

**INSTRUMEN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN
FIK UMSURABAYA**

Petunjuk : Pilihlah jawaban yang tepat dari pertanyaan berikut ini.

No	Pernyataan	Jawaban			
		4	3	2	1
A	Layanan Penalaran Bakat Minat				
1	Keandalan (<i>reliability</i>): Kemampuan pengelola kemahasiswaan dalam memberikan pelayanan penalaran bakat dan minat				
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): Kemauan dari pengelola kemahasiswaan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa penalaran bakat dan minat dengan cepat				
3	Kepastian (<i>assurance</i>): Kemampuan pengelola kemahasiswaan untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan penalaran bakat dan minat yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan				
4	Empati (<i>empathy</i>): Kesediaan/kepedulian pengelola kemahasiswaan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa				
5	<i>Tangible</i> : Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana dalam penalaran bakat dan minat.				
B	Layanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan				
1	Keandalan (<i>reliability</i>): Kemampuan pengelola kemahasiswaan dalam memberikan pelayanan Bimbingan Karir dan Kewirausahaan				
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): Kemauan dari pengelola kemahasiswaan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa Bimbingan Karir dan Kewirausahaan dengan cepat				
3	Kepastian (<i>assurance</i>): Kemampuan pengelola kemahasiswaan untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa Bimbingan Karir dan Kewirausahaan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan				
4	Empati (<i>empathy</i>): Kesediaan/kepedulian pengelola kemahasiswaan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa				
5	<i>Tangible</i> : Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana dalam Bimbingan Karir dan Kewirausahaan.				
C	Layanan Kesejahteraan (bimbingan konseling, layanan beasiswa dan layanan Kesehatan)				
1	Keandalan (<i>reliability</i>): Kemampuan pengelola kemahasiswaan dalam memberikan Layanan Kesejahteraan (bimbingan konseling, layanan beasiswa dan layanan kesehatan)				
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): Kemauan dari pengelola kemahasiswaan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa Layanan Kesejahteraan (bimbingan konseling, layanan beasiswa dan layanan kesehatan) dengan cepat				
3	Kepastian (<i>assurance</i>): Kemampuan pengelola				

	kemahasiswaan untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa Layanan Kesejahteraan (bimbingan konseling, layanan beasiswa dan layanan kesehatan) yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan				
4	Empati (<i>empathy</i>): Kesiapan/kepedulian pengelola kemahasiswaan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa				
5	<i>Tangible</i> : Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana dalam Layanan Kesejahteraan (bimbingan konseling, layanan beasiswa dan layanan kesehatan).				

Komponen skor : 4 : Sangat Baik , 3 : Baik, 2:Cukup, 1:Kurang