

## INSTRUMEN KEPUASAN ALUMNI

### Survey Pelayanan Manajemen UMSurabaya

No	Pernyataan	Jawaban			
		4	3	2	1
1	Keandalan (reliability): Kemampuan universitas dalam memberikan pelayanan manajemen perguruan tinggi, seperti layanan tata kelola, kepemimpinan, penjaminan mutu dan kerjasama				
2	Daya tanggap (responsiveness): Kemauan dari pengelola dalam membantu alumni dalam memberikan jasa pelayanan manajemen perguruan tinggi, seperti layanan tatakelola, pamong, kepemimpinan, penjaminan mutu dan kerjasama dengan cepat				
3	Kepastian (assurance): Kemampuan pengelola untuk memberi keyakinan kepada alumni bahwa pelayanan manajemen perguruan tinggi, seperti layanan tata kelola, kepemimpinan, penjaminan mutu dan kerjasama yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan				
4	Empati (empathy): Kesiadaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada alumni				
5	Tangible: Penilaian alumni terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana dalam manajemen perguruan tinggi.				

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