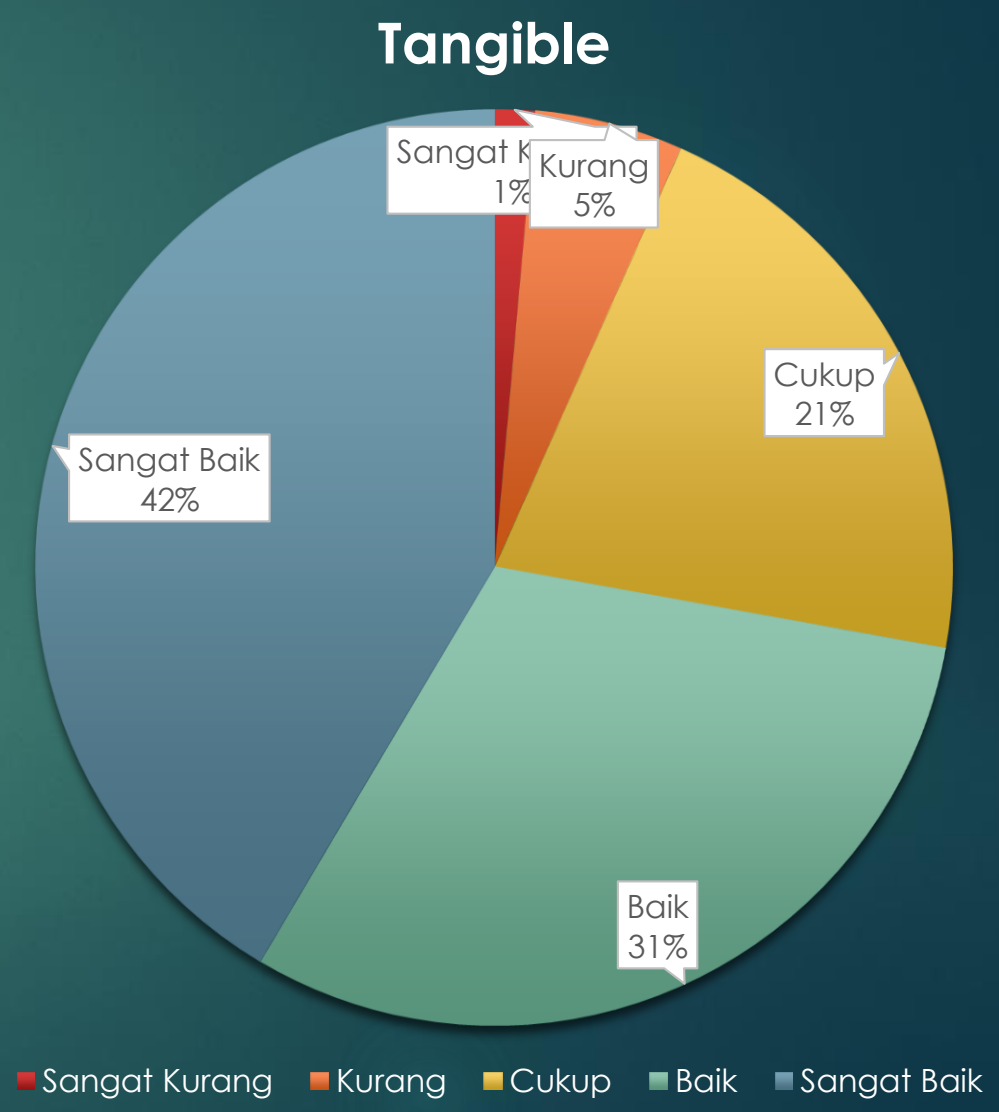
KEPUASAN MAHASISWA

PRODI PENDIDIKAN BAHASA ARAB
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM MALANG

Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana.

Dari 90 responden, memberikan penilaian terhadap kecukupan, aksebilitas, kualitas sarana dan prasarana sebagaiamana berikut :

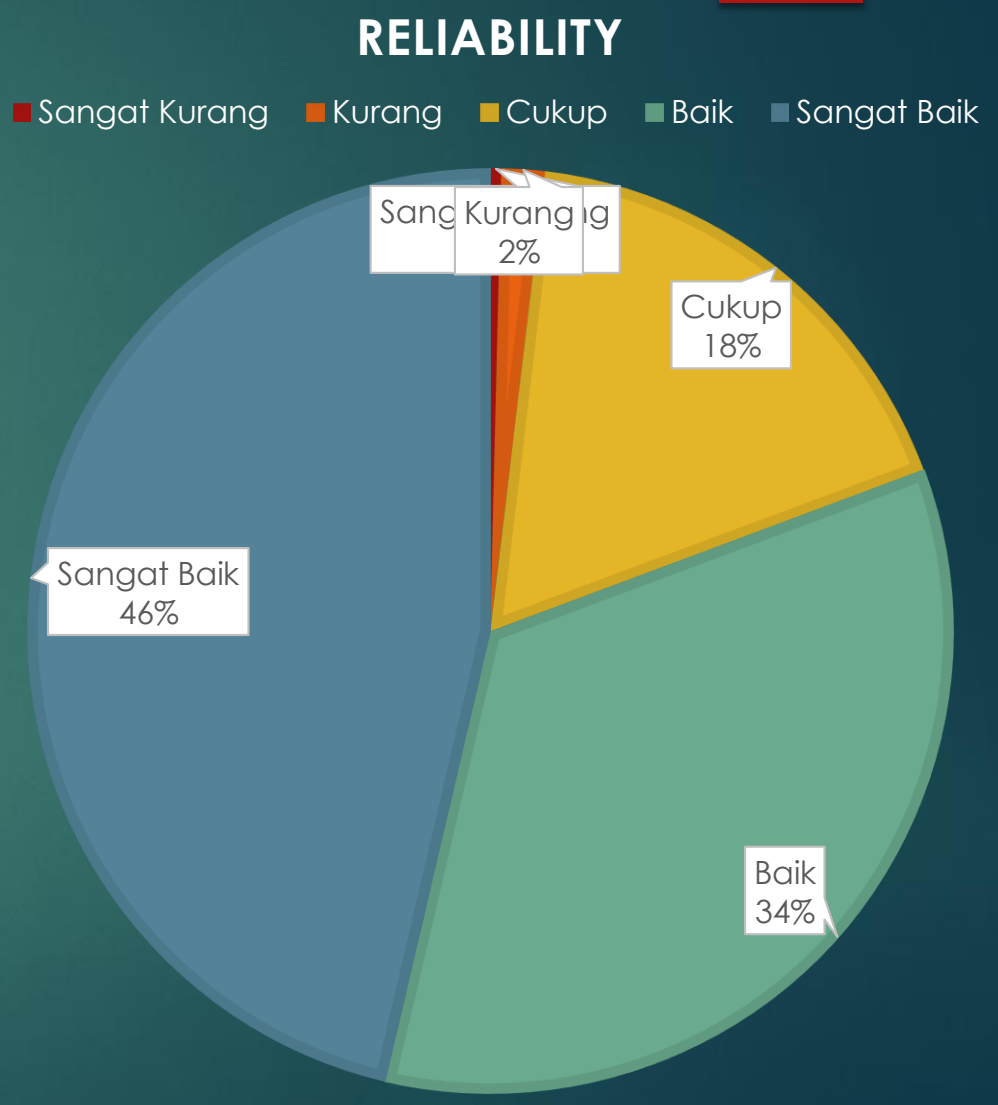
sebanyak 72,2% mahasiswa menilai pelayanan sangat baik, sedangkan 21,2 % mahasiswa menilai pelayanan cukup, dan 6,7% mahasiswa menilai pelayanan kurang. Dari hasil penilaian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan aksebilitas, sarana dan prasarana di Prodi Pendidikan Bahasa Arab Fakultas Agama Islam UNISMA sudah **SANGAT BAIK**



Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.

Dari 90 responden, memberikan penilaian terhadap kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan sebagaiamana berikut :

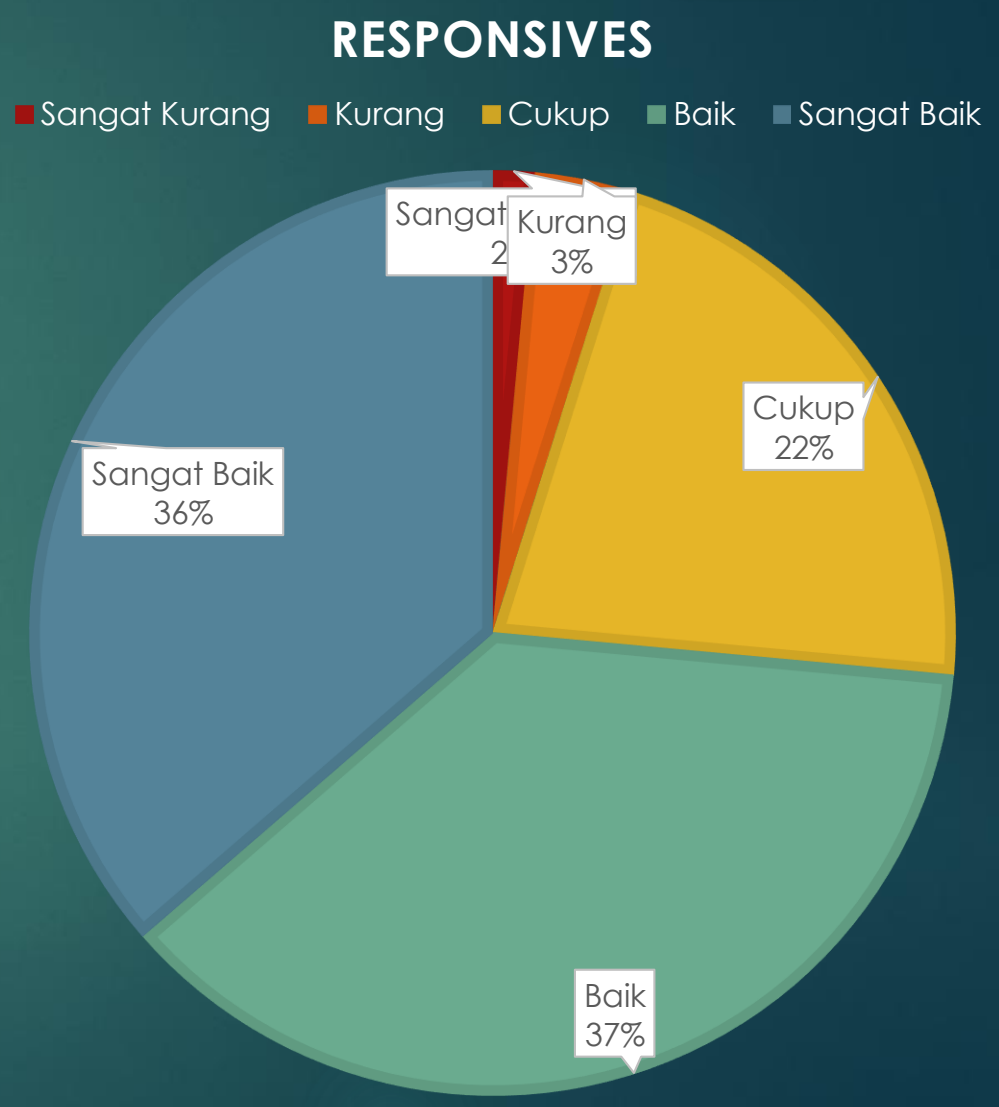
sebanyak 80,6% mahasiswa menilai pelayanan sangat baik, sedangkan 17,4 % mahasiswa menilai pelayanan cukup, dan 1,9% mahasiswa menilai pelayanan kurang. Dari hasil penilaian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan di Prodi Pendidikan Bahasa Arab Fakultas Agama Islam UNISMA sudah **SANGAT BAIK**



Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

Dari 90 responden, memberikan penilaian terhadap kemampuan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa sebagaiamana berikut :

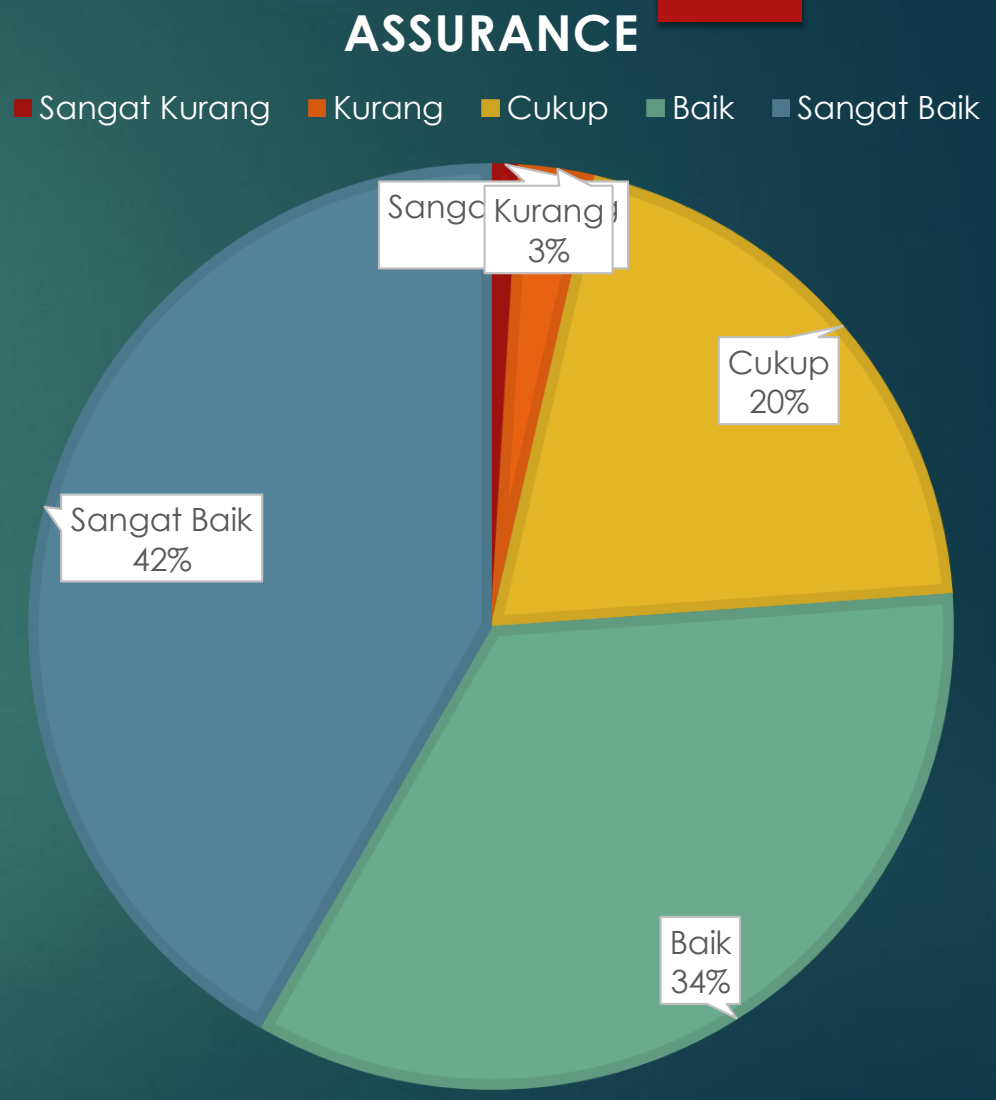
sebanyak 73% mahasiswa menilai kemampuannya sangat baik, sedangkan 22 % mahasiswa menilai kemampuannya cukup, dan 4,5% mahasiswa menilai kemampuannya kurang. Dari hasil penilaian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kemampuan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa di Prodi Pendidikan Bahasa Arab Fakultas Agama Islam UNISMA sudah **SANGAT BAIK**



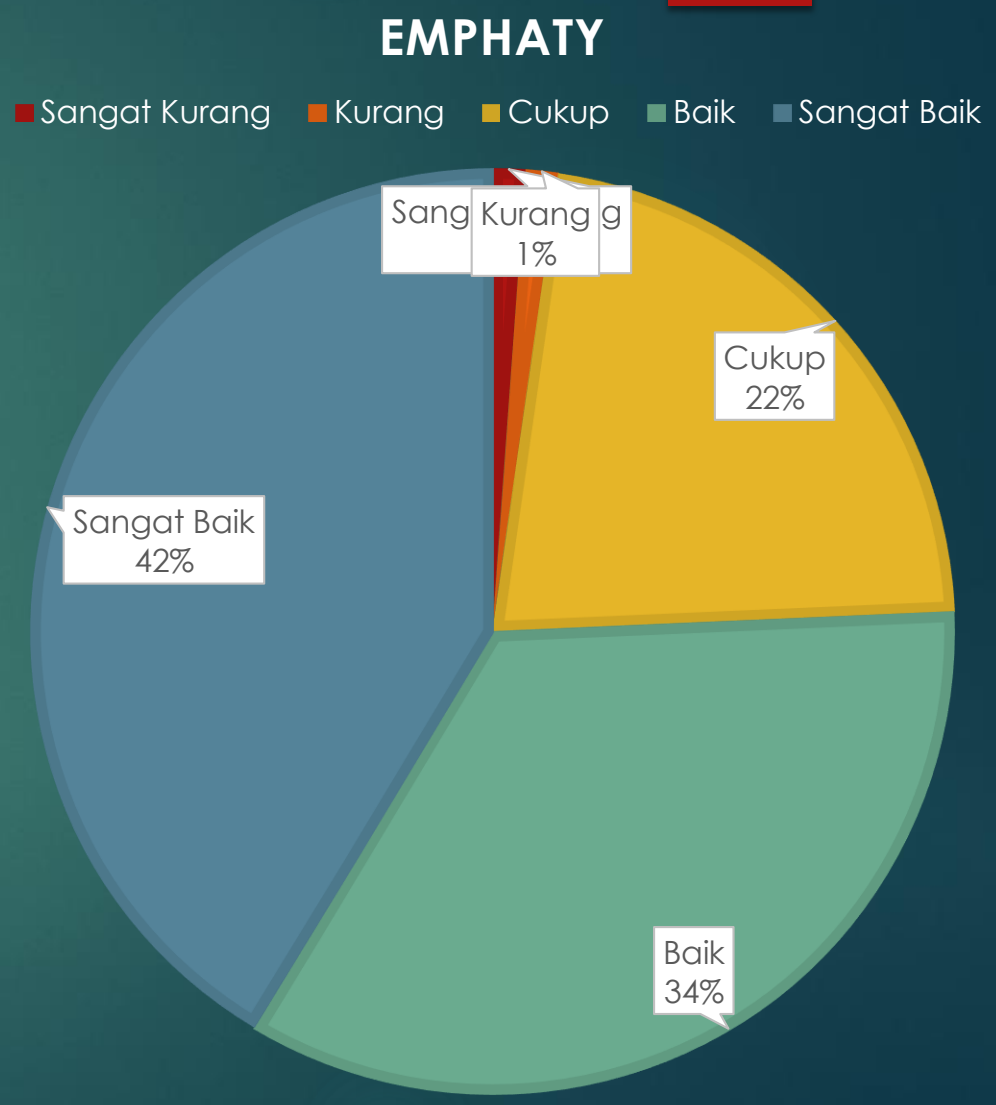
Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

Dari 90 responden, memberikan penilaian terhadap kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan sebagaiamana berikut :

sebanyak 76,2% mahasiswa menilai kemampuannya sangat baik, sedangkan 20,3 % mahasiswa menilai kemampuannya cukup, dan 3,6% mahasiswa menilai kemampuannya kurang. Dari hasil penilaian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan di Prodi Pendidikan Bahasa Arab Fakultas Agama Islam UNISMA sudah **SANGAT BAIK**



Empati (*empathy*): kesediaan/ kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.

Dari 90 responden, memberikan penilaian terhadap kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa sebagaiamana berikut :

sebanyak 75,7% mahasiswa menilai kepedualiannya sangat baik, sedangkan 22,0 % mahasiswa menilai kepeduliannya cukup, dan 2,2% mahasiswa menilai kepeduliannya kurang. Dari hasil penilaian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa di Prodi Pendidikan Bahasa Arab Fakultas Agama Islam UNISMA sudah **SANGAT BAIK**