

# LAMPIRAN

## KUISIONER PENELITIAN

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA BARU PADA BIRO ADMISI D... <https://docs.google.com/forms/u/0/d/1Pz9ZiaripalC61GcEh8foFLcClgnB>

### ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA BARU PADA BIRO ADMISI DAN HUMAS DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian laporan pengalaman kerja lapangan, saya ikhwatun Khasanah Mahasiswi Fakultas Teknik Prodi Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Gresik saat ini sedang melakukan penelitian. Maka dengan ini saya memohon ketersediaan saudara yang memiliki kriteria:

1. Mahasiswa/i Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Responden yang terlibat yakni mahasiswa maupun calon mahasiswa yang datang pada tanggal 05 April sampai dengan 25 Mei 2020 pada Biro Admisi & Humas di Universitas Muhammadiyah Gresik.

Dalam Kuisioner ini tidak ada jawaban benar atau salah, sehingga saya berharap saudara menjawab dengan sejujur-juurnya. Saya memohon ketersediaan saudara untuk dapat memberikan keterangan dan penilaian pada pernyataan-pernyataan dibawah ini.

Semua keterangan dan jawaban yang saudara berikan akan dijamin kerahasiannya. saya mengucapkan terima kasih atas bantuan dan ketersediaan saudara untuk mengisi kuisioner ini.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

\* Wajib

1. Nama \*

---

2. NIM / ID Pendaftar \*

---

3. Program Studi / Jurusan \*

---

4. Jenis Kelamin \*

Tandai satu oval saja.

Laki-Laki

Perempuan

5. Menyatakan bersedia sebagai responden penelitian dengan ketentuan bahwa data yang diberikan hanya diperuntukan untuk kepentingan akademik saja. \*

Tandai satu oval saja.

Ya

Tidak

A.  
Kuisisioner  
Tingkat  
Persepsi  
Konsumen

**Petunjuk Pengisian:**

Berikut adalah pernyataan tentang pelayanan yang ada di Biro Admisi dan Humas Universitas Muhammadiyah Gresik. Bacalah setiap Pertanyaan kemudian beri jawaban sesuai dengan pendapat saudara.

**Keterangan:**

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas
- Cukup Puas
- Puas
- Sangat Puas

Pilih salah satu jawaban sesuai dengan pendapat saudara. setiap orang memiliki jawab yang berbeda-beda dan tidak ada jawaban yang benar atau salah. Apabila saudara sudah selesai menjawab, perikalah kembali dan pastikan tidak ada pernyataan yang terlewatkan.

Selamat Mengerjakan.

**WUJUD (TANGIBLE)**

6. 1. Lingkungan yang bersih dan sejuk \*

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas
- Cukup Puas
- Puas
- Sangat Puas

7. 2. Perlengkapan komputer yang memadai \*

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas
- Cukup Puas
- Puas
- Sangat Puas

8. 3. Pegawai berpenampilan rapi dan sopan \*

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas
- Cukup Puas
- Puas
- Sangat Puas

**RELIABILITY (KEANDALAN)**

9. 4. Pelayanan sesuai dengan jadwal \*

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas
- Cukup Puas
- Puas
- Sangat Puas

10. 5. Pegawai dapat dipercaya dan diandalkan dalam menangani masalah konsumen \*

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Puas  
 Tidak Puas  
 Cukup Puas  
 Puas  
 Sangat Puas

11. 6. Perhatian terhadap pelanggan yang kesulitan dalam pendaftaran online \*

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Puas  
 Tidak Puas  
 Cukup Puas  
 Puas  
 Sangat Puas

**RESPONSIVE (DAYA TANGGAP)**

12. 7. Penyampaian informasi pelayanan yang jelas dan dapat dimengerti \*

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Puas  
 Tidak Puas  
 Cukup Puas  
 Puas  
 Sangat Puas

13. 8. Kesiapan karyawan untuk membantu konsumen \*

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Puas  
 Tidak Puas  
 Cukup Puas  
 Puas  
 Sangat Puas

14. 9. Tim Admisi memberikan pelayanan dengan cepat \*

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Puas  
 Tidak Puas  
 Cukup Puas  
 Puas  
 Sangat Puas

15. 10. Keterampilan Tim Admisi dalam melayani \*

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Puas  
 Tidak Puas  
 Cukup Puas  
 Puas  
 Sangat Puas

16. 11. Karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang mendukung pekerjaan mereka \*

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Puas  
 Tidak Puas  
 Cukup Puas  
 Puas  
 Sangat Puas

17. 12. Karyawan dapat di percaya mengenai kualitas pekerjaannya \*

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Puas  
 Tidak Puas  
 Cukup Puas  
 Puas  
 Sangat Puas

**EMPHATY (EMPATI)**

18. 13. Adanya admin media sosial untuk menampung keluhan konsumen \*

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Puas  
 Tidak Puas  
 Cukup Puas  
 Puas  
 Sangat Puas

19. 14. Karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang mendukung pekerjaan mereka \*

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Puas  
 Tidak Puas  
 Cukup Puas  
 Puas  
 Sangat Puas

20. 15. Karyawan memberikan perhatian secara pribadi terhadap kepentingan konsumen \*

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Puas  
 Tidak Puas  
 Cukup Puas  
 Puas  
 Sangat Puas

B.  
Kuisisioner  
Tingkat  
Harapan  
Konsumen

Petunjuk Pengisian:

Berikut adalah pernyataan tentang pelayanan yang ada di Biro Admial dan Humas

Universitas Muhammadiyah Gresik. Bacalah setiap Pertanyaan kemudian beri jawaban sesuai dengan pendapat saudara.

Keterangan:

- Sangat Tidak Penting
- Tidak Penting
- Cukup Penting
- Penting
- Sangat Penting

Pilih salah satu jawaban sesuai dengan pendapat saudara. setiap orang memiliki jawab yang berbeda-beda dan tidak ada jawaban yang benar atau salah. Apabila saudara sudah selesai menjawab, periksalah kembali dan pastikan tidak ada pernyataan yang terlewatkan.

Selamat Mengerjakan.

**TANGIBLE (WUJUD)**

21. 1. Lingkungan yang bersih dan sejuk \*

*Centang semua yang sesuai.*

- Sangat Tidak Penting
- Tidak Penting
- Cukup Penting
- Penting
- Sangat Penting

22. 2. Perlengkapan komputer yang memadai \*

*Centang semua yang sesuai.*

- Sangat Tidak Penting
- Tidak Penting
- Cukup Penting
- Penting
- Sangat Penting

**RELIABILITY (KEANDALAN)**

23. 3. Pegawai berpenampilan rapi dan sopan \*

*Centang semua yang sesuai.*

- Sangat Tidak Penting
- Tidak Penting
- Cukup Penting
- Penting
- Sangat Penting

24. 4. Pelayanan sesuai dengan jadwal \*

*Centang semua yang sesuai.*

- Sangat Tidak Penting
- Tidak Penting
- Cukup Penting
- Penting
- Sangat Penting

25. 5. Pegawai dapat dipercaya dan diandalkan dalam menangani masalah konsumen \*

*Centang semua yang sesuai.*

- Sangat Tidak Penting
- Tidak Penting
- Cukup Penting
- Penting
- Sangat Penting

26. 6. Perhatian terhadap pelanggan yang kesulitan dalam pendaftaran online \*

*Centang semua yang sesuai.*

- Sangat Tidak Penting  
 Tidak Penting  
 Cukup Penting  
 Penting  
 Sangat Penting

#### RESPONSIVE (DAYA TANGGAP)

27. 7. Penyampaian informasi pelayanan yang jelas dan dapat dimengerti \*

*Centang semua yang sesuai.*

- Sangat Tidak Penting  
 Tidak Penting  
 Cukup Penting  
 Penting  
 Sangat Penting

28. 8. Kesiediaan karyawan untuk membantu konsumen \*

*Centang semua yang sesuai.*

- Sangat Tidak Penting  
 Tidak Penting  
 Cukup Penting  
 Penting  
 Sangat Penting

29. 9. Tim Admisi memberikan pelayanan dengan cepat \*

*Centang semua yang sesuai.*

- Sangat Tidak Penting  
 Tidak Penting  
 Cukup Penting  
 Penting  
 Sangat Penting

#### ASSURANCE (JAMINAN)

30. 10. Keterampilan Tim Admisi dalam melayani \*

*Centang semua yang sesuai.*

- Sangat Tidak Penting  
 Tidak Penting  
 Cukup Penting  
 Penting  
 Sangat Penting

31. 11. Karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang mendukung pekerjaan mereka \*

*Centang semua yang sesuai.*

- Sangat Tidak Penting  
 Tidak Penting  
 Cukup Penting  
 Penting  
 Sangat Penting

32. 12. Karyawan dapat di percaya mengenai kualitas pekerjaannya \*

*Centang semua yang sesuai.*

- Sangat Tidak Penting  
 Tidak Penting  
 Cukup Penting  
 Penting  
 Sangat Penting

#### EMPHATY (EMPATI)

33. 13. Adanya admin media sosial untuk menampung keluhan konsumen \*

*Centang semua yang sesuai.*

- Sangat Tidak Penting  
 Tidak Penting  
 Cukup Penting  
 Penting  
 Sangat Penting

34. 14. Karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang mendukung pekerjaan mereka \*

*Centang semua yang sesuai.*

- Sangat Tidak Penting  
 Tidak Penting  
 Cukup Penting  
 Penting  
 Sangat Penting

35. 15. Karyawan memberikan perhatian secara pribadi terhadap kepentingan konsumen \*

*Centang semua yang sesuai.*

- Sangat Tidak Penting  
 Tidak Penting  
 Cukup Penting  
 Penting  
 Sangat Penting

Terima Kasih Atas Partisipasi: :D Save To Healty, Jangan Lupa Pakai Masker :)

## LAMPIRAN

### NILAI PERSEPSI

NOMER RESENDEN	Nomor Pertanyaan														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5
5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5
7	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4



8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
9	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
10	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
14	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4
15	5	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5
16	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
17	5	5	4	3	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3
19	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
20	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5
21	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
23	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4
24	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3

25	4	4	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3
26	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
27	5	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
28	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
30	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
33	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
35	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
36	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
39	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	2
40	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
41	4	3	5	3	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4

42	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
43	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
48	3	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	3
49	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
52	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
55	5	3	5	4	3	2	5	3	2	4	5	4	4	3	2
56	2	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3
57	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4
58	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4

59	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2
60	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
61	4	3	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3	3	3
62	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
63	5	3	3	5	4	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4
64	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
66	4	3	5	5	4	5	4	5	3	4	5	3	5	4	3
67	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



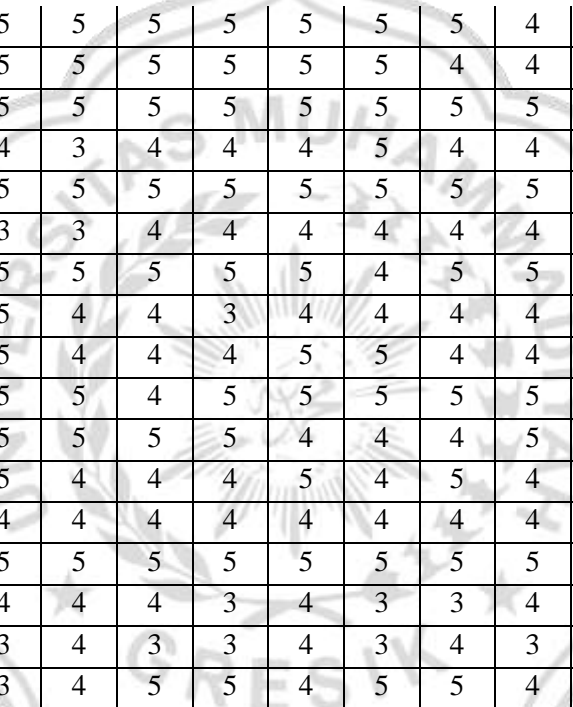
**LAMPIRAN**

**NILAI HARAPAN**

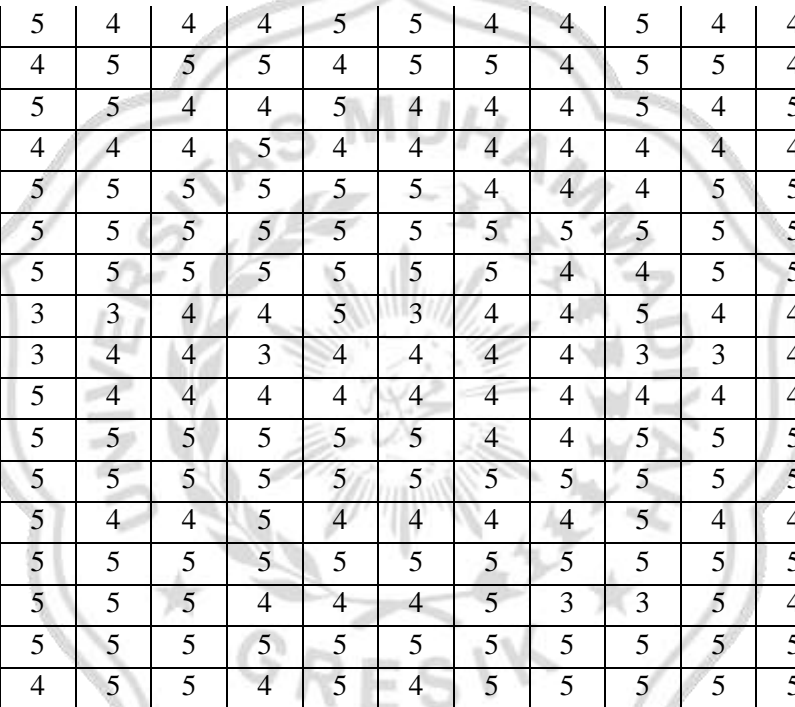
**PERTANYAAN**

<b>RESPONDEN</b>	<b>PERTANYAAN</b>															
	<b>NOMOR</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5





24	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3
31	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	2
32	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
33	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5
35	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3
39	1	1	2	3	4	3	3	4	3	4	3	2	1	3	3
40	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3



41	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5
42	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
43	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4
44	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
48	2	4	3	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3
49	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
50	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	3	5	4	3	4
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4



58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
61	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
64	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
66	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5
67	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

