

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
PRODI S1 PENDIDIKAN BIOLOGI FMIPA UNESA**



**UNIT PENJAMINAN MUTU PRODI S1 PENDIDIKAN BIOLOGI  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA  
2025**

## HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan bahwa Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Pendidikan Biologi  
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Surabaya dibuat  
dengan sebenarnya

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Pendidikan Biologi  
FMIPA Unesa



Dr. Rinie Pratiwi Puspitawati, M.Si.  
NIP. 196601121991032001

Surabaya,  
Unit Penjaminan Mutu  
Prodi Pendidikan Biologi FMIPA Unesa



Dr. Ulfi Faizah, S.Pd., M.Si.  
NIP. 197809212005012002

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas terselesainya laporan **Survei Kepuasan Mahasiswa** pada Program Studi Pendidikan Biologi, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA), Universitas Negeri Surabaya (Unesa). Laporan ini disusun sebagai bagian dari komitmen kami dalam mendukung peningkatan kualitas layanan akademik di lingkungan Program Studi Pendidikan Biologi khususnya, serta Fakultas dan Universitas secara umum.

Penyusunan laporan ini, tidak terlepas dari pihak-pihak yang telah memberikan apresiasi dan sejumlah masukan kepada penyusun. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini perkenankanlah kami untuk menyampaikan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Negeri Surabaya dan segenap jajarannya yang telah memberikan dukungan dan arahannya dalam proses pelaksanaan survei ini.
2. Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas sehingga survei ini dapat berjalan dengan lancar.
3. Responden survei yaitu mahasiswa Program Studi Pendidikan Biologi yang telah bersedia menjadi responden yang telah menyempatkan dan meluangkan waktunya untuk mengisi instrument survei ini.

Survei kepuasan mahasiswa ini merupakan salah satu instrumen penting dalam proses penjaminan mutu akademik di Unesa. Melalui survei ini, kami dapat memperoleh umpan balik yang berharga mengenai pengalaman dan persepsi mahasiswa terhadap layanan akademik yang diberikan, termasuk proses pembelajaran, fasilitas penunjang, serta dukungan administratif. Hasil survei ini akan menjadi dasar bagi kami untuk melakukan evaluasi dan perbaikan yang berkelanjutan, demi menciptakan sistem layanan akademik yang lebih efektif, efisien, dan memuaskan bagi seluruh civitas akademika.

Akhir kata, kami berharap laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi acuan bagi peningkatan kualitas layanan di Unesa, khususnya di lingkungan FMIPA dan Program Studi Pendidikan Biologi. Semoga dengan adanya laporan ini, kualitas pelayanan akademik di universitas kita tercinta dapat terus berkembang sejalan dengan harapan dan kebutuhan mahasiswa.

Surabaya, 2 November 2025  
Unit Penjaminan Mutu



Dr. Ulfi Faizah, S.Pd., M.Si.  
NIP. 197809212005012002

## DAFTAR ISI

|                                                  |     |
|--------------------------------------------------|-----|
| HALAMAN PENGESAHAN .....                         | ii  |
| KATA PENGANTAR.....                              | iii |
| DAFTAR ISI .....                                 | iv  |
| DAFTAR TABEL DAN GAMBAR .....                    | vi  |
| BAB I PENDAHULUAN .....                          | 1   |
| 1. 1. Latar Belakang .....                       | 1   |
| 1.2. Dasar Hukum .....                           | 2   |
| 1.3. Permasalahan .....                          | 2   |
| 1.4. Tujuan .....                                | 3   |
| 1.5. Sistematika Laporan .....                   | 3   |
| BAB II METODE SURVEI .....                       | 4   |
| 2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei..... | 4   |
| 2.2. Definisi Operasional .....                  | 4   |
| 2.3. Instrumen Survei.....                       | 4   |
| 2.4. Metode .....                                | 5   |
| 2.5. Pengolahan Data .....                       | 5   |
| a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (Tki)..... | 5   |
| b. Uji Normalitas .....                          | 6   |
| c. Uji Wilcoxon .....                            | 7   |
| d. Diagram Kartesius.....                        | 7   |
| BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....               | 8   |
| 3.1. Analisis Statistik .....                    | 8   |
| 3.2. Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian .....   | 9   |
| 3.3. Analisa Kuadran (IPA) .....                 | 13  |
| a. Kuadran I .....                               | 14  |

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| b. Kuadran II.....               | 15 |
| c. Kuadran III.....              | 15 |
| d. Kuadran IV .....              | 16 |
| BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN..... | 17 |
| 4.1. Kesimpulan dan Saran .....  | 17 |
| 4.2. Saran .....                 | 17 |
| DAFTAR PUSTAKA.....              | 18 |
| Lampiran Output Analisis .....   | 19 |

## DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

### Daftar Tabel

|                                                                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. Hasil uji normalitas data Kolmogorov-Smirnov .....                                                                     | 8  |
| Tabel 2. Hasil analisis uji beda Wilcoxon Signed Rank.....                                                                      | 9  |
| Tabel 3 Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Gap dan Kualitas Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Pendidikan Biologi FMIPA Unesa ..... | 10 |

### Daftar Gambar

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1. Diagram Kartesius (Supranto, 2001) .....                    | 13 |
| Gambar 2. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2025..... | 14 |

## BAB I PENDAHULUAN

### 1. 1. Latar Belakang

Peningkatan kualitas layanan akademik di perguruan tinggi merupakan salah satu faktor kunci dalam mencapai tujuan strategis institusi pendidikan. Sebagai universitas yang berkomitmen untuk terus meningkatkan mutu pendidikan, Universitas Negeri Surabaya (Unesa) melalui Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) selalu berupaya memberikan layanan akademik terbaik kepada seluruh sivitas akademika, khususnya mahasiswa. Untuk mencapai tujuan ini, diperlukan mekanisme evaluasi yang objektif dan sistematis guna memastikan bahwa layanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan mahasiswa sebagai stakeholder utama.

Program Studi Pendidikan Biologi FMIPA Unesa memandang pentingnya pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik sebagai salah satu instrumen evaluasi yang efektif. Survei ini bertujuan untuk mengidentifikasi kinerja layanan universitas yang mencakup berbagai aspek, termasuk proses pembelajaran, sarana dan prasarana akademik, serta layanan administrasi yang diberikan oleh tenaga kependidikan. Dengan demikian, hasil survei akan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan yang ada.

Survei ini tidak hanya bermanfaat bagi mahasiswa, tetapi juga bagi stakeholder internal lainnya, seperti dosen dan tenaga kependidikan. Mahasiswa sebagai pengguna utama layanan akademik memiliki peran penting dalam memberikan umpan balik yang akurat dan relevan. Umpan balik tersebut kemudian akan digunakan sebagai acuan bagi pihak pengelola program studi dan fakultas untuk mengevaluasi kinerja dan mencari solusi yang lebih baik dalam meningkatkan kualitas layanan.

Selain itu, survei ini membantu mengidentifikasi variabel-variabel yang sudah berjalan dengan baik serta variabel yang masih memerlukan peningkatan. Variabel-variabel tersebut mencakup berbagai aspek layanan, seperti kualitas pembelajaran, ketersediaan fasilitas, efektivitas sistem administrasi, hingga kemudahan akses layanan akademik. Dengan mengetahui aspek yang telah baik, pihak universitas dapat mempertahankannya, sementara pada aspek yang memerlukan perbaikan, langkah-langkah strategis dapat dirumuskan guna meningkatkan kualitas layanan.

Melalui pelaksanaan survei ini, diharapkan program studi, fakultas, dan universitas dapat terus melakukan perbaikan berkelanjutan yang berbasis data dan kebutuhan nyata mahasiswa. Dengan demikian, mutu akademik dan kualitas layanan yang diberikan oleh Unesa dapat terus berkembang dan memenuhi ekspektasi stakeholder internal universitas.

## **1.2. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 50 Tahun Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 87 tahun 2014 Tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi.
6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 13 tahun 2015 Tentang Rencana Strategis Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Tahun 2015-2019.
7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
8. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 7 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan.

## **1.3. Permasalahan**

1. Apakah ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan pada pengujian statistik terhadap data hasil survei kepuasan mahasiswa Prodi S1 Pendidikan Biologi FMIPA UNESA Tahun 2025.
2. Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa Prodi S1 Pendidikan Biologi FMIPA UNESA berdasarkan survei kepuasan 2025 dengan menggunakan analisis Gap.
3. Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan kepuasan mahasiswa Prodi S1 Pendidikan Biologi FMIPA UNESA Tahun 2025 dengan menggunakan pendekatan metode Importance-Performance Analysis (IPA).



## 1.4. Tujuan

Mengetahui kualitas kepuasan mahasiswa Prodi S1 Pendidikan Biologi FMIPA UNESA Tahun 2025 berdasarkan analisis statistik uji beda, analisis gap, dan analisis IPA. Selain itu, laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pada tahun akademik selanjutnya.

## 1.5. Sistematika Laporan

Sistematika pada laporan survei kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Surabaya ini, terdiri dari empat bab, yaitu sebagai berikut:

### 1. BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama, berisi tentang latar belakang penyusunan laporan, dasar hukum, permasalahan yang diangkat dalam laporan, tujuan penyusunan laporan, dan sistematika laporan.

### 2. BAB II METODE SURVEI

Bab kedua, berisi tentang jenis dan rancangan pelaksanaan survei kepuasan, definisi operasional, instrumen survei, metode pelaksanaan survei, dan pengolahan data survei yang terdiri dari penjelasan terkait analisis Gap dan tingkat kesesuaian (Tki), uji normalitas, uji wilcoxon, dan diagram kartesius.

### 3. BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ketiga, berisi tentang hasil beserta pembahasan dari analisis statistik, analisis Gap dan tingkat kesesuaian, dan analisis kuadran dengan metode Importance-Performance Analysis (IPA).

### 4. BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab keempat, berisi tentang kesimpulan terkait laporan survei kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Surabaya dan saran bagi pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

## BAB II

### METODE SURVEI

#### 2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Metode survei dipilih karena dapat memberikan deskripsi atau gambaran kuantitatif tren, sikap, dan pendapat dari populasi terhadap variabel dengan mempelajari sampel (Creswell & Creswell, 2018);(Johnson & Christensen, 2014).

Penelitian ini menggunakan rancangan cross sectional yang digunakan untuk mempelajari hubungan antara variabel bebas dengan variabel bergantung dengan melakukan pengukuran pada saat yang sama (*point time approach*). Saat yang sama artinya tiap subyek hanya diobservasi satu kali dan variabel subjek dilakukan pada saat observasi. Instrumen yang digunakan dalam pengambilan data adalah kuesioner dengan skala likert (1-5).

#### 2.2. Definisi Operasional

Beberapa definisi operasional adalah sebagai berikut:

1. Responden adalah semua mahasiswa yang menggunakan layanan UNESA tahun 2025.
2. Harapan Responden adalah mahasiswa yang memperoleh pelayanan layanan UNESA tahun 2025.
3. Kepuasan Responden adalah pengakuan konsumen mengenai layanan UNESA tahun 2025.
4. Kualitas pelayanan yang akan diteliti adalah harapan dan kenyataan konsumen terhadap *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan).

#### 2.3. Instrumen Survei

Instrumen yang digunakan dalam survei ini adalah kuesioner survei kepuasan mahasiswa yang disebar dengan aplikasi Google Form. Kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data, berisi pernyataan tertulis tentang harapan dan kenyataan konsumen untuk direspon dengan pilihan jawaban dengan skala likert 1-5. Instrumen kuesioner terdiri dari 5 aspek utama (dimensi) yaitu *reliability* (keandalan),

*responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan).

## 2.4. Metode

Metode yang digunakan adalah Metode *Service Quality Servqual* (Parasuraman et al., 1985), dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

1. *Tangibles* (Nyata) Yaitu meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Yaitu keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (Jaminan) Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. *Empathy* (Empati) Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Tahap selanjutnya adalah dengan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) yang pertama kali diperkenalkan oleh (Martilla & James, 1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen/pelanggan dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal juga dengan *Quadrant Analysis*.

## 2.5. Pengolahan Data

### a. Analisa Gap dan Tingkat Kesesuaian (TKI)

Tingkat kepuasan konsumen dijelaskan dengan menggunakan analisis kesenjangan (Gap). Analisis ini membandingkan mean antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen dari dimensi pelayanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (keberwujudan). Kepuasan paling tinggi terjadi apabila kenyataan melampaui harapan yaitu pada saat pelayanan yang diberikan maksimal (4) sedangkan harapan minimal adalah (1). Adapun rumus untuk menghitung Gap adalah :

$$\text{Gap} = \text{Kenyataan} - \text{Harapan}$$

Kemudian, rumus untuk tingkat kesesuaian (TKI) antara harapan dan kenyataan dapat menggunakan formulasi :

$$\text{TKI} = (\text{Kenyataan}/\text{Harapan}) \times 100\%$$

*Gap Score* menunjukkan kesenjangan antara kenyataan dan harapan (Parasuraman et al., 1985). Hal ini menunjukkan adanya masalah ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dan kenyataan yang dirasakannya. Jika *gap score* bernilai positif (+) menunjukkan bahwa kenyataan dapat memenuhi harapan pelanggan, sebaliknya jika nilai gap adalah negatif (-) menunjukkan bahwa harapan pelanggan belum terpenuhi (Parasuraman et al., 1988).

Menurut, Wahyuni (2014) terdapat kriteria penilaian tingkat kesesuaian pelanggan :

1. Tingkat kesesuaian nasabah > 100%, berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan à Pelayanan sangat memuaskan
2. Tingkat kesesuaian nasabah = 100%, berarti kualitas layanan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan à Pelayanan telah memuaskan
3. Tingkat kesesuaian < 100% berarti kualitas layanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan à Pelayanan belum memuaskan.

#### b. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan dengan analisis statistik. Uji ini dilakukan dengan memasukkan rata-rata kenyataan dan harapan dari setiap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan terdistribusi normal atau tidak sehingga dapat ditentukan uji statistik selanjutnya yang akan digunakan.

Uji yang digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov untuk sampel besar (lebih dari 50 responden) atau Shapiro-Wilk untuk sampel kecil (kurang dari 50 responden). Dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  maka data terdistribusi normal (data parametrik) dan dapat dianalisis dengan paired t-test.
2. Apabila nilai signifikansi  $< 0,05$  maka data tidak terdistribusi tidak normal (data nonparametrik) dan dapat dianalisis menggunakan uji Wilcoxon

### c. Uji Wilcoxon

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang bermakna atau tidak dari kenyataan dan harapan yang diteliti sehingga dapat ditentukan apakah  $H_0$  ditolak atau diterima. Apabila hasil yang didapatkan terjadi perbedaan yang signifikan maka  $H_0$  ditolak tetapi apabila perbedaan yang terjadi tidak signifikan maka  $H_0$  diterima. Uji *Paired T-Test* dilakukan jika dua data yang dibandingkan terdistribusi normal atau uji Wilcoxon jika minimal dari salah satu yang dibandingkan tidak terdistribusi normal dapat dari kenyataan dan harapan

### d. Diagram Kartesius

Diagram kartesius menjabarkan tingkat pernyataan ke dalam empat bagian dimana dengan diagram ini dapat ditentukan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang kemudian dapat diprioritaskan bagi perusahaan untuk ditingkatkan lebih lanjut.

## BAB III

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Analisis Statistik

Survey dilakukan dengan mengambil responden yang merupakan mahasiswa Program Studi Pendidikan Biologi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Surabaya yang dilakukan secara acak melalui Single Sign On (SSO). Populasi total mahasiswa Prodi Biologi yang menjadi target survei dari data SSO didapatkan sebanyak 533 mahasiswa dan jumlah sampel yang didapat melalui survei adalah 364 responden. Jumlah sampel ini sudah memenuhi syarat kecukupan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Jika jumlah populasi mahasiswa Prodi Biologi FMIPA UNESA adalah 875 orang (data BPM) dan diasumsikan error yang ditoleransi sebesar 5%, maka sampel minimal yang harus terpenuhi adalah :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{875}{1 + (875 * (0.05^2))} = 274,51 = 275$$

Dengan jumlah sampel sebanyak 412 responden, maka syarat kecukupan data sudah terpenuhi.

Selanjutnya akan dilakukan pengujian asumsi normalitas sebagai prasyarat untuk melakukan uji beda mean antara Harapan dan Kenyataan. Hipotesis didefinisikan sebagai berikut :

$H_0$  : Data mengikuti Distribusi Normal

$H_1$  : Data tidak mengikuti Distribusi Normal

*Tabel 1. Hasil uji normalitas data Kolmogorov-Smirnov*

| Variabel  | Nilai K-S | P-Value | Keterangan   |
|-----------|-----------|---------|--------------|
| Harapan   | 0.238     | 0.001   | Tidak Normal |
| Kenyataan | 0.163     | 0.001   | Tidak Normal |

Dari hasil uji normalitas menggunakan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov* pada Tabel 1 didapatkan bahwa semua variabel (harapan dan kenyataan) menghasilkan nilai P-value 0.001 yang dengan menggunakan nilai signifikansi 5% terlihat bahwa asimtotik

atau *p-value* kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan hasil pengujian hipotesis adalah **Tolak  $H_0$**  yang artinya **data tidak mengikuti distribusi Normal**.

Uji Wilcoxon signed rank merupakan alternatif metode pengujian dua sampel berpasangan selain pengujian dengan *Paired-T Test*. Jika sampel memenuhi asumsi distribusi normal maka dapat digunakan pendekatan uji *statistic parametrik* dengan uji *Paired-T Test*, sedangkan jika asumsi normalitas tidak terpenuhi, maka bisa menggunakan Uji Wilcoxon signed rank. Dari hasil pengujian normalitas, diperoleh kesimpulan bahwa data hasil survey tidak memenuhi asumsi distribusi normal, dengan demikian digunakan pendekatan non-parametrik uji Wilcoxon signed rank. Hipotesis yang digunakan untuk uji beda data berpasangan Wilcoxon signed rank task adalah sebagai berikut:

$H_0$  : Tidak ada perbedaan yang bermakna antara nilai Harapan dan Kenyataan pada survei kepuasan mahasiswa S1 Prodi Biologi FMIPA Unesa

$H_1$  : Ada perbedaan yang bermakna antara nilai Harapan dan Kenyataan pada survei kepuasan mahasiswa S1 Prodi Biologi FMIPA Unesa

*Tabel 2. Hasil analisis uji beda Wilcoxon Signed Rank*

| Variabel  | N   | Median | Mode | Z statistic | P-value |
|-----------|-----|--------|------|-------------|---------|
| Harapan   | 412 | 3,87   | 4    | -7,717      | 0,001   |
| Kenyataan |     | 3,26   | 4    |             |         |

Berdasarkan hasil Uji Wilcoxon menggunakan SPSS for windows 26 diperoleh hasil *Asymp. Sig. (2 – tailed) < 0,05* . Maka, dapat dinyatakan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan, bahwa ada perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan kepuasan mahasiswa UNESA. Dari statistik deskriptif diketahui bahwa nilai median harapan (3,87) lebih besar dari kenyataan (3,26) dengan selisih 0,61 sehingga bisa disimpulkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan kenyataan.

### 3.2. Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Mahasiswa Unesa Tahun 2025 dijelaskan pada Tabel 3.

Tabel 3 Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Gap dan Kualitas Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Pendidikan Biologi FMIPA Unesa

| Dimensi                               | Kode | Pertanyaan                                                                                                                                                   | Harapan     | Kenyataan   | Gap          | Tki          |
|---------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------|--------------|
| <b>Tangible<br/>(Transparan)</b>      | P1   | Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan | 3,53        | 3,37        | -0.16        | 95.47        |
|                                       | P5   | Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat                                             | 3,49        | 3,29        | -0.2         | 94.27        |
|                                       | P9   | Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa                                                    | 3,52        | 3,32        | -0.2         | 94.32        |
|                                       | P13  | Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan                                              | 3,5         | 3,34        | -0.16        | 95.43        |
|                                       | P18  | Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/ laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi)     | 3,5         | 3,31        | -0.19        | 94.57        |
|                                       | P23  | Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana                                                                                                      | 3,49        | 3,28        | -0.21        | 93.98        |
| <b>Mean</b>                           |      |                                                                                                                                                              | <b>3.51</b> | <b>3.32</b> | <b>-0,19</b> | <b>94,67</b> |
| <b>Assurance<br/>(Tanggung Jawab)</b> | P2   | Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat                                                                                               | 3,52        | 3,34        | -0.18        | 94.89        |
|                                       | P6   | Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa                                                                                                            | 3,5         | 3,29        | -0.21        | 94           |
|                                       | P10  | Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan                                                                                                      | 3,5         | 3,34        | -0.16        | 95.43        |
|                                       | P15  | Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT                                                                                           | 3,52        | 3,35        | -0.17        | 95.17        |



| Dimensi                         | Kode | Pertanyaan                                                                                                                                                | Harapan | Kenyataan | Gap   | Tki   |
|---------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------|-------|-------|
|                                 | P21  | Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan | 3,51    | 3,38      | -0.13 | 96.3  |
| <b>Mean</b>                     |      |                                                                                                                                                           | 3.51    | 3.34      | -0,17 | 95,16 |
| <b>Responsiveness (Adil)</b>    | P3   | Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat                                                               | 3,5     | 3,32      | -0.18 | 94.86 |
|                                 | P7   | Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa                                                                      | 3,47    | 3,31      | -0.16 | 95.39 |
|                                 | P11  | Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan                                                                | 3,53    | 3,35      | -0.18 | 94.9  |
|                                 | P16  | Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa               | 3,49    | 3,31      | -0.18 | 94.84 |
|                                 | P20  | Kemampuan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat                                        | 3,52    | 3,37      | -0.15 | 95.74 |
| <b>Mean</b>                     |      |                                                                                                                                                           | 3.50    | 3.33      | -0,17 | 95,15 |
| <b>Emphathy (Akuntabilitas)</b> | P4   | Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat                                                              | 3,51    | 3,33      | -0.18 | 94.87 |
|                                 | P8   | Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa                                                                     | 3,49    | 3,34      | -0.15 | 95.7  |
|                                 | P12  | Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan                                                               | 3,49    | 3,36      | -0.13 | 96.28 |

| Dimensi    | Kode                          | Pertanyaan                                                                                              | Harapan                                                                        | Kenyataan | Gap   | Tki   |       |
|------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|-------|-------|
|            | P17                           | Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana                 | 3,5                                                                            | 3,28      | -0.22 | 93.71 |       |
|            | P22                           | Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa | 3,52                                                                           | 3,39      | -0.13 | 96.31 |       |
|            | Mean                          |                                                                                                         | 3.50                                                                           | 3.34      | -0,16 | 95,37 |       |
|            | Reliability<br>(Kredibilitas) | P14                                                                                                     | Kejelasan SOP untuk proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT   | 3,51      | 3,38  | -0.13 | 96.3  |
|            |                               | P19                                                                                                     | Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan | 3,52      | 3,4   | -0.12 | 96.59 |
| Mean       |                               | 3.52                                                                                                    | 3.39                                                                           | -0,13     | 96,45 |       |       |
| Grand Mean |                               |                                                                                                         | 3.51                                                                           | 3.34      | -0.17 | 95.19 |       |

Berdasarkan hasil perhitungan *Gap Score* yang terdapat pada tabel 3, menunjukkan bahwa dari kelima dimensi (item) yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* bernilai negatif. Hal ini menunjukkan, bahwa kinerja institusi untuk mahasiswa belum memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui, bahwa nilai gap negatif terbesar yaitu **-0,22** terdapat pada satu variabel indikator yaitu, **P17** (*Emphathy*), yaitu Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana.

Indikator yang memiliki tingkat kesesuaian terendah juga dimiliki oleh **P17** (*Emphathy*), Hal ini menunjukkan, bahwa proses pelayanan selama ini belum berjalan sesuai dengan harapan mahasiswa, terutama dalam Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/ bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi).

Secara keseluruhan, berdasarkan hasil perhitungan *Grand Mean* yang terdapat pada tabel 3, total kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh para mahasiswa berdasarkan rata-rata dari mean kelima dimensi dari survei kepuasan, yaitu sebesar **95,19%**.

### 3.3. Analisa Kuadran (IPA)

Analisis kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen). Secara umum, model diagram kuadran dapat ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 1. Diagram Kartesius (Supranto, 2001)

Adapun interpretasi dari masing-masing kuadran pada gambar 3.3 dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen dan termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting bagi konsumen. Akan tetapi penyedia layanan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas. Variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen, maka kewajiban penyedia jasa harus mempertahankan kinerjanya.

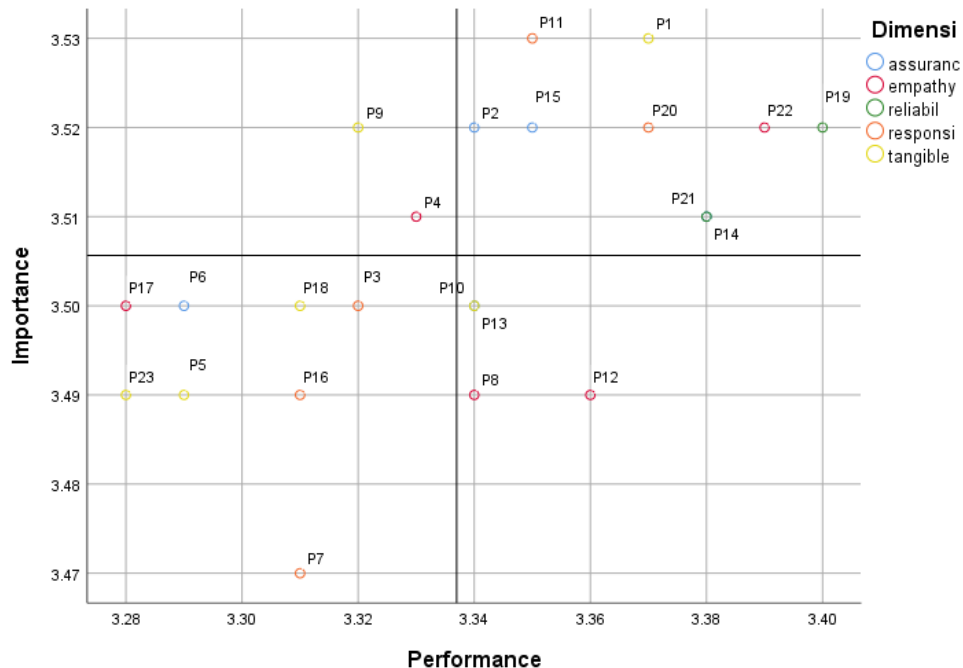
c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pelaksanaan oleh penyedia jasa biasa-biasa saja. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini tidak perlu dipersoalkan walau tidak memuaskan konsumen karena konsumen tidak menganggap sangat penting

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh penyedia jasa.

Berdasarkan interpretasi dari setiap kuadran tersebut, selanjutnya hasil perhitungan rata-rata Harapan dan Kenyataan pada tabel 3 diplot dalam diagram kartesius seperti pada gambar 2, di bawah ini, yaitu:



Gambar 2. Diagram Kartesius Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2025

Berdasarkan diagram kartesius pada gambar 2, berikut adalah hasil analisa dari setiap kuadran, yaitu sebagai berikut:

a. Kuadran I

Pada **kuadran I** ditemukan dua buah indikator pelayanan yang seharusnya menjadi prioritas utama menurut para responden, tetapi manajemen UNESA belum melaksanakan keduanya sesuai dengan keinginan responden, sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan.

Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

- 1) Kode P4 (*Emphathy*) yaitu Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat
- 2) Kode P9 (*Tangible*) yaitu Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa

Dapat disimpulkan, bahwa variabel indikator pada kuadran I ini perlu mendapatkan perhatian secara serius dan harus ditingkatkan layanannya menjadi lebih baik lagi di tahun akademik yang akan datang.

## b. Kuadran II

Pada **kuadran II** ditemukan sembilan buah indikator pelayanan yang dianggap penting oleh para responden dan manajemen UNESA telah mampu melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan baik, sehingga dapat memberikan rasa puas kepada responden. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

- 1) Kode P1 (Tangible) yaitu Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan
- 2) Kode P2 (Assurance) yaitu Kejelasan informasi program bidang penalaran, minat, dan bakat
- 3) Kode P11 (Responsiveness) yaitu Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
- 4) Kode P14 (Reliability) yaitu Kejelasan SOP untuk proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT
- 5) Kode P15 (Assurance) yaitu Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT
- 6) Kode P19 (Reliability) yaitu Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan
- 7) Kode P20 (Responsiveness) yaitu Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
- 8) Kode P21 (Assurance) yaitu Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
- 9) Kode P22 (Emphathy) yaitu Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa

Dapat disimpulkan, bahwa variabel indikator pada **kuadran II** ini perlu dipertahankan kinerja yang selama ini sudah berjalan. Apabila memungkinkan, pengoptimalan kinerja dapat dilakukan agar tingkat kepuasan responden dapat semakin meningkat.

## c. Kuadran III

Pada **kuadran III** ditemukan sembilan buah indikator pelayanan yang dianggap tidak terlalu penting oleh para responden dan manajemen UNESA telah

melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan cukup baik, sehingga tidak terlalu menjadi fokus perhatian dalam perbaikan selanjutnya. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

- 1) Kode P3 (Responsiveness) yaitu Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan bidang penalaran, minat, dan bakat
- 2) Kode P5 (Tangible) yaitu Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bidang penalaran, minat, dan bakat
- 3) Kode P6 (Assurance) yaitu Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
- 4) Kode P7 (Responsiveness) yaitu Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
- 5) Kode P16 (Responsiveness) yaitu Kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa
- 6) Kode P17 (Emphathy) yaitu Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana
- 7) Kode P18 (Tangible) yaitu Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laboratorium/bengkel/instalasi listrik/internet, sistem informasi)
- 8) Kode P23 (Tangible) yaitu Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana

d. Kuadran IV

Pada **kuadran IV** ditemukan lima indikator pelayanan yang dianggap tidak penting oleh para responden dan manajemen UNESA telah mampu melaksanakan indikator pelayanan tersebut dengan baik. Berikut adalah detail variabel indikatornya, yaitu:

- 1) Kode P8 (Emphathy) yaitu Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan BK, kesehatan, dan beasiswa
- 2) Kode P10 (Assurance) yaitu Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
- 3) Kode P12 (Emphathy) yaitu Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bimbingan karir dan kewirausahaan
- 4) Kode P13 (Tangible) yaitu Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan bimbingan karir dan kewirausahaan

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis data dari survei kepuasan mahasiswa maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Terdapat perbedaan yang signifikan antara Harapan dan Kenyataan berdasarkan hasil uji Wilcoxon dengan nilai signifikansi  $< 5\%$ , masih ada kesenjangan antara harapan dan kenyataan sebesar 0,61.
- b. Pada analisis Gap ditemukan bahwa variabel indikator **P17** memiliki nilai Gap negatif terbesar (**-0,22**) dan sekaligus memiliki tingkat kesesuaian terendah, (93,71). **P17** sendiri adalah indikator terhadap kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan keuangan dan sarana prasarana. Jadi, kepuasan terhadap pelayanan berdasarkan perspektif mahasiswa belum terpenuhi.
- c. Secara keseluruhan, tingkat kesesuaian antara Kenyataan dan Harapan yang dirasakan oleh para mahasiswa selaku responden yaitu sebesar **95,19%**.
- d. Pada kuadran I ditemukan dua indikator yang harus menjadi prioritas utama, yaitu
  - 1) Kode P4 (*Emphathy*) yaitu Kepedulian petugas dalam menerima keluhan terkait layanan bidang penalaran, minat, dan bakat
  - 2) Kode P9 (*Tangible*) yaitu Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana layanan BK, kesehatan, dan beasiswa

#### 4.2. Saran

Dari hasil analisis survei kepuasan mahasiswa Prodi S1 Pendidikan Biologi FMIPA Unesa, maka diperlukan:

- a. Tindakan perbaikan untuk memperbaiki indikator P4 dan P9 yang belum optimal padahal dianggap sangat penting oleh mahasiswa.
- b. Mempertahankan kualitas layanan pada indikator yang lain untuk menjamin tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kampus.

## DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications, Inc.
- Johnson, R. B., & Christensen, R. (2014). *Educational Research: Quantitative, Qualitative, and Mixed Approaches*. SAGE Publications, Inc.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta.
- Wahyuni, N. (2014). *Gap Analysis*. Binus University.



## Lampiran Output Analisis

### Descriptives

#### Descriptive Statistics

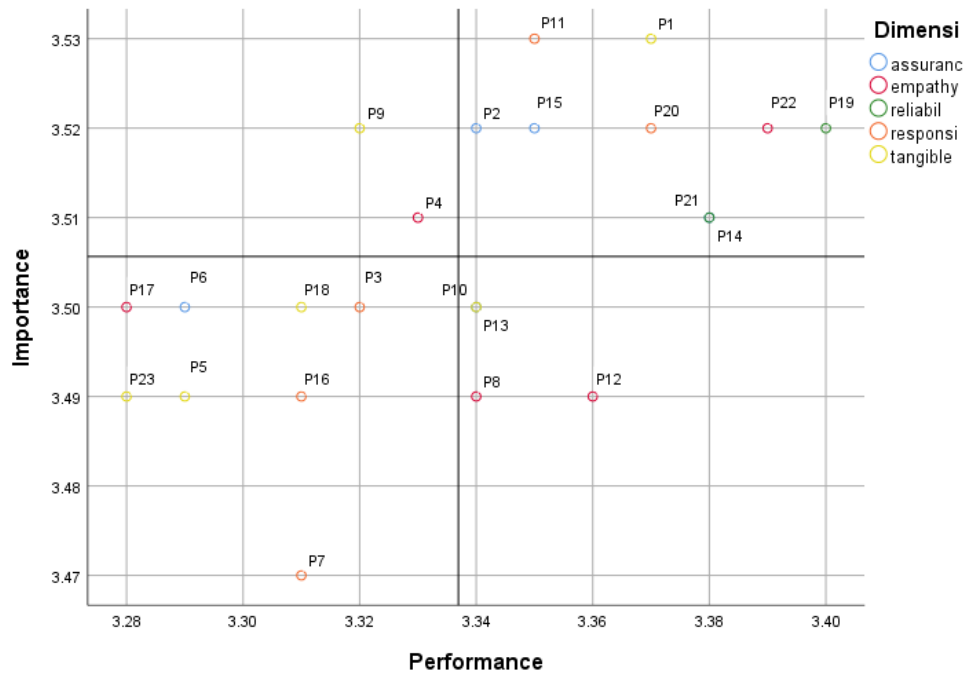
|                    | N   | Mean |
|--------------------|-----|------|
| HP1                | 412 | 3.53 |
| HP2                | 412 | 3.52 |
| HP3                | 412 | 3.50 |
| HP4                | 412 | 3.51 |
| HP5                | 412 | 3.49 |
| HP6                | 412 | 3.50 |
| HP7                | 412 | 3.47 |
| HP8                | 412 | 3.49 |
| HP9                | 412 | 3.52 |
| HP10               | 412 | 3.50 |
| HP11               | 412 | 3.53 |
| HP12               | 412 | 3.49 |
| HP13               | 412 | 3.50 |
| HP14               | 412 | 3.51 |
| HP15               | 412 | 3.52 |
| HP16               | 412 | 3.49 |
| HP17               | 412 | 3.50 |
| HP18               | 412 | 3.50 |
| HP19               | 412 | 3.52 |
| HP20               | 412 | 3.52 |
| HP21               | 412 | 3.51 |
| HP22               | 412 | 3.52 |
| HP23               | 412 | 3.49 |
| Valid N (listwise) | 412 |      |

## Descriptives

### Descriptive Statistics

|                    | N   | Mean |
|--------------------|-----|------|
| KP1                | 412 | 3.37 |
| KP2                | 412 | 3.34 |
| KP3                | 412 | 3.32 |
| KP4                | 412 | 3.33 |
| KP5                | 412 | 3.29 |
| KP6                | 412 | 3.29 |
| KP7                | 412 | 3.31 |
| KP8                | 412 | 3.34 |
| KP9                | 412 | 3.32 |
| KP10               | 412 | 3.34 |
| KP11               | 412 | 3.35 |
| KP12               | 412 | 3.36 |
| KP13               | 412 | 3.34 |
| KP14               | 412 | 3.38 |
| KP15               | 412 | 3.35 |
| KP16               | 412 | 3.31 |
| KP17               | 412 | 3.28 |
| KP18               | 412 | 3.31 |
| KP19               | 412 | 3.40 |
| KP20               | 412 | 3.37 |
| KP21               | 412 | 3.38 |
| KP22               | 412 | 3.39 |
| KP23               | 412 | 3.28 |
| Valid N (listwise) | 412 |      |

## Graph



## NPar Tests

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                  |                | Harapan           | Kenyataan         |
|----------------------------------|----------------|-------------------|-------------------|
| N                                |                | 412               | 412               |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | 3.5054            | 3.3375            |
|                                  | Std. Deviation | .60374            | .62127            |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | .238              | .163              |
|                                  | Positive       | .206              | .143              |
|                                  | Negative       | -.238             | -.163             |
| Test Statistic                   |                | .238              | .163              |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | .000 <sup>c</sup> | .000 <sup>c</sup> |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

## NPar Tests

### Wilcoxon Signed Ranks Test

|                        |                | Ranks            |           |              |
|------------------------|----------------|------------------|-----------|--------------|
|                        |                | N                | Mean Rank | Sum of Ranks |
| Kenyataan -<br>Harapan | Negative Ranks | 138 <sup>a</sup> | 108.10    | 14917.50     |
|                        | Positive Ranks | 52 <sup>b</sup>  | 62.07     | 3227.50      |
|                        | Ties           | 222 <sup>c</sup> |           |              |
|                        | Total          | 412              |           |              |

a. Kenyataan < Harapan

b. Kenyataan > Harapan

c. Kenyataan = Harapan

### Test Statistics<sup>a</sup>

| Kenyataan - Harapan    |                     |
|------------------------|---------------------|
| Z                      | -7.717 <sup>b</sup> |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .000                |

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

## Frequencies

|                |         | Statistics |           |
|----------------|---------|------------|-----------|
|                |         | Harapan    | Kenyataan |
| N              | Valid   | 412        | 412       |
|                | Missing | 0          | 0         |
| Mean           |         | 3.5054     | 3.3375    |
| Median         |         | 3.8696     | 3.2609    |
| Mode           |         | 4.00       | 4.00      |
| Std. Deviation |         | .60374     | .62127    |
| Variance       |         | .364       | .386      |
| Minimum        |         | 1.00       | 1.00      |
| Maximum        |         | 4.00       | 4.00      |