Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

KUISIONER PENELITIAN TUGAS AKHIR KULIAH
PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Universitas Islam Indonesia: Analisis Peran Mediasi Kepuasan Mahasiswa

---

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik oleh tenaga kependidikan/staf administrasi serta menilai fasilitas pendukung pelayanan di Universitas Islam Indonesia (UII).

Petunjuk: Berilah penilaian Saudara/i terhadap pernyataan-pernyataan dibawah ini dengan MENYILANG atau MELINGKARI angka yang dianggap paling sesuai.

1 = Sangat Tidak Setuju (STS) **2 = Tidak Setuju (TS)** **3 = Agak Tidak Setuju (ATS)**	**4 = Agak Setuju (AS)** **5 = Setuju (S)** **6 = Setuju Sekali (SS)**

1. Kualitas Layanan	**STS**	**TS**	**ATS**	**AS**	**S**	**SS**
Tangibles						
Peralatan dan fasilitas yang dimiliki memadai.	1	2	3	4	5	6
Memiliki tempat layanan yang bersih dan terawat.	1	2	3	4	5	6
Tenaga kependidikan/staf administrasi selalu berpenampilan rapi.	1	2	3	4	5	6
Ruang pelayanan dilengkapi peralatan yang profesional dan modern.	1	2	3	4	5	6
Reliability						
Tenaga kependidikan/staf administrasi memberikan layanan tanpa penundaan.	1	2	3	4	5	6
Tenaga kependidikan/staf administrasi selalu bersedia membantu kebutuhan mahasiswa.	1	2	3	4	5	6
Tenaga kependidikan/staf administrasi menjalankan aturan pelayanan kepada mahasiswa dengan empati.	1	2	3	4	5	6
Proses pelayanan yang diberikan tenaga kependidikan/staf administrasi cukup handal dan meyakinkan.	1	2	3	4	5	6
Responsiveness						
Jadwal waktu pelayanan disampaikan dengan jelas dan tepat waktu.	1	2	3	4	5	6
Tenaga kependidikan/staf administrasi selalu menanggapi setiap permintaan mahasiswa meskipun sedang sibuk.	1	2	3	4	5	6
Tenaga kependidikan/staf administrasi	1	2	3	4	5	6

membantu mahasiswa dengan *respect.*						
Tenaga kependidikan/staf administrasi sadar akan peran dan tugasnya melayani para mahasiswa.	1	2	3	4	5	6
Assurance						
Mahasiswa merasa yakin terhadap layanan yang diberikan.	1	2	3	4	5	6
Tenaga kependidikan/staf administrasi mampu memelihara profil dan data mahasiswa secara rahasia.	1	2	3	4	5	6
Tenaga kependidikan/staf administrasi melayani mahasiswa dengan sopan.	1	2	3	4	5	6
Tenaga kependidikan/staf administrasi kompeten dalam merespon permintaan mahasiswa secara efisien.	1	2	3	4	5	6
Empathy						
Setiap mahasiswa memperoleh perlakuan pelayanan yang sama.	1	2	3	4	5	6
Tenaga kependidikan/staf administrasi memahami apa yang dibutuhkan mahasiswa.	1	2	3	4	5	6
Setiap pelayanan tenaga kependidikan/staf administrasi mempertimbangkan manfaat yang akan diperoleh mahasiswa.	1	2	3	4	5	6
Tenaga kependidikan/staf administrasi menetapkan jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.	1	2	3	4	5	6

2. Kepuasan Mahasiswa	**STS**	**TS**	**ATS**	**AS**	**S**	**SS**
Merasa puas dengan fasilitas dan kualitas layanan.	1	2	3	4	5	6
Merasa senang dapat menggunakan layanan yang disediakan.	1	2	3	4	5	6

3. Loyalitas Mahasiswa	**STS**	**TS**	**ATS**	**AS**	**S**	**SS**
Jika saya akan melanjutkan pendidikan ke jenjang lebih tinggi, saya akan memilih UII sebagai pilihan utama.	1	2	3	4	5	6
Saya akan merekomendasikan ke sodara dan keluarga untuk memilih UII sebagai tempat belajar.	1	2	3	4	5	6
Saya akan merekomendasikan kepada teman-teman di sekitar saya untuk memilih UII karena jaminan pelayanan yang diberikan.	1	2	3	4	5	6
Saya selalu menceritakan hal-hal yang baik tentang UII.	1	2	3	4	5	6
Saya bangga mengatakan kepada orang lain, saya belajar di UII.	1	2	3	4	5	6