

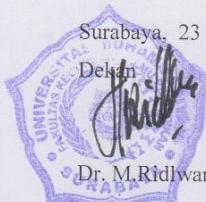
Lampiran 1

 **UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
Program Studi : Pendidikan Bahasa Inggris - Pendidikan Bahasa Indonesia
Pendidikan Matematika - Pendidikan Biologi - PG. PAUD
Jl. Sutorejo 59 Surabaya 60113 Telp. (031) 3811966 Fax. (031) 3813096

Nomor : 624/KET/II.3-FKIP/F/III/2015
Hal : Penelitian Skripsi

Yang terhormat
Kepala BAAK
UMSurabaya

Assalamualaikum Wr. Wb.
Dengan ini kami Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surabaya menghadapkan mahasiswa :
Nama : Nikie Ramsi Tamnge
NIM : 2011 111 2047
Program Studi : Pendidikan Matematika (S1)
Mohon perkenan Bapak memberikan izin kepada mahasiswa tersebut mengkopi data jumlah mahasiswa, struktur BAAK, Job Desk BAAK untuk mengadakan penelitian dalam penyelesaian skripsinya.
Adapun judul penelitian yang diambil adalah :
"REGRESI LOGISTIK BINER DALAM MENENTUKAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA FKIP UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA."
Atas bantuan dan kerja samanya kami ucapan terima kasih.
Wassalamualaikum Wr. Wb.

Surabaya, 23 Maret 2015
Dekan

Dr. M. Ridwan, M. Pd.

Lampiran 2



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

Fakultas Teknik - Fakultas Ekonomi - Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Fakultas Agama Islam - Fakultas Hukum - Fakultas Psikologi

Fakultas Ilmu Kesehatan

Jln. Sutorejo No. 59 Surabaya 60113, Telp. (031) 3811966 - 3811967 Fax. (031) 3813096

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Nomor : 219/II.3.AU/BAAK/A/2015

12 Juni 2015

Lamp. :

H a l : Jawaban permohonan Ijin Pengambilan Data

Yang Terhormat
Dekan FKIP
UMSurabaya

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Menjawab surat nomor :624/KET/II.3-FKIP/F/III/2015, tanggal 23 Maret 2015 tentang permohonan ijin pengambilan data dalam rangka menunjang kelancaran kegiatan akademik mahasiswa, pada dasarnya kami tidak keberatan menerima :

Nama : Nikie Ramsi Tamnge

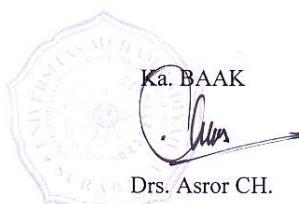
NIM : 20111112047

Program Studi : Pendidikan Matematika (S1)

Judul Penelitian : Regresi Logistik Biner Dalam Menentukan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surabaya

Untuk melaksanakan penelitian, dimohon yang bersangkutan berkoordinasi ke BAAK
UMSurabaya

Demikian atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami sampaikan terima kasih.



Lampiran 3

HASIL UJI VALIDITAS

Correlations

[DataSet0]

		SkorTotal
item1	Pearson Correlation	,364*
	Sig. (2-tailed)	,021
	N	40
item2	Pearson Correlation	,518**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	40
item3	Pearson Correlation	,465**
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	40
item4	Pearson Correlation	,266
	Sig. (2-tailed)	,097
	N	40
item5	Pearson Correlation	,562**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
item6	Pearson Correlation	,720**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
item7	Pearson Correlation	,373*
	Sig. (2-tailed)	,018
	N	40
item8	Pearson Correlation	,776**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
item9	Pearson Correlation	,756**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40

item10	Pearson Correlation	,627**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
item11	Pearson Correlation	,702**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
item12	Pearson Correlation	,728**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
item13	Pearson Correlation	,665**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
item14	Pearson Correlation	,717**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
item15	Pearson Correlation	,707**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
item16	Pearson Correlation	,555**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
item17	Pearson Correlation	,808**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
item18	Pearson Correlation	,644**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
item19	Pearson Correlation	,752**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
item20	Pearson Correlation	,695**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40

item21	Pearson Correlation	,733**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
item22	Pearson Correlation	,552**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
item23	Pearson Correlation	,528**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
item24	Pearson Correlation	,759**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
item25	Pearson Correlation	,669**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
item26	Pearson Correlation	,731**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
item27	Pearson Correlation	,629**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
item28	Pearson Correlation	,593**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
item29	Pearson Correlation	,725**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
item30	Pearson Correlation	,669**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
item31	Pearson Correlation	,726**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
item32	Pearson Correlation	,560**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40

item33	Pearson Correlation	,578**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
item34	Pearson Correlation	,574**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
item35	Pearson Correlation	,578**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
item36	Pearson Correlation	,618**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
item37	Pearson Correlation	,688**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
item38	Pearson Correlation	,766**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
item39	Pearson Correlation	,616**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
item40	Pearson Correlation	,027
	Sig. (2-tailed)	,868
	N	40
item41	Pearson Correlation	,450**
	Sig. (2-tailed)	,004
	N	40
item42	Pearson Correlation	,431**
	Sig. (2-tailed)	,006
	N	40
item43	Pearson Correlation	,080
	Sig. (2-tailed)	,622
	N	40
SkorTotal	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	40

Lampiran 4

HASIL UJI RELIABILITAS

Reliability

[DataSet0]

Scale: RELIABILITAS TANGIBLE (X1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,760	9

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
item1	2,78	,530	40
item2	2,68	,526	40
item3	2,43	,675	40
item5	2,43	,844	40
item6	2,55	,677	40
item7	2,98	,530	40
item8	2,58	,781	40
item9	2,70	,687	40
skortotal	23,75	4,068	40

Reliability

Scale: RELIABILITY (X2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,783	8

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
item10	2,68	,764	40
item11	2,50	,751	40
item12	2,63	,807	40
item13	2,73	,679	40
item14	2,85	,580	40
item15	2,55	,597	40
item16	2,18	,874	40
skortotal	18,10	3,795	40

Reliability

Scale: RESPONSIVENESS (X3)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,799	7

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
item17	2,45	,639	40
item18	2,28	,716	40
item19	2,45	,639	40
item20	2,68	,616	40
item21	2,60	,632	40
item22	2,25	,776	40
skortotal	14,70	3,228	40

Reliability

[DataSet0]

Scale: ASSURANCE (X4)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,774	10

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
item23	2,40	,709	40
item24	2,75	,742	40
item25	2,75	,670	40
item26	2,88	,607	40
item27	2,70	,687	40
item28	2,50	,679	40
item29	2,78	,530	40
item30	2,63	,667	40
item31	2,65	,662	40
skortotal	24,03	4,306	40

Reliability

[DataSet0]

Scale: EMPHATY (X5)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,792	8

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
item32	2,60	,632	40
item33	2,55	,714	40
item34	2,68	,694	40
item35	2,58	,636	40
item36	2,50	,641	40
item37	2,75	,588	40
item38	2,63	,667	40
skortotal	18,28	3,623	40

Reliability

[DataSet0]

Scale: KEPUASAN MAHASISWA (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,733	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
item39	2,45	,639	40
item41	2,63	,540	40
item42	2,70	,516	40
skortotal	13,35	1,762	40

Lampiran 5

HASIL REGRESI LOGISTIK BINER METODE BACKWARD (WALD)

Logistic Regression

Case Processing Summary

Unweighted Cases ^a		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	236	100,0
	Missing Cases	0	,0
	Total	236	100,0
Unselected Cases		0	,0
Total		236	100,0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
Tidak Puas	0
Puas	1

Block 0: Beginning Block

Iteration History^{a,b,c}

Iteration	-2 Log likelihood	Coefficients	
		Constant	
Step 0	1	285,352	,831
	2	285,212	,883
	3	285,212	,884

a. Constant is included in the model.

b. Initial -2 Log Likelihood: 285,212

c. Estimation terminated at iteration number 3 because parameter estimates changed by less than ,001.

Classification Table^{a,b}

Observed	KepuasanMahasiswaY	Predicted		Percentage Correct	
		KepuasanMahasiswaY			
		Tidak Puas	Puas		
Step 0	KepuasanMahasiswaY	0	69	,0	
		0	167	100,0	
Overall Percentage				70,8	

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is ,500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0	Constant	,884	,143	38,146	1 ,000	2,420

Variables not in the Equation

			Score	df	Sig.
Step 0	Variables	TangibleX1	59,915	1	,000
		ReliabilityX2	77,559	1	,000
		ResponsivenessX3	74,286	1	,000
		AssuranceX4	69,920	1	,000
		EmphatyX5	71,708	1	,000
Overall Statistics			100,762	5	,000

Block 1: Method = Backward Stepwise (Wald)

		Iteration History ^{a,b,c,d}						
Iteration	-2 Log likelihood	Coefficients						Emphaty X5
		Constant	X1	X2	X3	Assurance X4		
Step 1	1	185,591	-,095	,048	,128	,064	,071	,058
	2	163,458	-10,480	,109	,215	,092	,110	,090
	3	159,392	-13,414	,152	,278	,104	,135	,110
	4	159,160	-14,329	,166	,298	,106	,143	,117
	5	159,159	-14,397	,167	,299	,106	,144	,118
	6	159,159	-14,397	,167	,299	,106	,144	,118
Step 2	1	186,497	-6,136	,060	,155		,067	,078
	2	164,479	-10,536	,124	,251		,107	,120
	3	160,422	-13,485	,169	,316		,133	,144
	4	160,190	-14,403	,184	,337		,141	,152
	5	160,189	-14,470	,185	,339		,142	,153
	6	160,189	-14,471	,185	,339		,142	,153

- a. Method: Backward Stepwise (Wald)
- b. Constant is included in the model.
- c. Initial -2 Log Likelihood: 285,212
- d. Estimation terminated at iteration number 6 because parameter estimates changed by less than ,001.

Omnibus Tests of Model Coefficients				
		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	126,053	5	,000
	Block	126,053	5	,000
	Model	126,053	5	,000
Step 2 ^a	Step	-1,030	1	,310
	Block	125,023	4	,000
	Model	125,023	4	,000

- a. A negative Chi-squares value indicates that the Chi-squares value has decreased from the previous step.

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	159,159 ^a	,414	,590
2	160,189 ^a	,411	,586

a. Estimation terminated at iteration number 6 because parameter estimates changed by less than ,001.

Hosmer and Lemeshow Test

Step	Chi-square	df	Sig.
1	18,879	8	,016
2	13,208	8	,105

Contingency Table for Hosmer and Lemeshow Test

		KepuasanMahasiswaY = Tidak Puas		KepuasanMahasiswaY = Puas		Total
		Observed	Expected	Observed	Expected	
Step 1	1	24	23,035	0	,965	24
	2	17	17,421	7	6,579	24
	3	11	11,283	13	12,717	24
	4	4	7,623	20	16,377	24
	5	9	4,503	15	19,497	24
	6	2	2,421	22	21,579	24
	7	1	1,371	23	22,629	24
	8	0	,799	24	23,201	24
	9	0	,445	24	23,555	24
	10	1	,098	19	19,902	20
Step 2	1	24	23,028	0	,972	24
	2	16	17,155	8	6,845	24
	3	11	11,311	13	12,689	24
	4	5	7,693	19	16,307	24
	5	10	4,624	14	19,376	24
	6	1	2,428	23	21,572	24
	7	1	1,435	24	23,565	25
	8	0	,818	24	23,182	24
	9	1	,429	23	23,571	24
	10	0	,080	19	18,920	19

Classification Table^a

	Observed	KepuasanMahasiswaY	Predicted		Percentage Correct
			Tidak Puas	Puas	
Step 1		KepuasanMahasiswaY	Tidak Puas	45	24
			Puas	11	156
			Overall Percentage		85,2
Step 2		KepuasanMahasiswaY	Tidak Puas	46	23
			Puas	10	157
			Overall Percentage		86,0

a. The cut value is ,500

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a	TangibleX1	,167	,093	3,245	1	,072	1,182
	ReliabilityX2	,299	,095	9,930	1	,002	1,349
	Responsiveness X3	,106	,105	1,013	1	,314	1,112
	AssuranceX4	,144	,071	4,070	1	,044	1,154
	EmphatyX5	,118	,091	1,666	1	,197	1,125
	Constant	-14,397	2,265	40,398	1	,000	,000
Step 2 ^a	TangibleX1	,185	,091	4,160	1	,041	1,203
	ReliabilityX2	,339	,086	15,492	1	,000	1,403
	AssuranceX4	,142	,071	3,957	1	,047	1,152
	EmphatyX5	,153	,085	3,260	1	,071	1,165
	Constant	-14,471	2,265	40,815	1	,000	,000

a. Variable(s) entered on step 1: TangibleX1, ReliabilityX2, ResponsivenessX3, AssuranceX4, EmphatyX5.

Variables not in the Equation

		Score	df	Sig.
Step 2 ^a	Variables	ResponsivenessX3	1	,311
	Overall Statistics	1,026	1	,311

a. Variable(s) removed on step 2: ResponsivenessX3.

Lampiran 6

HASIL UJI PARSIAL

Block 1: Method = Backward Stepwise (Wald)

Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	66,917	1	,000
	Block	66,917	1	,000
	Model	66,917	1	,000

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R	Nagelkerke R
		Square	Square
1	218,295 ^a	,247	,352

a. Estimation terminated at iteration number 5 because parameter estimates changed by less than ,001.

Classification Table^a

	KepuasanMahasiswaY	Predicted		Percentage Correct
		Tidak Puas	Puas	
		Observed		
Step 1	KepuasanMahasiswaY	34	35	49,3
		19	148	88,6
Overall Percentage				77,1

a. The cut value is ,500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a	TangibleX1	,447	,068	43,641	1	,000
	Constant	-8,153	1,355	36,217	1	,000

a. Variable(s) entered on step 1: TangibleX1.

Block 1: Method = Backward Stepwise (Wald)

Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	88,036	1	,000
	Block	88,036	1	,000
	Model	88,036	1	,000

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R	Nagelkerke R
		Square	Square
1	197,176 ^a	,311	,444

a. Estimation terminated at iteration number 5 because parameter estimates changed by less than ,001.

Classification Table^a

	Observed	Predicted			Percentage Correct	
		KepuasanMahasiswaY		Tidak Puas		
		Tidak Puas	Puas			
Step 1	KepuasanMahasiswaY	Tidak Puas		31	38	
		Puas		15	152	
Overall Percentage					77,5	

a. The cut value is ,500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a	ReliabilityX2	,495	,070	50,613	1	,000
	Constant	-7,355	1,147	41,111	1	,000

a. Variable(s) entered on step 1: ReliabilityX2.

Block 1: Method = Backward Stepwise (Wald)

Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	86,673	1	,000
	Block	86,673	1	,000
	Model	86,673	1	,000

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R	Nagelkerke R
		Square	Square
1	198,539 ^a	,307	,438

a. Estimation terminated at iteration number 6 because parameter estimates changed by less than ,001.

Classification Table^a

Step	KepuasanMahasiswaY		Predicted		Percentage Correct	
			KepuasanMahasiswaY			
			Tidak Puas	Puas		
Step 1	KepuasanMahasiswaY	Tidak Puas	38	31	55,1	
		Puas	14	153	91,6	
Overall Percentage					80,9	

a. The cut value is ,500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a	ResponsivenessX3	,547	,078	48,798	1	,000
	Constant	-6,822	1,088	39,298	1	,000

a. Variable(s) entered on step 1: ResponsivenessX3.

Block 1: Method = Backward Stepwise (Wald)

Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	83,737	1	,000
	Block	83,737	1	,000
	Model	83,737	1	,000

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	201,475 ^a	,299	,426

a. Estimation terminated at iteration number 6 because parameter estimates changed by less than ,001.

Classification Table^a

Step	KepuasanMahasiswaY	Observed	Predicted		Percentage Correct	
			KepuasanMahasiswaY			
			Tidak Puas	Puas		
Step 1	KepuasanMahasiswaY	Tidak Puas	41	28	59,4	
			9	158	94,6	
Overall Percentage					84,3	

a. The cut value is ,500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a	AssuranceX4	,370	,054	46,443	1	,000
	Constant	-7,633	1,238	37,991	1	,000

a. Variable(s) entered on step 1: AssuranceX4.

Block 1: Method = Backward Stepwise (Wald)

Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	84,832	1	,000
	Block	84,832	1	,000
	Model	84,832	1	,000

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R	Nagelkerke R
		Square	Square
1	200,380 ^a	,302	,431

a. Estimation terminated at iteration number 6 because parameter estimates changed by less than ,001.

Classification Table^a

Step	KepuasanMahasiswaY	Predicted		Percentage Correct	
		KepuasanMahasiswaY			
		Tidak Puas	Puas		
Step 1	KepuasanMahasiswaY	41	28	59,4	
		16	151	90,4	
Overall Percentage				81,4	

a. The cut value is ,500

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a	EmphatyX5	,438	,064	47,174	1	,000	1,550
	Constant	-6,699	1,089	37,816	1	,000	,001

a. Variable(s) entered on step 1: EmphatyX5.

Lampiran 7

REGRESI LOGISTIK BINER MENGGUNAKAN METODE ENTER

Logistic Regression

Case Processing Summary

Unweighted Cases ^a		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	236	100,0
	Missing Cases	0	,0
	Total	236	100,0
Unselected Cases		0	,0
Total		236	100,0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
Tidak Puas	0
Puas	1

Block 0: Beginning Block

Iteration History^{a,b,c}

Iteration	-2 Log likelihood	Coefficients	
		Constant	
Step 0	1	285,352	,831
	2	285,212	,883
	3	285,212	,884

- a. Constant is included in the model.
- b. Initial -2 Log Likelihood: 285,212
- c. Estimation terminated at iteration number 3 because parameter estimates changed by less than ,001.

Classification Table^{a,b}

Observed	KepuasanMahasiswaY	Predicted		Percentage Correct	
		KepuasanMahasiswaY			
		Tidak Puas	Puas		
Step 0	KepuasanMahasiswaY	0	69	,0	
		0	167	100,0	
Overall Percentage				70,8	

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is ,500

Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0	Constant	,884	,143	38,146	1 ,000	2,420

Variables not in the Equation

		Score	df	Sig.
Step 0	Variables	59,915	1	,000
		77,559	1	,000
		74,286	1	,000
		69,920	1	,000
		71,708	1	,000
	Overall Statistics	100,762	5	,000

Block 1: Method = Enter

		Iteration History ^{a,b,c,d}						
Iteration	-2 Log likelihood	Coefficients						Emphaty
		Constant	Tangible X1	Reliability X2	Responsiveness X3	Assurance X4	Emphaty X5	
Step 1	1	185,591	,095	,048	,128	,064	,071	,058
	2	163,458	-10,480	,109	,215	,092	,110	,090
	3	159,392	-13,414	,152	,278	,104	,135	,110
	4	159,160	-14,329	,166	,298	,106	,143	,117
	5	159,159	-14,397	,167	,299	,106	,144	,118
	6	159,159	-14,397	,167	,299	,106	,144	,118

- a. Method: Enter
- b. Constant is included in the model.
- c. Initial -2 Log Likelihood: 285,212
- d. Estimation terminated at iteration number 6 because parameter estimates changed by less than ,001.

Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	126,053	5	,000
	Block	126,053	5	,000
	Model	126,053	5	,000

Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	159,159 ^a	,414	,590

- a. Estimation terminated at iteration number 6 because parameter estimates changed by less than ,001.

Hosmer and Lemeshow Test

Step	Chi-square	df	Sig.
1	18,879	8	,016

Contingency Table for Hosmer and Lemeshow Test

		KepuasanMahasiswaY = Tidak		KepuasanMahasiswaY = Puas		Total	
		Puas		Observed			
		Observed	Expected	Observed	Expected		
Step 1	1	24	23,035	0	,965	24	
	2	17	17,421	7	6,579	24	
	3	11	11,283	13	12,717	24	
	4	4	7,623	20	16,377	24	
	5	9	4,503	15	19,497	24	
	6	2	2,421	22	21,579	24	
	7	1	1,371	23	22,629	24	
	8	0	,799	24	23,201	24	
	9	0	,445	24	23,555	24	
	10	1	,098	19	19,902	20	

Classification Table^a

		Observed	Predicted		Percentage Correct	
			KepuasanMahasiswaY			
			Tidak Puas	Puas		
Step 1	KepuasanMahasiswaY		Tidak Puas	45	24	
			Puas	11	156	
Overall Percentage					85,2	

a. The cut value is ,500

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a	TangibleX1	,167	,093	3,245	1	,072	1,182
	ReliabilityX2	,299	,095	9,930	1	,002	1,349
	ResponsivenessX3	,106	,105	1,013	1	,314	1,112
	AssuranceX4	,144	,071	4,070	1	,044	1,154
	EmphatyX5	,118	,091	1,666	1	,197	1,125
	Constant	-14,397	2,265	40,398	1	,000	,000

a. Variable(s) entered on step 1: TangibleX1, ReliabilityX2, ResponsivenessX3, AssuranceX4, EmphatyX5.

Correlation Matrix

	Constant	Tangible X1	Reliability X2	Responsiveness X3	Assurance X4	Emphaty X5
Step 1 Constant	1,000	-,566	-,351	-,005	-,363	-,031
TangibleX1	-,566	1,000	-,176	-,176	,155	-,190
ReliabilityX2	-,351	-,176	1,000	-,389	-,147	,241
ResponsivenessX3	-,005	-,176	-,389	1,000	,035	-,368
AssuranceX4	-,363	,155	-,147	,035	1,000	-,596
EmphatyX5	-,031	-,190	,241	-,368	-,596	1,000

Lampiran 8

**“KUESIONER PENELITIAN KUALITAS PELAYANAN BIRO ADMINISTRASI
AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN (BAAK) TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA FKIP”**

Assalamu’alaykum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya.

Sehubungan dengan penelitian saya yang berjudul “**Regresi Logistik Biner dalam Menentukan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surabaya**”, maka saya mohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner penelitian ini sesuai dengan penilaian Saudara/i.

Hasil dari penelitian ini adalah sebagai bahan penyusunan skripsi serta sebagai masukan kepada pihak Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Atas perhatian dan bantuan Saudara/i saya ucapan terima kasih.

Wassalamu’alaykum Wr. Wb.

Hormat Saya,

Nikie Ramsi Tamnge

Petunjuk Umum

- a. Kuesioner ini digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan BAAK terhadap kepuasan mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- b. Saudara yang terpilih sebagai responden dimohon untuk mengisi seluruh kuesioner ini berdasarkan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.
- c. Jawaban saudara akan dijamin kerahasiaannya.

Petunjuk Pengisian

- a. Bacalah dengan teliti petunjuk dan pernyataan/pertanyaan pada kuesioner ini.
- b. Berilah tanda (✓) pada salah satu kolom pilihan jawaban yang menurut saudara paling tepat.
- c. Setiap pernyataan diharapkan tidak ada yang kosong.
- d. Apabila telah selesai mengisi kuesioner, harap segera dikembalikan.

Identitas Responden

1. Nama responden : _____
2. Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Angkatan : 2011 2012 2013 2014
4. Jurusan : Pend. Matematika Pend. Biologi
 Pend. Bahasa Inggris Pend. Guru PAUD
 Pend. Bahasa dan Sastra Indonesia

Keterangan Nilai:

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Setuju
 4 = Sangat Setuju

No	Pernyataan	1	2	3	4
I. Atribut yang bersifat <i>tangible</i> (X1)					
1.	Kondisi ruang kantor yang bersih.				
2.	Penataan ruang kantor yang nyaman.				
3.	Jumlah loket pelayanan memadai.				
4.	Fasilitas komputer pendukung layanan sudah memadai.				
5.	Peralatan yang digunakan tampak modern.				
6.	Penampilan petugas rapi dan sopan.				
7.	Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa.				
8.	Kesopanan yang ditunjukkan oleh petugas.				
II. Atribut yang bersifat <i>reliability</i> (X2)					
1.	Disiplin waktu pelayanan (jam buka dan tutup).				
2.	Proses pelayanan cepat dan tidak berbelit-belit terkait dengan kebutuhan mahasiswa.				
3.	Penyampaian informasi pelayanan yang sesuai dengan waktu yang dijanjikan.				
4.	Petugas dapat menyelesaikan pekerjaan dengan akurat.				
5.	Informasi yang diberikan petugas dapat dipertanggung jawabkan.				
6.	Sistem pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan.				
7.	Sistem jaringan internet pendukung layanan yang terkoneksi dengan baik.				

No	Pernyataan	1	2	3	4
I. Atribut yang bersifat <i>responsiveness</i> (X3)					
1.	Ketanggapan petugas dalam merespon keluhan mahasiswa.				
2.	Petugas tetap melayani mahasiswa meskipun sedang sibuk dengan tugas yang lain.				
3.	Toleransi petugas ketika mahasiswa mengalami kesulitan.				
4.	Petugas sudah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.				
5.	Petugas memberikan penyelesaian dengan tepat apabila terjadi kesalahan.				
6.	Petugas segera memperbaiki apabila terjadi gangguan sistem pada <i>server</i> internet.				
II. Atribut yang bersifat <i>assurance</i> (X4)					
1.	Jaminan tidak adanya kesalahan penggerjaan dalam menyelesaikan pekerjaan.				
2.	Petugas memiliki pengalaman kerja yang baik.				
3.	Petugas memiliki kemampuan/menguasai bidang pekerjaannya.				
4.	Petugas mampu menjawab pertanyaan mahasiswa.				
5.	Petugas memiliki pengetahuan yang luas.				
6.	Petugas mudah dihubungi untuk mendapatkan pelayanan.				
7.	Petugas yang terpercaya.				
8.	Rasa percaya mahasiswa bahwa penyelesaian yang dijanjikan segera dipenuhi.				
9.	Perasaan nyaman mahasiswa sewaktu menerima pelayanan dari petugas.				
III. Atribut yang bersifat <i>emphaty</i> (X5)					
1.	Kesabaran petugas dalam menanggapi keluhan mahasiswa.				
2.	Petugas memahami kebutuhan spesifik mahasiswa.				
3.	Petugas memberikan solusi terhadap komplain mahasiswa.				
4.	Pelayanan terhadap mahasiswa tidak diskriminatif.				
5.	Perhatian personal dari petugas kepada mahasiswa.				
6.	Kemudahan melakukan hubungan komunikasi antara petugas dengan mahasiswa.				
7.	Sikap simpatik petugas ketika mahasiswa mengalami kesulitan.				

No	Pernyataan	1	2	3	4
I. Kepuasan Mahasiswa (Y)					
1.	Anda merasa puas dengan fasilitas yang telah diberikan oleh BAAK.				
2.	Anda merasa senang berinteraksi dengan petugas BAAK.				
3.	Anda percaya dengan kinerja petugas BAAK.				

Sumber : dikembangkan untuk penelitian ini.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Lampiran 9

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. NAMA MAHASISWA : Nikie R. Tamnge.....
2. N I M : 2011 III 2047.....
3. PROGRAM STUDI : Pendidikan Matematika.....
4. JUDUL SKRIPSI : Regresi Logistik Biner Dalam Menentukan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa fkip Universitas Muhammadiyah Surabaya.....
5. TANGGAL PENGAJUAN SKRIPSI : 12 Januari 2015.....

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF	
		PEMBIMBING.I	PEMBIMBING.II
12 Januari 2015	Pengajuan Judul Baru	✓	✓
19 Januari 2015	Bab I	✓	✓
26 Januari 2015	Revisi Bab I	✓	✓
25 Februari 2015	Bab II & Instrumen	✓	-
11 Maret 2015	Bab II & Instrumen	-	✓
17 Maret 2015	ACC Instrumen	✓	-
26 Maret 2015	ACC & Validasi Instrumen	-	✓
13 April 2015	Bab III	-	✓
22 April 2015	Bab III	✓	-
11 Juni 2015	Bab IV & V, Revisi bab II & III	✓	-
12 Juni 2015	Revisi Bab IV & V	✓	✓
16 Juni 2015	Revisi bab III, IV, & V, Abstrak	✓	✓
17 Juni 2015	Tambahan untuk Bab IV	✓	✓

6. TANGGAL SELESAI MENULIS SKRIPSI : 20 Juni 2015.....
7. TANGGAL RENCANA UJIAN SKRIPSI : 25 Juni 2015.....

KETERANGAN :

Mahasiswa tersebut diatas telah menyelesaikan bimbingan penulisan skripsi dan sudah dapat diajukan dalam sidang ujian skripsi.

Dosen Pembimbing. I

Wahyuni Suryaningtyas, S.Si., M.Si.

Surabaya, 16 Juni 2015.....
Dosen Pembimbing. II

Endang Supripti, S.Pd., M.Pd.

Lampiran 10

KRITIK/SARAN RESPONDEN TERHADAP PELAYANAN BAAK

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

kalau mahasiswa ada kesalahan Administrasi mohon dilayani dengan baik.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Peraturan lebih di tetapkan sehingga tidak berubah, ubah yang membingungkan mahasiswa

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Jam buka BAAK mohon diperpanjang sampai malam karena saya kuliannya sore.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Pelayanan dan informasinya menjadi lebih baik dan tidak berbelit - belit.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Pelayanan yang ada diruang BAAK, pelayanannya kurang baik, terhadap mahasiswa sudah membayar kekurangan Administrasi, BAAK stalu mempersulit dan Kinerjanya petugas BAAK kurang baik.
- dan berulang-ulang kali mempersulit mahasiswa.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Tidak mempersulit mahasiswa jika tamvan hasil keluhan yg fdak dipahami

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

keramahan, kenyamanan, tetap di pertahankan

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

mohon ditambah untuk komunitinya

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Komunikasi dengan mahasiswa lebih baik lagi. fasilitas
semoga lebih baik lagi (server). Kesiapan melayani

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Untuk melayani mahasiswa sebaiknya lebih sabar dan membantu solusi
dengan menawarkan bantuan

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Lebih ramah dan sabar menghadapi mahasiswa

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Saran saya apabila kita dlm administrasi belum lunas tolong jangan
di persulit baik itu dlm nilai maupun KRS karena setiap siswa
itu pasti punya tingkat kesulitan dlm pembayaran adminis
trasi yg penting saat wisuda administrasi sudah lunas..

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

lebih baik lagi pada mahasiswa

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

lebih menjaga ketepatan jam buka dan tutup.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Pelayanannya tidak memuaskan karyawannya ~~Judes~~ Judes :P

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Pelayanan harus lebih ditengokatkan, karyawannya lebih baik tepat waktu
apabila jam 08.00 malah BAAK-nya segerah dibuka, oke :* :)

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

BAIK

Sl2m2 ini BAAK cukup ~~pantas~~ dalam melayani mahasiswa.
Alangkah baiknya jika BAAK buka 24 jam hingga mahasiswa tidak lagi
menunggu 5jam istirahat. Kxxxxki.. :D

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

BURUH

Kritik → ketika ada informasi tentang pembayaran sebenarnya lebih
Akurat.

Saran → mudah-mudahan BAAK tambah faham lebih baik lagi,

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Yang sabar dalam melayani mahasiswa, lebih teliti lagi, simpan dokumen
yg ada tentunya dokumen mahasiswa/1.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Setiap manusia memanglah tidak sempurna. Tetapi setiap manusia
hanya dapat merurutitki kinerja dan usaha nya. Saran : Perbaiki
kinerja dan konsistensi dalam menyampaikan informasi.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Kurangnya merespon mahasiswa ketika bertanya..

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Kelau bentamu samz dan meheezum
dalam pelayanan yang ramah
dong

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Saran untuk BAAK bisa memberikan informasi horus belas agar mahasiswa tidak kebingungan. Apalagi informasi tentang pembayaran.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Sudah cukup baik pelayanannya, namun jika lalu bisa lebih diperbaiki lagi. misal lebih ramah lagi yg mahasiswa. ☺

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Sudah cukup baik pelayanannya, namun jika lalu bisa lebih diperbaiki lagi.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

~~Sebagian yg arong yg pelayanannya hanya pengeluaran besar dan~~

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Kritiknya pintu BAAK susah dibuka.

Sarannya supaya diperbaiki pintunya dan disapa mahasiswa yg datang ke sana.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Kurang adanya komunikasi antar Badan, sehingga membuat salah melaksanakan tugas

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Pelayanannya ditingkatkan kembali

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

BAAK burang greget untuk menyampaikan
informasi

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Perlu ditingkatkan lagi dalam hal berlugas, walaupun sudah cukup
baik, namun perlu diperbaiki rukunya BAAK nya.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Terima kasih BAAK telah memberi pelayanan yang baik, semoga
pelayanan ke depan semakin baik.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Beri informasi detail ketika Mahasiswa bertanya dan dapat memberi
penjelasan yang jelas.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Lebih baik lagi

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Lebih baik lagi kerjanya

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Pelayanannya sangat baik dan perlu adanya loket yang
banyak

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

- Prosedur agar dibuat lebih sederhana.

Misalnya dlm pengambilan kartu uang apa tidak bisa defektif?

keluasan pembagian koin di lakukan di ruang BAAK saja?

* Kalau bisa bagaimana lebih hemat waktu, biaya, dan kertas

(tidak perlus surat pengantar)

- Ruangan bisa dilengkapi lebih rapi lagi.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Awantangan lagi supaya lebih baik lagi, dan bisa
lebih berembang.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Petugas BAAK bukan hanya sebagai Receptionist -
Hotel jadi seharusnya peduli, tanggap, ramah, informasi-
nya dapat dipercaya, tapi yang terjadi justru petugas-
BAAK tidak ramah, terkesan tidak peduli dan infor-
masiya berbelit - belit.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

BAAK lebih meningkatkan lagi kinerja serta dalam melayani
mahasiswa.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Petugas diharapkan lebih ramah dalam melayani mahasiswa.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Do for the best!

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

lebih ramah dalam menghadap dan melayani
kebutuhan Mahasiswa

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

lebih mengembangkan kinerja pada setiap individu yang bekerja di pelayanan BAAK.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Tolong lebih ditingkatkan, sarana maupun prasarana dalam ruang maupun diluar ruangan dan yang lebih penting keramah-tamahan kepada seluruh penghuni kampus.

→ Good Job guys ←

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

yg ramah ya!

Jangan bersikap bahwa mahasiswa tidak penting
keperluan

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Petugasnya judes, aku gasuk...

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

pelayanannya dibandingkan yg dulu lebih baik dan pelayanannya lebih ramah.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Sebaiknya ucapan selamat pagi meliputi mahasiswa, dan selalu tersenyum, dan diakhiri dengan selamat malam atau "Selamat pagi malam"

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Tengahkan kinerja kerja serta pelayanan untuk
mahasiswa.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Tingkatkan motivasi kerja.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

lebih memberikan pelayanan yg lebih baik.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Semoga lebih bisa menghindari mahasiswa dgn bant rugi.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Menata dan memberi pertunjuk tempat pelayanan lebih akurat lagi.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

harus lebih friendship dg mahasiswa dan tanggap dengan masalah atau keperluan mahasiswa.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

semoga dapat meningkatkan lingkungan dalam kerja,
kipin bisa fasilitasi dan prasarananya diluar phar
nya dapat dengan segera klingkungan Ajar
para mahasiswa dapat dengan puas langsung fasilitas
dan prasarananya yang berkualitas.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Saran : lebih ramah dengan banyak tersenyum, dan juga
Memperbanyak petugas agar tidak membuat maha-
asiswa menunggu terlalu lama.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

lebih tingkatkan profesionalitas kerja dan pembentukan service yg
lebih baik / mahasiswa.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

fasilitas yang perlu diperbaiki. misalnya Computer

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Pengadaan koneksi Internet di area sekitar BAAK harus lebih diperbaiki lagi.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

- 1) Jam operasional harus tepat dengan kedatangan para staf.
- 2) Melayani dengan memberikan keterangan yg jelas

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Lebih memungkinkan pelayanan baik fasilitas Internet / pada saat pembangunan dan utama ke arah arah

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Agar lebih ramah lagi serta pelayanannya jangan

Gusah - Gusah.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Lebih Ramah dengan Mahasiswa, Informasi dan pelayanan yang lebih baik lagi. Tak Perlu berbelit - belit.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Sebaiknya pelayanan BAAK lebih di perbaiki dari jaringan akses ke internet seringnya ~~terbatas~~ akses internet ke tidak lancar. Petugas BAAK harusnya lebih ramah dengan anak-anak

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

saya kurang menyenangkan dengan pelayanan BAAK.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Petugas BAAK diharapkan dapat bersikap ramah dan melayani mahasiswa yg tanggap jawab penuh agar tidak terjadi kesalahan paman antara pihak Mahasiswa dan Petugas BAAK.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Regenerasi pegawai harus dilakukan secara bertahap agar ada penyebaran dalam pelayanan.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Harus tanggap dan cepat saat membantu mahasiswa yg lagi kesulitan dan tidak bertele-tele

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Pelayanan yang merata kepada setiap Mahasiswa. Fasilitas yang ada ditingkatkan.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Ruang kantornya harus difata yg rapi.
Petugas harus lebih ramah

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Diharapkan supaya lebih ramah dan peduli terhadap Mahasiswa yang mengalami kesulitan dan memberikan saran yang baik dengan sopan.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Ditingkatkan lagi fasilitasnya

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

- Petugas sangat diskriminatif.

Mohon keadilan dong ?????

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Peningkatan pelayanan yang lebih baik lagi.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Segera Tingkatkan Kepada mahasiswa

KAMI INI DAYA DI KAMPUS [NI]

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Petugas BAAK harusnya dapat melayani Mahasiswa dengan baik dan sopan. Petugas BAAK harusnya orang yang berpengalaman dalam bidang administrasi dan dari lulusan yang serius.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Petugas harus lebih menghargai mahasiswa ketika datang kesana dan lebih memperhatikan janji.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Dimohon untuk lebih memperhatikan mahasiswa sore dengan menambah jam buka / Buka ontime. terima kasih ;)

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Kritik : Pelayanan & keramahan perlu ditingkatkan lagi.

Saran : BAAK agar buka Malam karena agar tercipta kesamaan waktu antara mahasiswa sore dan pagi

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

- ruang kurang luas, loket kurang.
- keti hendaknya lebih mengutamakan kepentingan pelayanan terhadap Mahasiswa.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

rekruit Karyawan yang memenuhi kriteria yang ada. Jangan marah mahasiswa dijadikan karyawan.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Mempersiapkan petugas yang lebih berkompeten dan bertenggung jawab. Melakukan melepasan dengan serang hari tengah atau diskriminatif. Memberikan informasi yang lebih lepas dan jelas tanpa memeringkah golongan tertentu.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Untuk pelayanan sudah cukup baik, namun untuk koneksi internet lebih diperbaiki kembali.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Pelayanan BAAK perlu diperbaiki lagi karena ada beberapa petugas yang kurang ramah terhadap mahasiswa, seharusnya petugas BAAK lebih ramah dan mutu senyum.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

lebih meningkatkan pelayanan

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Tetap dipertahankan.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Tinjauan profesional dalam menjalankan tugas dan kewajiban
sbg petugas BAAK.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

- KRS Online jangan error
- lebih ramah lagi untuk petugas BAAK

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Lebih ramah lagi dan komputer harap lebih layak agar bisa digunakan,
koneksi untuk KRS - Online diharapkan tidak error.

:(

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Mohon penampilan & kualitas cetak FTIS diperbaiki

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Ada sedikit ada kesalahan rasa puas dan tidak.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Informasi hrs selalu ter-update dan mudah diketahui
mahasiswa. fasilitas internet dan perangkat perlu
pembentahan lebih baik

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Kurangnya informasi atau pembekaluan mengenai tugas
mahasiswa. Banyak yang kurang informasi atau pembekaluan

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Lebih ditingkatkan lagi tingkat pelayanannya.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Lebih ditingkatkan lagi dalam pelayanannya

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Saya harapkan agar lebih ditingkatkan dalam segi layanan dan fasilitas

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Jumlah Petugas di tambah karena Jumlah mahasiswa sangat banyak , jumlah petugas di tambah agar lebih cepat pelayanan

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Pelayanan kurang cepat karna kekurangan petugas

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

harap memberikan pelayanan yang lebih baik lagi agar para mahasiswa merasa puas.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

semoga lebih baik lagi pelayanan di BAAK .

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

menurut saya untuk lebih baik . Semoga BAAK lebih nyaman dan lebih baik lagi

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Kritik = kartu yg digunakan untuk ths / kartu Ujian fortala tipis.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

kertas kts nya tolong seperti jemula

dan saya sangat berharap b jika ada mahasiswa yg lupa belum ngambil + ktbs tahun lalu tolong jangan dipersulit atau tidak diambil.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Harap lebih ramah lagi untuk petugas BAAK nya

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Agar lebih ramah, cekatan, dan mengerti kebutuhan mahasiswa.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

TIDAK PUAS !

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Kartu KHS dihanuskan menggunakan kertas yang bermutu

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Semoga selalu bekerja dengan baik, dan melaksanakan pelayanan dengan telus dan sepuhur hati

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Pelayanannya sudah baik, semoga bisa lebih meningkat lagi ke depannya.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Didalam Pelayanan mahasiswa diharapkan tidak berbelit-belit, diharapkan pelayanannya cepat.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Pltugas BAAK agar lebih ramah terhadap mahasiswa yang mempunyai kesulitan dalam mengurus Administrasi dan memberikan lebih jelas dan terperinci supaya pemahaman

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Semoga mbak sama masnya tambah ramah, tepat waktu dalam bekerja, stalin senyum ketika berhadapan dengan orang.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Di perbaiki lagi pelayanannya dan fasilitasnya supaya tidak mengeluaran maha siswanya OK !!!

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Cukup baik kinerjanya tapi kurang memuaskan

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Semoga BAAK dapat meningkatkan pelayanannya.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Saya puas dengan fasilitas BAAK,

Tapi Maaf sebelumnya.

Sebagian karyawan ada yang ramah ada yang tidak.

Saya ingin karyawan & karyawan semuanya bersikap ramah,
Senyum.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Sebaiknya lebih memperhatikan kenyamanan mahasiswa dalam
ketimbang urusan pribadi, mengingat mahasiswa lebih jeler dan buruan
jitempat yg lebih mudah.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Bagi petugas BAAK, saya mohon untuk tidak
berbelit-belit dalam menyelesaikan keluhan,
permasalahan dan complain dari Mahasiswa.

Terima Kasih !

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Berharap BAAK lebih baik dalam
melayani mahasiswa.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Dapat disimpulkan sendiri.

Sukces tetus w/ BAAK

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Mohon lebih profesional.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Hans. ada. Perbaikan seharusnya ada evaluasi yang menyinggung antara Pelugas mahasiswa dan BAAK dan itu harus singkat dengan keadaan yang ada. dan memahami suasana lain karena kami sebagai mahasiswa selalu ingin memberikan pelayanan yang terbaik dan itu harus diwujudkan oleh Pelugas BAAK agar Mahasiswa itu mampu menyelesaikan masalahnya dengan baik dan itu di tuliskan yang diharapkan mahasiswa. Saya Hans ada evaluasi terhadap sistem BAAK. Agar kami sebagai mahasiswa merasa puas dengan kinerjanya.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

Pelayanan BAAK bagi saya masih kurang baik

dlm segala bentuk layanannya . lebih ditingkat
kan lagi dalam management dan sistemnya .

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

BAAK harusnya bisa melayani mahasiswa dengan baik dan tidak membuat mahasiswa merasa terbebani dalam mengurus pembayaran SPP. Hidang bukannya pun gun ~~ter~~ tentu.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

- BAAK mohon lebih toleransi lagi terhadap mahasiswa yang mengalami kesulitan.
- Time Management lebih diperhatikan lagi.

Kritik/Saran Terhadap Pelayanan BAAK

lebih sampaikan lagi dan lebih akurat lg informasinya

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Nikie Ramsi Tamnge, lahir pada tanggal 13 Maret 1993 di Benjina, Kepulauan Aru, Maluku, merupakan anak pertama dari tiga bersaudara. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak Kifli Tamnge dan Ibu Tarmini. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 1 Latsari Tuban lulus pada tahun 2005, SMP Negeri 1 Tual lulus pada tahun 2008, SMA Negeri 1 Tual lulus tahun 2011. Penulis menempuh studinya serta lulus dan mendapat gelar sarjana (S1) program studi Pendidikan Matematika dari Universitas Muhammadiyah Surabaya pada Juni 2015.