

UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA

Assalamu'alaikum.Wr.Wb

Ditengah-tengah kesibukan anda saat ini, perkenalkan saya mahasiswa universitas sahid surakarta mohon bantuan anda untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi daftar angket pada Biro Administrasi Umum dan Keuangan. anget tersebut akan saya pergunakan untuk bahan skripsi saya. anda tidak perlu merasa khawatir atau ragu-ragu, jawablah sesuai dengan keadaan anda tanpa dipengaruhi oleh siapapun.

Petunjuk mengerjakan

Bacalah setiap pernyataan dengan teliti kemudian tugas anda adalah memilih salah satu jawaban yang paling sesuai dengan diri anda sendiri. Berilah tanda ($\sqrt{}$) pada lembar jawaban yang telah disediakan. Jangan sampai terlewatkan.

Keterangan:

- | | |
|-----|-----------------------|
| SS | : Sangat Setuju |
| S | : Setuju |
| TS | : Tidak Setuju |
| STS | : Sangat Tidak Setuju |

Terima kasih atas kesedian dan kerjasama anda.

Wasalamualaiku Wr.Wb

Jawab dengan memberi Tanda “√” pada pilihan yang tepat

A. KEPUASAN

No	Pertanyaan	Pilihan			
		SS	S	TS	STS
1	Pengaturan penerangan dibagian keuangan tergolong baik, saya merasa nyaman				
2	Suasana nyaman dan Sirkulasi udara di ruang keuangan ada				
3	Adanya pendingin ruang / AC membuat saya betah diruang keuangan				
4	Suasana diruangan keuangan bersih dan rapi				
5	Pembayaran uang kuliah dikeuangan prosesnya memakan banyak waktu				
6	Karyawan Universitas Sahid ramah dan sopan				
7	Sikap karyawan dalam berhadapan dengan mahasiswa memuaskan				
8	Karyawan di bagian keuangan cukup komunikatif				
9	Cara berpakaian dibagian keuangan kurang sopan				
10	Karyawan di bagian keuangan tersenyum dan menyapa bila bertemu				
11	Apakah setuju pembayaran uang kuliah melalui bank				
12	Apakah anda setuju pembayaran uang kuliah				

	secara cash				
13	Biro keuangan tidak bisa berusaha transparan dalam menjelaskan kekuarangan pembayaran				
14	Setujukah anda, jika pembayaran uang kuliah persemester				
15	Biaya uang kuliah di Universitas Sahid terjangkau				
16	Mahasiswa bosan harus mengantri lama dalam pembayaran				
17	Karyawan tidak bersikap terbuka dalam penyampaian informasi pembayaran				
18	Adanya potongan pembayaran berupa voucher bermanfaat untuk membantu pembayaran mahasiswa baru				
19	Keuangan menyampaikan informasi tagihan mahasiswa bisa diakses di computer kampus				
20	Jam operasional di Universitas Sahid sesuai dengan harapan saya.				
21	Beasiswa untuk mahasiswa berprestasi tidak ada di Universitas Sahid				
22	Pengaturan penerangan dibagian keuangan tidak ada				
23	Suasana ruangan dikeuangan tidak nyaman				
24	Keuangan tidak pernah memberikan pengumuman / informasi terkait dengan biaya				
25	Pembayaran uang kuliah dilakukan secara cash				
26	Staf biro keuangan memiliki kemampuan pengetahuan dan kecakapan dalam menjalankan				

	tugasnya.				
27	Keuangan memberikan informasi terkait biaya kuliah dicicil secara bertahap agar tidak keberatan				
28	Keuangan tidak membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan dipembayaran				
29	Apakah setuju pembayaran uang kuliah dilakukan perbulan				
30	Karyawan tidak bersedia membantu menyelesaikan permasalahan pembayaran				
31	Bermanfaatkah beasiswa untuk anda				
32	Karyawan tidak ramah dalam pelayanan pembayaran				
33	Biro Keuangan tidak menyediakan nomer antrian pembayaran				

Jawab dengan memberi Tanda “√” pada pilihan yang tepat

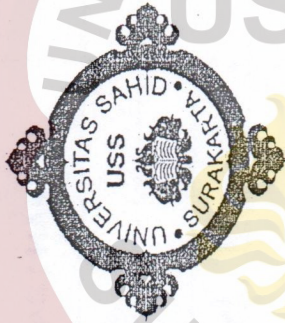
A. KUALITAS PELAYANAN

No	Pertanyaan	Pilihan			
		SS	S	TS	STS
1	Prosedur pelayanan di Biro Keuangan tidak berbelit-belit				
2	Proses pelayanan di Biro Keuangan cepat dan tepat				
3	Kegiatan administrasi rapi dan teratur				
4	Staf Biro Keuangan memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan anda				
5	Staf Biro Keuangan menunjukkan disiplin kerja yang tinggi				
6	Staf Biro keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda				
7	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti				
8	Biro keuangan tidak memberikan perhatian secara individual terhadap complain yang diberikan				
9	Complain atau keluhan tidak dilayani diluar dari jam kerja				
10	Biro keuangan tidak menerima complain terkait dengan biaya kuliah				
11	Biro keuangan memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi keuangan				
12	Biro keuangan tidak memberikan pengguna				

	layanan menunggu terlalu lama				
13	Staf Biro Keuangan bertugas sepenuh hati dalam memberikan pelayanan				
14	Komunikasi staf Biro Keuangan dengan pengguna layanan berjalan dengan baik dan lancar				
15	Staf Biro Keuangan memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan				
16	Ruang pelayanan dan ruang tunggu Biro keuangan nyaman				
17	Staf Biro keuangan berpenampilan rapi, sopan sesuai dengan situasi dan kondisi				
18	Kantor Biro Keuangan tertata rapi dan bersih				
19	Informasi yang diberikan Biro Keuangan dapat diandalkan				
20	Biro keuangan tidak memperlakukan mahasiswa secara penuh perhatian				
21	Biro keuangan tidak memuaskan dalam pelayanan mahasiswa				
22	Biro keuangan tidak mengutamakan kepentingan nasabah				
23	Kantor biro keuangan tidak tertata rapi dan bersih				
24	Ruang pelayanan dan ruang tunggu biro keuangan tidak nyaman.				
25	Security Universitas Sahid tidak mengarahkan saya kebagian layanan keuangan sesuai dengan kebutuhan saya				
26	Sistem informasi yang ada di Biro Keuangan bekerja dengan handal				

27	Kegiatan administrasi tidak rapi dan teratur				
28	Biro keuangan tidak memberi jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja staf biro keuangan				
29	Staf Biro Keuangan selalu ada sesuai dengan jadwal				
30	Biro Keuangan memberi jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja staf Biro Keuangan				
31	Staf Biro Keuangan memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya				
32	Biro Keuangan dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelayanan				
33	Biro Keuangan tidak menyimpan bukti kwitansi pembayaran dengan baik				
34	Biro Keuangan tidak menyampaikan informasi pelayanan secara benar sejak pertama kali membayar				
35	Biro Keuangan tidak menyelesaikan pelayanan tepat waktu yang dijanjikan				
36	Biro Keuangan tidak menginformasikan mahasiswa tentang kepastian waktu penyampaian jasa				
37	Layanan biro keuangan tidak cepat bagi mahasiswa				

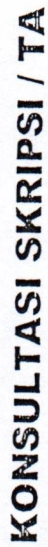
BUKU KONSULTASI SKRPSI / TA



UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA

Jl. Adi Sucipto 154, Solo 57144, Indonesia
Telp. +62 - (0)271-743493, 743494, Fax. +62 - (0)271-742114

NAMA	: Supatemi
NIM	: 2011031015
PROGRAM STUDI	: Psikologi
JUDUL SKRIPSI / TA	: Kepuasan Mahasiswa Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Biro Administrasi Umum dan Keuangan (BAU) Di Universitas Sahid Surakarta.



NO	HARI/TANGGAL	DOSEN PEMBIMBING	BAB / HAL	URAIAN	TANDA TANGAN
1	30/5 ¹⁶	Fitri Apsari, S.Psi, Msi	Bab I	Bab I, ditambah fenomena	<i>Ap</i>
2	19/6 ¹⁶	Fitri Apsari, S.Psi, Msi	Bab II	Teori terbaru ditambah dik Bab. II	<i>Ap</i>
3	28/6 ¹⁶	Fitri Apsari, S.Psi, Msi	Bab III	Blueprint, skala	<i>Ap</i>
4	29/6 ¹⁶	Fitri Apsari, S.Psi, Msi	Bab III		
5	21/7 ¹⁶	Fitri Apsari, Msi		Skala, fix. Acc. after proposal.	<i>Ap</i>
6	1/9 ¹⁶	Fitri Apsari, Msi	Bab. A. 5	Totolan	<i>Ap</i>



KONSULTASI SKRIPSI / TA

NO	HARI/TANGGAL	DOSEN PEMBIMBING	BAB / HAL	URAIAN	TANDA TANGAN
1.	Rabu - 23-06-2016	Nur Fadhillah, M.Psi	1 dan 2	kesimpulan per judul, daftar pustaka, keaslian penelitian	
2.	28-06-2016	Nur Fadhillah	Bab 3	populasi sampel	
3.	22-07-2016	Nur Fadhillah	Bab 2	Aspek kepuasan, Populasi, sampel, Teori xx, kesimpulan	
4.	5-08-2016	Nur Fadhillah	Bab 3	populasi, sampel	
5	21-09-2016	Nur Fadhillah	Bab 4	olah data, skala acc	
6	01-09-2016	Nur Fadhillah, M.Psi	Bab 4,5	Totolan bab 4,5	
7	5-09-2016	Nur Fadhillah, M.Psi	Bab 4,5	Totolan acc Ujian	