana dan Prasarana)

- 1) Mempertahankan kebersihan sarana dan prasana kampus
- 2) Merealisasikan rencana investasi sarana prasarana tambahan
- 3) Meninjau potensi penambahan area parkir kendaraan
- 4) Membuat proposal penambahan area parkir kepada Yayasan

b. Aspek Reliability (Kehandalan Dosen Dalam Perkuliahan)

- 1) Mempertahankan kualitas dosen yang mendapat nilai baik ke atas
- 2) Memberikan reward kepada dosen dengan nilai terbaik
- 3) Memberikan pelatihan tambahan kepada dosen dengan nilai kurang

c. Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap Dosen)

- 1) Meningkatkan kegiatan kokurikuler antara dosen dengan mahasiswa
- 2) Menambah berbagai kegiatan kompetisi atau proyek yang melibatkan mahasiswa dan dosen

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 kegiatan kemahasiswaan dalam bidang konseling
- 2) Meningkatkan kepedulian dosen melalui kegiatan bimbingan akademik
- 3) Mengikutsertakan dosen dalam kegiatan sosial kemahasiswaan