LAMPIRAN-5
Kuesioner Tahap Kedua (Importance)

KUESIONER PELAYANAN PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI UNIVERSITAS ESA UNGGUL

PETUNJUK UMUM :

a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Program Studi Teknik Industri Universitas Esa Unggul Jakarta

b. Mahasiswa Teknik Industri Universitas Esa Unggul sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya..

c. Partisipasi Saudara untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi Program Studi Universitas Esa Unggul guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan Kualitas Pelayanan Program Studi Universitas Esa Unggul kedepan.

d. Jawaban dijamin kerahasiaannya dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.

e. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara "mencentang" ☑ pada kolom yang tersedia

f. Ada lima alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:
   1 = Sangat Tidak Penting
   2 = Tidak Penting
   3 = Cukup Penting
   4 = Penting
   5 = Sangat Penting

LAMPIRAN-5
Kuesioner Tahap Kedua (Importance)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Ruang pelayanan memiliki perlatan yang modern					
2.	Ruang pelayanan memiliki fasilitasi fisik yang menarik					
3.	Staf layanan akademik berpenampilan menarik					
4.	Ruang layanan akademik sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang diperlukan					
5.	Pelayanan diberikan sesuai waktu yang dijanjikan					
6.	Pada saat mahasiswa memiliki masalah, bagian akademik bersimpati dan memastikan masalah terselesaikan					
7.	Bagian layanan akademik dapat diandalkan					
8	Bagian akademik memberikan layanan sesuai janji					
9	Data di bagian layanan akademik akurat					
10	Memberikan informasi kepada mahasiswa tentang layanan yang diberikan					
11	Staf layanan akademik memberikan layanan yang cepat					
12	Staf layanan akademik selalu berusaha membantu mahasiswa					
13	Mahasiswa percaya pada kemampuan staf layanan akademik					
14	Mahasiswa merasa aman dalam melakukan aktifitas di dalam kampus					
15	Staf layanan akademik selalu bersikap sopan					

LAMPIRAN-5
Kuesioner Tahap Kedua (Importance)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
16	Universitas dan fakultas memberikan perhatian penuh kepada mahasiswa terkait layanan akademik					
17	Staf layanan akademik memberikan perhatian personal kepada setiap mahasiswa					
18	Staf layanan akademik memahami kebutuhan mahasiswa					
19	Staf layanan akademik memberikan layanan dengan sepenuh hati					
20	Jam layanan akademik sesuai dengan kebutuhan mahasiswa					