

Kategori	Nomor Item	Indikator	24041965008	24041965003	24041965004	24041965002	24041965009	24041965006
Keandalan / Reliability	1	Ketersediaan layanan akademik, administrasi, dan p	3	4	4	3	4	4
	19	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan p	3	4	4	3	4	3
Daya Tanggap / Responsiveness	3	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam mer	3	4	4	3	4	3
	7	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam mer	3	4	4	3	4	3
	11	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam mer	3	4	4	3	4	3
	15	Kemudahan proses pengajuan/pembayaran/keti	3	4	4	3	4	4
	16	Kemampuan dan kecepatan petugas dalam mer	3	4	4	3	4	3
	20	Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan	3	4	4	3	4	4
Kepastian / Assurance	2	Kejelasan informasi program bidang penalaran,	3	4	4	3	4	4
	6	Kejelasan SOP layanan BK, kesehatan, dan beasi	3	4	4	3	4	4
	10	Kejelasan SOP layanan bimbingan karir dan kewi	3	4	4	3	4	3
	14	Kejelasan SOP untuk proses pengajuan/pembaya	3	4	4	3	4	4
	21	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan p	3	4	4	3	4	4
Empati / Empathy	4	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan te	3	4	4	3	4	3
	8	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan te	3	4	4	3	4	3
	12	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan te	3	4	4	3	4	3
	17	Kepedulian petugas dalam menerima keluhan te	3	4	4	3	4	4
	22	Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidik	3	4	4	4	4	4
Tangible / Bukti Fisik	5	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kual	3	4	4	3	4	3
	9	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kual	3	4	4	3	4	4
	13	Ketersediaan, kecukupan, aksesibilitas, dan kual	3	4	4	3	4	3
	18	Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana	3	4	4	3	4	4
	23	Kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan pra	3	4	4	3	4	4