



## KUESIONER PENELITIAN

Daftar pernyataan ini untuk mengetahui “**Tingkat Kepuasan Informasi dan Tingkat Kualitas Pelayanan DPPU Bagi Mahasiswa Fikom Universitas Esa Unggul**” untuk kepentingan skripsi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul Jakarta. Mohon pernyataan di bawah ini dijawab sejujur-jujurnya. Kerahasiaan jawaban dijamin oleh peneliti dan ditanggung oleh peneliti.

Atas partisipasi kerjasama teman-teman mahasiswa, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Fanny Oktapiani Saraswati

**Petunjuk** :

Beri tanda ( ✓ ) pada jawaban

---

### A. Identitas Responden

### No Responden :

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Nim :
4. No Tlp :
5. Jurusan & angkatan :

### Intruksi Pengisian Kuesioner

Berikan tanda ( ✓ ) pada pilihan jawaban dari pernyataan yang sesuai dengan kondisi anda saat ini. Sangat Puas (SP), Puas (P), Cukup Puas(CP), Tidak Puas (TP), Sangat Tidak Puas (STP) dan Sangat Baik (SB), Baik (B), Cukup (C), Tidak Baik (TB), Sangat Tidak Baik (STB).

## B. Tingkat Kepuasan Informasi

No	Pernyataan	SP	P	CP	TP	STP
1	Kepuasan terhadap keakuratan informasi mengenai kehadiran dosen.					
2	Kepuasan akan kelengkapan informasi mengenai ruangan perkuliahan.					
3	Kepuasan terhadap keaktualan informasi tentang jadwal <i>make up class</i> (pengganti kuliah).					
4	Kepuasan informasi mengenai kepastian tentang jadwal ujian.					
5	Kepuasan terhadap informasi mengenai keakuratan dalam penghitungan absen mahasiswa.					

### C. Kualitas Pelayanan DPPU

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SB</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>TB</b>	<b>STB</b>
<b>6</b>	Sikap dan keramahan yang diberikan staff DPPU terhadap mahasiswa.					
<b>7</b>	Staff DPPU memberikan kesedian waktu luang dalam menanggapi permintaan mahasiswa					
<b>8</b>	Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan staff DPPU terhadap mahasiswa					
<b>9</b>	Penyampaian staff DPPU dalam menyampaikan informasi kepada mahasiswa.					
<b>10</b>	Staff DPPU dalam menangani keluhan mahasiswa.					
<b>11</b>	Kemampuan staff DPPU dalam memberikan informasi					

TABEL INDUK  
TINGKAT KEPUASAN INFORMASI DAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DPPU BAGI MAHASISWA FIKOM UNIVERSITAS EA UNG

Resp	JK		JURUSAN				ANGKATAN					TINGKAT KEPUASAN INFORMASI					Σ	SKOR	KUALITAS PELAYANAN DPPU						Σ	SKOR
	L	P	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5	6		
1		✓	✓					✓				2	3	3	3	2	13	Sedang	2	3	2	3	2	3	15	Cukup
2		✓			✓					✓		2	3	3	3	2	13	Sedang	3	4	3	3	3	3	19	Cukup
3		✓	✓							✓		2	3	3	3	1	12	Sedang	1	1	1	1	1	1	6	Buruk
4	✓					✓				✓		3	3	3	3	3	15	Sedang	3	3	3	3	3	3	18	Cukup
5		✓		✓						✓		1	2	2	4	2	11	Rendah	3	2	3	3	3	3	17	Cukup
6	✓			✓				✓				3	2	1	3	2	11	rendah	3	2	4	2	1	3	15	Cukup
7		✓				✓				✓		4	4	3	4	4	19	Tinggi	3	3	3	3	4	3	19	Cukup
8		✓			✓					✓		4	4	3	4	4	19	Tinggi	3	3	4	3	4	3	20	Cukup
9	✓					✓				✓		3	2	4	3	4	16	Sedang	3	3	4	4	4	4	22	Baik
10	✓			✓						✓		4	4	5	4	4	21	Tinggi	3	2	2	4	3	2	16	Cukup
11	✓			✓			✓					4	4	3	3	3	17	Sedang	3	4	4	4	4	4	23	Baik
12	✓				✓					✓		3	3	3	3	3	15	Sedang	3	3	3	3	3	3	18	Cukup
13		✓		✓						✓		4	3	3	4	4	18	Sedang	3	3	3	3	3	3	18	Cukup
14	✓		✓			✓						4	4	4	4	4	20	Tinggi	4	3	4	3	4	3	21	Cukup
15		✓				✓						5	4	5	4	3	21	Tinggi	1	5	1	1	4	4	16	Cukup
16		✓		✓			✓					2	2	2	3	3	12	Sedang	3	3	3	3	3	3	18	Cukup
17	✓					✓						2	5	3	5	4	19	Tinggi	4	4	4	4	2	3	21	Cukup
18	✓		✓							✓		4	4	4	4	4	20	Tinggi	4	4	4	4	4	4	24	Baik
19		✓		✓						✓		2	3	2	2	2	11	Rendah	3	2	2	3	2	3	15	Cukup
20	✓				✓					✓		4	4	4	3	5	20	Tinggi	3	4	3	2	4	4	20	Cukup
21	✓			✓						✓		2	4	3	3	1	13	Sedang	1	1	1	3	3	2	11	Buruk
22		✓		✓						✓		4	3	3	4	4	18	Sedang	4	3	3	4	4	4	22	Baik
23	✓			✓						✓		4	4	4	4	4	20	Tinggi	3	3	2	3	2	3	16	Cukup
24	✓				✓					✓		2	3	2	3	2	12	Sedang	3	3	3	3	3	3	18	Cukup
25		✓		✓				✓				3	3	2	4	2	14	Sedang	2	2	4	3	3	3	17	Cukup
26	✓			✓						✓		4	4	4	4	4	20	Tinggi	4	4	4	4	4	4	24	Baik
27		✓	✓							✓		2	1	2	3	1	9	Rendah	1	2	2	2	1	2	10	Buruk
28		✓			✓					✓		4	4	4	4	4	20	Tinggi	4	4	4	4	4	4	24	Baik
29		✓		✓						✓		3	3	3	2	3	14	Sedang	4	4	2	4	3	4	21	Cukup
30	✓				✓					✓		4	4	4	3	3	18	Sedang	4	4	4	3	4	3	22	Baik
31	✓				✓					✓		3	4	4	4	4	19	Tinggi	2	2	2	2	1	3	12	Buruk
32		✓		✓				✓				3	3	2	3	2	13	Sedang	2	3	2	2	1	2	12	Buruk
33	✓				✓					✓		3	3	3	3	3	15	Sedang	3	3	3	3	3	3	18	Cukup
34	✓			✓						✓		2	3	2	2	1	10	Rendah	1	1	1	1	1	1	6	Buruk
35	✓				✓					✓		4	4	4	4	4	20	Tinggi	4	4	4	4	4	4	24	Baik
36		✓	✓					✓				2	2	3	3	3	13	Sedang	2	1	1	2	1	1	8	Buruk
37		✓		✓						✓		2	4	3	4	3	16	Sedang	4	3	3	4	4	4	22	Baik
38	✓				✓					✓		4	4	3	3	2	16	Sedang	3	3	3	3	4	3	19	Cukup
39	✓			✓						✓		3	4	4	3	2	16	Sedang	2	1	1	1	1	2	8	Buruk
40		✓		✓						✓		5	4	5	4	1	19	Tinggi	1	1	1	1	1	1	6	Buruk
41	✓				✓					✓		1	2	2	2	3	10	Rendah	2	3	3	4	3	4	19	Cukup
42	✓		✓							✓		3	3	3	3	3	16	Sedang	3	3	3	3	3	3	18	Cukup
43		✓		✓						✓		3	2	2	4	1	12	Sedang	1	3	1	1	3	3	12	Buruk
44		✓	✓							✓		4	4	3	4	4	19	Tinggi	3	2	3	3	2	3	16	Cukup
45		✓	✓							✓		2	3	2	4	2	13	Sedang	3	3	3	3	2	2	16	Cukup
46		✓	✓							✓		4	3	3	3	3	16	Sedang	5	4	3	3	4	3	22	Baik
47	✓				✓					✓		3	4	3	3	2	15	Sedang	3	3	3	2	2	3	16	Cukup
48		✓		✓						✓		2	2	3	2	3	12	Sedang	2	2	2	3	2	3	14	Cukup
49		✓		✓						✓		2	3	2	3	2	12	Sedang	3	3	3	3	3	3	18	Cukup
50		✓			✓					✓		1	4	4	4	1	14	Sedang	1	3	4	3	2	3	16	Cukup
51	✓				✓					✓		3	4	3	3	2	15	Sedang	3	3	3	2	2	3	16	Cukup
52	✓		✓							✓		4	4	4	4	4	20	Tinggi	2	2	2	2	3	2	13	Buruk
53		✓		✓						✓		3	3	2	1	1	10	Rendah	1	1	1	1	1	1	6	Buruk
54	✓				✓					✓		3	3	2	3	2	13	Sedang	3	3	2	3	2	3	16	Cukup
55	✓		✓							✓		2	1	2	1	1	7	Rendah	1	1	1	1	1	1	6	Buruk
56		✓		✓						✓		1	1	3	4	3	12	Sedang	3	3	3	3	3	3	18	Cukup
57	✓									✓		4	3	2	4	3	16	Sedang	1	1	5	4	1	3	15	Cukup
58		✓		✓						✓		2	3	3	3	2	13	Sedang	1	3	3	3	3	3	16	Cukup
59		✓	✓							✓		3	3	2	4	2	14	Sedang	3	2	3	3	2	3	16	Cukup
60	✓				✓					✓		5	5	5	5	5	25	Tinggi	5	5	5	5	5	5	30	Baik
61		✓			✓					✓		4	4	5	4	5	22	Tinggi	4	5	4	3	2	3	21	Cukup
62		✓			✓					✓		4	3	3	4	3	17	Sedang	3	3	3	3	4	4	20	Cukup
63		✓		✓						✓		1	3	3	2	3	12	Sedang	3	3	3	3	3	3	18	Cukup
64	✓				✓					✓		3	3	5	3	3	17	Sedang	4	4	4	4	4	4	24	Baik
65	✓				✓					✓		3	3	3	3	3	15	Sedang	2	2	2	1	1	3	11	Buruk
66	✓				✓					✓		4	3	2	3	4	16	Sedang	2	2	2	3	2	3	14	Cukup

Jurusan  
1 | Advertising  
2 | Humas  
3 | Journalistik  
4 | Broadcasting

Angkatan  
1 | 2006  
2 | 2007  
3 | 2008  
4 | 2009  
5 | 2010

Skor Tingkat Kepuasan Infor  
Tinggi | 19 sampai 25  
Sedang | 12 sampai 18  
Rendah | 5 sampai 11

Skor Kualitas Pelayanan DPI  
Baik | 22 sampai 30  
Cukup | 14 sampai 21  
Buruk | 5 sampai 13

TABEL TEST RETEST I TANGGAL 24 JANUARI 2011

RESP	TINGKAT KEPUASAN INFORMASI					KUALITAS PELAYANAN DPPU						$\Sigma$
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	
1	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	40
2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	16
4	3	2	1	3	2	3	2	4	2	1	3	26
5	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	18
6	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	16
7	1	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	30
8	2	1	2	3	1	1	2	2	2	1	2	19
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	34
10	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	38
JUMLAH												267

TABEL TEST RETEST II TANGGAL 27 JANUARI 2011

RESP	TINGKAT KEPUASAN INFORMASI					KUALITAS PELAYANAN DPPU						$\Sigma$
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	
1	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	37
2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	33
3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	1	1	21
4	3	2	1	3	2	3	2	4	2	1	3	26
5	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	1	20
6	3	3	3	2	1	1	2	1	2	1	1	20
7	1	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	27
8	3	2	2	3	1	1	2	2	3	1	2	22
9	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	30
10	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	36
JUMLAH												272