

DAFTAR PERTANYAAN UNTUK MAHASISWA

A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

- Mohon Anda memberi tanda silang (x) pada salah satu alternatif jawaban yang sesuai dengan diri Anda.

1. Umur :

- a. Di bawah 20 th
- b. Di atas 20 th s.d. 30 th
- c. Di atas 30 th s.d. 40 th
- d. Di atas 40 th s.d. 50 th
- e. Di atas 50 th

2. Pendidikan :

- a. SLTA
- b. Diploma (D3)
- c. Lainnya

3. Jenis Kelamin :

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

4. Lama Kuliah :

- a. Di bawah 1 th
- b. Di atas 1 th s.d. 2 th
- c. Di atas 2 th s.d. 3 th
- d. Di atas 3 th s.d. 4 th
- e. Di atas 4 th s.d. 5 th
- f. Di atas 5 th

5. Jenis Perguruan Tinggi Swasta Tempat Kuliah :

- a. Universitas
- b. Sekolah Tinggi
- c. Akademi
- d. Politeknik
- e. Institut

B. LOYALITAS MAHASISWA

- Sejumlah pernyataan di bawah ini berhubungan dengan loyalitas mahasiswa Perguruan Tinggi tempat Anda kuliah yang meliputi : kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa, *trust* mahasiswa, komitmen mahasiswa dan komunikasi *word of mouth*.
- Mohon Anda memberi skor/nilai 1 sampai dengan 6 dengan cara memberi tanda silang (x) pada skor/nilai sesuai dengan persepsi Anda.
- Adapun ketentuan skor/nilai jawaban tersebut adalah sebagai berikut :
 - Skor 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
 - Skor 2 = Tidak Setuju (TS)
 - Skor 3 = Kurang Setuju (KS)
 - Skor 4 = Agak Setuju (AS)
 - Skor 5 = Setuju (S)
 - Skor 6 = Sangat Setuju (SS)

1. Kualitas Pelayanan

No.	Kualitas Pelayanan	STS	TS	KS	AS	S	SS
1.	Perguruan Tinggi ini memiliki media pengajaran yang mencukupi	1	2	3	4	5	6
2.	Perguruan Tinggi ini memiliki media pengajaran yang modern	1	2	3	4	5	6
3.	Dosen dalam Perguruan Tinggi ini memiliki pengetahuan yang luas	1	2	3	4	5	6
4.	Dosen dalam Perguruan Tinggi ini memiliki kecerdasan dalam mengajar	1	2	3	4	5	6
5.	Dosen dalam Perguruan Tinggi ini bersedia memberikan perhatian secara individual kepada mahasiswa	1	2	3	4	5	6
6.	Karyawan dalam Perguruan Tinggi ini bekerja secara profesional	1	2	3	4	5	6
7.	Kurikulum yang digunakan dalam Perguruan Tinggi ini sesuai dengan kebutuhan industri	1	2	3	4	5	6
8.	Kurikulum yang digunakan dalam Perguruan Tinggi ini sesuai dengan kebutuhan pasar kerja	1	2	3	4	5	6
9.	Perguruan Tinggi ini memberikan informasi mengenai lowongan (peluang) pekerjaan kepada mahasiswa	1	2	3	4	5	6
10.	Dosen dalam Perguruan Tinggi ini menyampaikan materi dengan jelas kepada mahasiswa.	1	2	3	4	5	6
11.	Perguruan Tinggi ini memberikan informasi beasiswa kepada mahasiswa	1	2	3	4	5	6
12.	Perguruan Tinggi ini menyelenggarakan kualitas proses pembelajaran secara tepat sesuai dengan yang dijanjikan.	1	2	3	4	5	6

2. Kepuasan Mahasiswa

No.	Kepuasan Mahasiswa	STS	TS	KS	AS	S	SS
1.	Anda merasa puas dengan pelayanan dari karyawan di Perguruan Tinggi ini	1	2	3	4	5	6
2.	Anda merasa puas dengan pelayanan dari Dosen di Perguruan Tinggi ini	1	2	3	4	5	6
3.	Anda merasa puas dengan fasilitas perkuliahan perguruan Tinggi ini	1	2	3	4	5	6
4.	Anda merasa puas dengan citra Perguruan Tinggi ini	1	2	3	4	5	6
5.	Anda merasa puas dengan pelayanan secara keseluruhan dari Perguruan Tinggi ini	1	2	3	4	5	6

3. Trust Mahasiswa

No.	Trust Mahasiswa	STS	TS	KS	AS	S	SS
1.	Anda percaya bahwa kinerja Perguruan Tinggi ini dapat memenuhi harapan Anda	1	2	3	4	5	6
2.	Anda percaya bahwa Perguruan Tinggi ini memberikan pelayanan yang berkualitas	1	2	3	4	5	6
3.	Anda percaya bahwa Perguruan Tinggi ini selalu menghasilkan kinerja yang terbaik dibandingkan dengan Perguruan Tinggi lain	1	2	3	4	5	6
4.	Anda percaya bahwa Perguruan Tinggi ini selalu melayani mahasiswa dengan baik	1	2	3	4	5	6

4. Komitmen Mahasiswa

No.	Komitmen Mahasiswa	STS	TS	KS	AS	S	SS
1.	Anda bahagia kuliah di Perguruan Tinggi ini	1	2	3	4	5	6
2.	Anda senang dengan fasilitas perkuliahan Perguruan Tinggi ini	1	2	3	4	5	6
3.	Anda sudah mantap kuliah di Perguruan Tinggi ini	1	2	3	4	5	6
4.	Anda berkeinginan kuliah di Perguruan Tinggi ini hingga dinyatakan lulus	1	2	3	4	5	6

5. Komunikasi *Word of Mouth*

No.	Komunikasi <i>Word of Mouth</i>	STS	TS	KS	AS	S	SS
1.	Semenjak Anda kuliah di Perguruan Tinggi ini, Anda senantiasa akan menyebutkan nama Perguruan Tinggi ini	1	2	3	4	5	6
2.	Anda akan mengatakan pada banyak orang tentang citra yang baik dari Perguruan Tinggi ini dibandingkan Perguruan Tinggi lain	1	2	3	4	5	6
3.	Anda akan bercerita pada orang lain tentang hal-	1	2	3	4	5	6

No.	Komunikasi <i>Word of Mouth</i>	STS	TS	KS	AS	S	SS
	hal positif Perguruan Tinggi Anda						
4.	Anda senantiasa akan merekomendasikan kepada orang lain untuk kuliah di Perguruan Tinggi Anda	1	2	3	4	5	6

TERIMA KASIH ATAS BANTUAN ANDA