

# PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN DENGAN *HIGHER EDUCATION PERFORMANCE (HEdPERF)* DAN *HIGHER EDUCATION SERVICE QUALITY (HiEdQUAL)*

Ika Widya Ardhyani<sup>1</sup>, Moses Laksono Singgih<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Teknik Industri, Fakultas Teknik  
Universitas Maarif Hayim Latif, Sidoarjo, Indonesia  
e-mail :ika.widya.ardhyani@gmail.com

<sup>2</sup>Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya, Indonesia  
e-mail : moseslsinggih@ie.its.ac.id

Diterima: 21 Maret 2017. Disetujui : 18 Mei 2017. Dipublikasikan : 1 Juni 2017



©2017 –TESJ Fakultas Teknik Universitas Maarif Hasyim Latif. Ini adalah artikel dengan akses terbuka di bawah lisensi CC BY 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

## ABSTRAK

Kualitas layanan merupakan kunci sukses dalam pemasaran dan bisnis strategi. Peningkatan kualitas layanan terhadap perguruan tinggi merupakan hal yang perlu mendapatkan prioritas, karena kualitas layanan berhubungan erat dengan peningkatan keuntungan kompetitif. UMAHA merupakan universitas swasta di Sidoarjo. Sejak didirikan tahun 1998 hingga 2015 animo masyarakat terhadap UMAHA terus mengalami peningkatan hal ini ditunjukkan dengan semakin meningkatnya jumlah mahasiswa yang mendaftar. Namun disisi lain masih terjadi keluhan-keluhan terhadap pelayanan akademik. Berdasarkan hal tersebut, maka pengukuran kualitas layanan pendidikan yang akurat sangat penting dilakukan untuk mendapatkan gambaran yang lebih baik dan menjadi pedoman dalam melakukan suatu perbaikan. Item-item dalam penelitian ini diadaptasi dari instrumen HEDPERF dan HiEdQUAL. Pengukuran kualitas layanan dalam penelitian ini akan dilakukan dengan responden dosen, staf administrasi dan mahasiswa sebagai pelanggan perguruan tinggi. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data, berupa harapan dan persepsi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cluster sampling*. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Kualitas layanan akan diukur dengan menggunakan model diskonfirmasi SERVQUAL, yang mendefinisikan kualitas dalam hal perbedaan yang muncul antara harapan pelanggan dan persepsi layanan yang sebenarnya. Hasil perhitungan skor SERVQUAL untuk ketiga responden, menunjukkan masing-masing item belum dapat memenuhi harapan pelanggan. Hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan semua item yang bernilai negatif.

**Kata Kunci:** *HEdPERF, HiEdQUAL, Kualitas Layanan, SERVQUAL*

## PENDAHULUAN

Dalam Tjiptono (2011) menyatakan kualitas jasa atau layanan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap penciptaan *positioning*, differensiasi dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik untuk penyedia jasa atau layanan maupun perusahaan manufaktur.

Faganel (2010) menyatakan, dalam rangka untuk mena-rik mahasiswa, melayani kebutuhan mahasiswa serta mempertahankan mahasiswa, perguruan tinggi harus secara aktif terlibat dalam proses memahami harapan dan persepsi mahasiswa mengenai kualitas layanan. Brochado (2009) menyatakan bahwa identifikasi dan implementasi alat ukur yang tepat akan mendapatkan pemaha-

man yang lebih baik dalam menghadapi permasalahan kualitas layanan mahasiswa. Bahkan, penggunaan alat ukur yang tepat akan membantu institusi dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga didapatkan hasil yang memiliki kemampuan untuk mendisain pelayanan yang lebih baik. Menurut Tjiptono (2004) tanpa pengukuran, suatu institusi atau perusahaan tidak akan dapat memahami dengan akurat apa yang terjadi pada sikap, persepsi dan perilaku konsumen sebagai respon terhadap aktivitas pemasaran yang dilakukan. Pengukuran kualitas layanan yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan serta *gap* diantara keduanya dalam dimensi utama kualitas layanan, merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan

penyampaiannya untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Tjiptono (2011), keunggulan dari suatu layanan diharapkan dapat memuaskan pelanggan, meningkatkan penjualan produk dan jasa dari suatu perusahaan, serta dapat meningkatkan pendapatan perusahaan.

UMAHA merupakan universitas muslim swasta di bawah naungan Lembaga Pendidikan Tinggi Nahdlatul Ulama' (LPTNU) wilayah Sidoarjo. UMAHA merupakan penggabungan dari beberapa Sekolah Tinggi dan Akademi di lingkungan Yayasan Pendidikan dan Sosial Ma'arif (YPM) Sidoarjo dan baru disahkan menjadi Universitas pada 28 November 2014. UMAHA mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Oleh sebab itu, UMAHA terus mengembangkan sumberdayanya. Namun di sisi lain masih terjadi beberapa permasalahan yang dihadapi, di antaranya adalah keluhan-keluhan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Salim (2011) dalam penelitiannya, menyatakan bahwa kualitas layanan institusi yang masih rendah dapat menyebabkan kehilangan pelanggan. Berdasarkan hal tersebut, maka pengukuran kualitas layanan pendidikan yang akurat sangat penting dilakukan untuk mendapatkan gambaran yang lebih baik dan menjadi pedoman dalam melakukan suatu perbaikan.

*Item-item* dalam penelitian ini akan mengadopsi *item-item* dari instrumen HEDPERF dan HiEdQUAL dalam pengukuran kualitas layanan di UMAHA. Evaluasi kualitas layanan akan menggunakan model SERVQUAL mencakup perhitungan perbedaan di antara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasangan pernyataan yang berkaitan dengan harapan dan persepsi pelanggan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan atas beberapa tahap, yaitu tahap identifikasi masalah dan tahap pengukuran.

### Tahap Identifikasi

Tahap ini terdiri dari beberapa langkah, yaitu: *preliminary literatur study*, studi literatur, studi lapangan identifikasi permasalahan, penentuan tujuan penelitian. *Preliminary literatur study* dilakukan dengan membaca berbagai referensi, baik berupa jurnal, buku, skripsi, tesis dan artikel publikasi yang berhubungan dengan penelitian. Studi literatur ini dilakukan dengan tujuan agar penelitian yang dilakukan lebih terarah karena memiliki dasar dan pedoman yang kuat dalam menyelesaikan masalah dan mencapai tujuan penelitian. Studi lapangan dilakukan dengan cara melakukan pengamatan pada objek amatan. Studi lapangan yang dilakukan berupa pengamatan

kondisi layanan pendidikan di Fakultas Teknik Universitas Maarif Hasyim Latif (UMAHA) Sidoarjo. Setelah mendapatkan topik dan permasalahan yang akan diteliti, kemudian dilakukan pengidentifikasian masalah. Pada tahap ini dilakukan penetapan objek amatan yang digunakan untuk melakukan penelitian. Setelah didapatkan objek amatan, maka identifikasi permasalahan-permasalahan yang akan diselesaikan. Pada tahap ini juga dilakukan penetapan area penelitian, yang meliputi batasan dan ruang lingkup permasalahan. Dengan adanya permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh objek amatan, kemudian ditentukan tujuan dari penelitian yang dilakukan.

### Tahap Pengukuran

Pada tahap ini, akan dilakukan penentuan sampel penelitian, pengambilan data, dan pengolahan data.

Populasi dalam penelitian ini adalah dosen, staf administrasi dan mahasiswa di Fakultas Teknik UMAHA Sidoarjo. Data di kumpulkan dari dosen, staf administrasi dan mahasiswa yang telah menyelesaikan setidaknya satu tahun masa mengajar, bekerja dan pendidikan per November 2015. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *cluster sampling*. Dalam penelitian ini pengambilan data diperoleh dari penyebaran kuesioner. *Item-item* pernyataan diperoleh dari penggabungan antara instrumen *Higher Education Performance (HEDPERF)* dan *Higher Education Service Quality (HiEdQUAL)*. Penelitian ini menggunakan 7 dimensi dengan 38 *item* penelitian. Kualitas layanan dinilai dengan skala likert 5 poin, untuk tingkat kepentingan 1=sangat tidak setuju, 2=tidak setuju, 3=kurang setuju, 4=setuju, 5=sangat setuju.

Tabel 1. *Item-item* penelitian

NO.	<i>Item-Item</i> Penelitian
<b>ASPEK AKADEMIS</b>	
1.	Dosen memberikan umpan balik untuk kemajuan mahasiswa
2.	Dosen mempunyai pengetahuan yang memadai dalam menjawab pertanyaan mahasiswa, yang berhubungan dengan materi kuliah
3.	Dosen menyediakan program dengan silabus yang lengkap
4.	Dosen mengajar sesuai dengan jadwal
5.	Alokasi waktu mengajar dosen sesuai dengan alokasi waktu yang ditentukan
6.	Dosen mudah untuk dihubungi
7.	Dosen menyampaikan materi dengan baik
8.	Dosen memberikan materi sesuai dengan program dan silabus
9.	UMAHA menginformasikan jadwal kuliah, jadwal ujian, hasil ujian, dll.
10.	Dosen menyelesaikan silabus tepat waktu
11.	UMAHA memiliki dosen yang memadai
<b>LAYANAN ADMINISTRASI</b>	
12.	Staf administrasi menunjukkan rasa simpati dalam memecahkan masalah mahasiswa
13.	Staf administrasi merespon permintaan bantuan dengan

NO.	Item-Item Penelitian
	cepat
14.	Staf administrasi menyediakan dan memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan
15.	Staf administrasi dapat berkomunikasi dengan baik
16.	Staf administrasi memiliki pengetahuan yang baik tentang sistem atau prosedur institusi
17.	Staf administrasi bekerja sesuai dengan waktu dan lokasi yang ditentukan
18.	Administrasi menerima dan mencatat transaksi dengan akurat

Tabel 1. *Item-item* penelitian(lanjutan)

NO.	Item-Item Penelitian
<b>REPUTASI</b>	
19.	Mahasiswa diberikan kebebasan dalam memperoleh hak dan kewajibannya
20.	UMAHA menjaga kerahasiaan informasi mahasiswa
21.	UMAHA mempertimbangkan umpan balik dari mahasiswa untuk memperbaiki kinerja layanan
22.	UMAHA memiliki dan menerapkan standar pelayanan dengan baik
23.	UMAHA memiliki langkah-langkah keselamatan dan keamanan
<b>ISU PROGRAM</b>	
24.	UMAHA memiliki program pengembangan kampus
25.	UMAHA mempunyai prodi yang dibutuhkan di dunia kerja dan masyarakat
<b>FASILITAS AKADEMIK</b>	
26.	Ukuran kelas sesuai untuk proses belajar mengajar
27.	Ruang kelas dilengkapi dengan alat bantu pengajaran
28.	UMAHA memiliki cukup ruang kelas
29.	UMAHA memiliki auditorium dan ruang konferensi yang memadai
30.	Perpustakaan memiliki fasilitas akademik / pembelajaran yang memadai
31.	Laboratorium komputer memiliki peralatan dan fasilitas internet yang memadai
32.	UMAHA menyediakan laboratorium teknik yang memadai
<b>INFRASTRUKTUR KAMPUS</b>	
33.	UMAHA memiliki fasilitas yang memadai (kantin, masjid, area parkir, dll)
34.	Infrastruktur kampus terpelihara dengan baik
35.	UMAHA menyediakan layanan kesehatan yang memadai
<b>LAYANAN PENDUKUNG</b>	
36.	UMAHA memberikan layanan konseling
37.	UMAHA mengembangkan dan meningkatkan keberadaan himpunan mahasiswa
38.	Fasilitas olahraga memadai

Pengolahan data dilakukan dengan cara uji validitas dan uji reliabilitas. Pengukuran kualitas layanan menggunakan model SERVQUAL mencakup perhitungan perbedaan untuk setiap pasang pertanyaan yang berkaitan dengan harapan dan persepsi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Pengambilan Data

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden adalah berbentuk angket atau kuisisioner. Kuisisioner yang digunakan bersifat tertutup dengan skala likert. Draf kuisisioner terdiri dari

tiga bagian, bagian pertama adalah identitas responden. Bagian kedua dan ketiga, berisi *item-item* penelitian yang disajikan dalam bentuk pernyataan untuk skala penilaian harapan dan kenyataan. *Item-item* pernyataan diperoleh dari penggabungan antara instrumen *Higher Education Performance* (HEdPERF) dan *Higher Education Service Quality* (HiEdQUAL).

Populasi dalam penelitian ini adalah dosen, staf administrasi dan mahasiswa di Fakultas Teknik UMAHA. Kuisisioner dibagikan secara acak kepada dosen, staf administrasi, dan mahasiswa. Jumlah kuisisioner yang dibagikan sebanyak 183 kuisisioner. Didapatkan kuisisioner yang sesuai, yaitu 18 kuisisioner dosen, 12 kuisisioner staf administrasi dan 127 kuisisioner mahasiswa. Menghasilkan angka respon sebesar 86% untuk dosen, 100% untuk staf administrasi dan 85% untuk mahasiswa.

### 2. Uji Validitas Kuisisioner

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kevalidan angket atau kuisisioner dalam mengumpulkan data penelitian. Dalam penelitian ini pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *Bivariate Perason* (*Produk Momen Pearson*) dan *Corrected Item-Total Correlation*, dengan taraf kepercayaan 95% dan tingkat ketelitian ( $\alpha$ ) sebesar 5%. Pengujian validitas kuisisioner dilakukan pada masing-masing kuisisioner yaitu bagian kedua dan ketiga. Dari hasil analisis diketahui bahwa semua nilai dari  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yang artinya adalah semua *item* untuk penilaian harapan dan kenyataan dalam kuisisioner bagian kedua dan ketiga dinyatakan valid.

### 3. Uji Reliabilitas Kuisisioner

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Dalam penelitian ini pengujian reliabilitas kuisisioner dilakukan dengan metode *Cronbach's Alpha*. Item dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Pengujian reliabilitas kuisisioner dilakukan pada masing-masing bagian kuisisioner yaitu bagian kedua dan ketiga. diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha item-item* pada penilaian harapan sebesar 0,933. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$  dengan  $N=157$ , dicari pada distribusi nilai  $r_{tabel}$  signifikan 5% dan diperoleh nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,1567. Kesimpulannya adalah *Cronbach's Alpha* = 0,933  $>$   $r_{tabel}$  = 0,1567 artinya reliabel. Korelasi berada pada kategori sangat kuat. Sedangkan nilai *Cronbach's Alpha* untuk *item-item* pada penilaian kenyataan sebesar 0,914. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$  dengan  $N=157$ , dicari pada distribusi nilai  $r_{tabel}$  signifikan 5% dan diperoleh nilai  $r_{tabel}$  sebesar

0,1567. Kesimpulannya adalah *Cronbach's Alpha* = 0,914 >  $r_{\text{tabel}} = 0,1567$  artinya reliabel. Korelasi berada pada kategori sangat kuat.

#### 4. Perhitungan Skor SERVQUAL

Kualitas layanan diukur dengan menggunakan model SERVQUAL mencakup perhitungan perbedaan di antara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasangan pernyataan yang berkaitan dengan harapan dan persepsi. Skor SERVQUAL untuk setiap pasang pernyataan, untuk masing-masing responden dihitung berdasarkan rumus berikut dalam Tjiptono (2011):

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan} \quad (1)$$

Faganel, A. (2010). "Quality Perception Gap Inside The Higher Education Institution." *International Journal of Academic Research* 2(1).

Salim, A., M. L. Singgih, et al. (2011). "Pengukuran Kualitas Layanan Menggunakan SERVQUAL dan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) (Studi Kasus pada Jurusan Teknik Industri Universitas XYZ)." *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XIII*.

Tjiptono, F. and Gregorius, C. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, F., Y. Chandra, et al. (2004). *Marketing Scales*. Penerbit Andi Yogyakarta, Yogyakarta.

### PENUTUP

Berdasarkan perhitungan skor SERVQUAL diketahui bahwa semua *item* untuk responden dosen, staf administrasi dan mahasiswa memiliki nilai negatif, yang berarti bahwa semua *item* belum memenuhi harapan pelanggan.

### DAFTAR PUSTAKA

Brochado, A. (2009). "Comparing Alternative Instruments to Measure Service Quality in Higher Education." *Quality Assurance in Education* 17(2): 174-190.

## Lampiran

Tabel 2. Rekapitulasi perhitungan skor SERVQUAL untuk responden dosen

Dimensi	Item	Skor Kenyataan (Persepsi)	Skor Harapan	Skor SERVQUAL	
Aspek akademis	AA1	4,2778	4,5556	-0,2778	-0,5101
	AA2	4,0556	4,6667	-0,6111	
	AA3	3,8333	4,5556	-0,7222	
	AA4	4,1667	4,6111	-0,4444	
	AA5	4,1111	4,6111	-0,5000	
	AA6	4,1111	4,3889	-0,2778	
	AA7	4,2778	4,6111	-0,3333	
	AA8	4,1111	4,5000	-0,3889	
	AA9	4,0556	4,5000	-0,4444	
	AA10	3,4444	4,2778	-0,8334	
	AA11	3,7222	4,5000	-0,7778	
Layanan administrasi	LA1	3,7778	4,5000	-0,7222	-0,5952
	LA2	3,8889	4,3889	-0,5000	
	LA3	3,7778	4,4444	-0,6667	
	LA4	4,1667	4,4444	-0,2778	
	LA5	3,7778	4,3889	-0,6111	
	LA6	4,0000	4,6111	-0,6111	
	LA7	3,6111	4,3889	-0,7778	
Reputasi	R1	3,8889	4,5000	-0,6111	-0,9000
	R2	4,0556	4,4444	-0,3889	
	R3	3,4444	4,5556	-1,1111	
	R4	3,6111	4,3333	-0,7222	
	R5	2,7222	4,3889	-1,6667	
Isu program	IP1	3,9444	4,4444	-0,5000	-0,4444
	IP2	4,1111	4,5000	-0,3889	
Fasilitas akademik	FA1	3,8889	4,5556	-0,6667	-1,1032
	FA2	4,000	4,5000	-0,5000	
	FA3	3,6111	4,5000	-0,8889	
	FA4	2,8889	4,4444	-1,5556	
	FA5	3,0000	4,5000	-1,5000	
	FA6	3,8333	4,6111	-0,7778	
	FA7	2,7222	4,5556	-1,8333	
Infrastruktur kampus	IK1	4,0000	4,2222	-0,2222	-0,7963
	IK2	3,5556	4,3889	-0,8333	
	IK3	2,8889	4,2222	-1,3333	
Layanan pendukung	LP1	2,8333	4,1667	-1,3333	-0,9630
	LP2	4,0556	4,4444	-0,3889	
	LP3	3,0000	4,1667	-1,1667	

Tabel 3. Rekapitulasi perhitungan skor SERVQUAL untuk responden staf administrasi

Dimensi	Item	Skor Kenyataan (Persepsi)	Skor Harapan	Skor SERVQUAL	
Aspek akademis	AA1	3,9167	4,2500	-0,3333	-0,6515
	AA2	3,7500	4,3333	-0,5833	
	AA3	3,4167	4,3333	-0,9167	
	AA4	3,5000	4,5000	-1,0000	
	AA5	3,5833	4,3333	-0,7500	
	AA6	3,5833	4,3333	-0,7500	
	AA7	3,9167	4,3333	-0,4167	
	AA8	3,8333	4,4167	-0,5833	
	AA9	4,1667	4,5833	-0,4167	
	AA10	3,4167	4,1667	-0,7500	
	AA11	3,5833	4,2500	-0,6667	
Layanan administrasi	LA1	3,8333	4,3333	-0,5000	-0,6190
	LA2	3,5833	4,5833	-1,0000	
	LA3	3,8333	4,2500	-0,4167	
	LA4	4,0833	4,3333	-0,2500	
	LA5	3,5833	4,2500	-0,6667	
	LA6	3,6667	4,5833	-0,9167	
	LA7	3,9167	4,5000	-0,5833	
Reputasi	R1	3,6667	4,3333	-0,6667	-0,6500
	R2	3,8333	4,3333	-0,5000	
	R3	3,8333	4,1667	-0,3333	
	R4	3,6667	4,1667	-0,5000	
	R5	3,0000	4,2500	-1,2500	
Isu program	IP1	3,6667	4,2500	-0,5833	-0,7083
	IP2	3,7500	4,5833	-0,8333	
Fasilitas akademik	FA1	3,7500	4,2500	-0,5000	-1,0833
	FA2	3,6667	4,5000	-0,8333	
	FA3	3,1667	4,2500	-1,0833	
	FA4	3,3333	4,2500	-0,9167	
	FA5	3,0833	4,5000	-1,4167	
	FA6	3,6667	4,7500	-1,0833	
	FA7	2,8333	4,5833	-1,7500	
Infrastruktur kampus	IK1	4,0000	4,5000	-0,5000	-0,8611
	IK2	3,5000	4,1667	-0,6667	
	IK3	3,0000	4,4167	-1,4167	
Layanan pendukung	LP1	2,7500	4,2500	-1,5000	-1,2500
	LP2	3,5833	4,2500	-0,6667	
	LP3	2,5833	4,1667	-1,5833	

Tabel 4. Rekapitulasi perhitungan skor SERVQUAL untuk responden mahasiswa

Dimensi	Item	Skor Kenyataan (Persepsi)	Skor Harapan	Skor SERVQUAL
Aspek akademis	AA1	3,8031	4,5433	-0,7402
	AA2	3,9921	4,6220	-0,6299
	AA3	3,7244	4,5669	-0,8425
	AA4	3,3307	4,6142	-1,2835
	AA5	3,4488	4,5669	-1,1181
	AA6	3,6063	4,6457	-1,0394
	AA7	3,8425	4,6850	-0,8425
	AA8	3,7087	4,6063	-0,8976
	AA9	3,7638	4,7165	-0,9528
	AA10	3,4724	4,5827	-0,1102
	AA11	3,7480	4,6614	-0,9134
Layanan administrasi	LA1	3,2598	4,6063	-1,3465
	LA2	3,1890	4,5748	-1,3858
	LA3	3,4094	4,4961	-1,0866
	LA4	3,4646	4,5748	-1,1102
	LA5	3,4882	4,4646	-0,9764
	LA6	3,5039	4,6063	-1,1024
	LA7	3,7244	4,6378	-0,9134
Reputasi	R1	3,7480	4,6299	-0,8819
	R2	3,8425	4,5669	-0,7244
	R3	3,6614	4,5433	-0,8819
	R4	3,5197	4,5354	-1,0157
	R5	2,6457	4,4882	-1,8425
Isu program	IP1	3,7008	4,6299	-0,9291
	IP2	3,8425	4,7244	-0,8819
Fasilitas akademik	FA1	3,5906	4,5984	-1,0079
	FA2	3,4252	4,6929	-1,2677
	FA3	3,1496	4,6929	-1,5433
	FA4	2,9921	4,5433	-1,5512
	FA5	3,0236	4,6693	-1,6457
	FA6	3,1339	4,7402	-1,6063
	FA7	2,4488	4,7638	-2,3150
Infrastruktur kampus	IK1	3,7795	4,7244	-0,9449
	IK2	3,3307	4,5591	-1,2283
	IK3	2,6220	4,5354	-1,9134
Layanan pendukung	LP1	2,5512	4,4016	-1,8504
	LP2	3,7717	4,6063	-0,8346
	LP3	2,4488	4,4567	-2,0079

Halaman ini sengaja dikosongkan