

# LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

TAHUN AKADEMIK 2022/2023



**Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris**  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
**Universitas Islam Kadiri**  
Kediri

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Islam Kediri Tahun 2023 ini dapat terselesaikan dengan baik.

Laporan ini merupakan hasil pengolahan dan analisis data kuesioner yang telah disebarakan kepada mahasiswa aktif Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris sebagai upaya evaluasi berkelanjutan terhadap kualitas layanan akademik yang diberikan oleh program studi.

Survei ini mencakup tiga instrumen, yaitu: (1) Kuesioner Evaluasi Pengajaran Dosen, (2) Kuesioner Kepuasan Layanan Administrasi Akademik, dan (3) Kuesioner Kepuasan terhadap Fasilitas Pendidikan. Kelima dimensi kualitas layanan yang diukur meliputi keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), kepastian (assurance), empati (empathy), dan tangible.

Kami berharap laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan dan peningkatan mutu Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris FKIP Universitas Islam Kediri secara berkelanjutan.

Kediri, Juli 2023

Tim Penyusun

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
BAB I : Kuesioner Evaluasi Pengajaran Dosen .....	1
BAB II : Kuesioner Kepuasan Layanan Administrasi Akademik .....	15
BAB III : Kuesioner Kepuasan Fasilitas Pendidikan .....	29
Kesimpulan dan Rekomendasi .....	43

# PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Pengukuran kepuasan mahasiswa merupakan bagian penting dalam sistem penjaminan mutu perguruan tinggi. Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Islam Kadiri secara rutin melaksanakan survei kepuasan mahasiswa sebagai bentuk komitmen terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan.

Survei kepuasan mahasiswa tahun 2023 dilaksanakan dengan menggunakan tiga instrumen kuesioner yang mengukur kepuasan terhadap pengajaran dosen, layanan administrasi akademik, dan fasilitas pendidikan. Pengukuran dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan yang diadaptasi dari model SERVQUAL, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), kepastian (assurance), empati (empathy), dan tangible.

## Tujuan Survei

- Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik program studi.
- Mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan.
- Memberikan rekomendasi perbaikan berbasis data untuk peningkatan mutu berkelanjutan.

## Skala Penilaian

Skala penilaian yang digunakan dalam survei ini terdiri dari empat kategori:

- Sangat Baik (SB): Mahasiswa merasa sangat puas terhadap aspek yang dinilai.
- Baik (B): Mahasiswa merasa puas terhadap aspek yang dinilai.
- Cukup (C): Mahasiswa merasa cukup puas terhadap aspek yang dinilai.
- Kurang (K): Mahasiswa merasa tidak puas terhadap aspek yang dinilai.

## BAB I: KUESIONER EVALUASI PENGAJARAN DOSEN

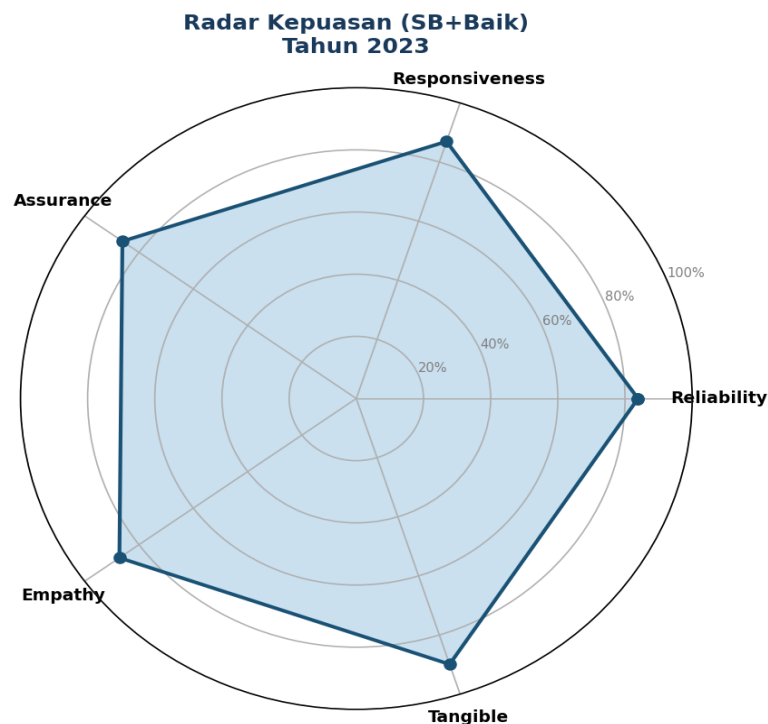
Bagian ini menyajikan hasil analisis survei bab i: kuesioner evaluasi pengajaran dosen yang dilakukan pada tahun 2023. Survei dilaksanakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris, FKIP Universitas Islam Kadiri terhadap bab i: kuesioner evaluasi pengajaran dosen berdasarkan lima dimensi kualitas layanan.

### Rekapitulasi Data Hasil Survei

Aspek Penilaian	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Keandalan (Reliability)	34.64%	49.24%	14.29%	1.83%
Daya Tanggap (Responsiveness)	33.83%	53.13%	11.52%	1.52%
Kepastian (Assurance)	34.75%	51.34%	11.64%	2.27%
Empati (Empathy)	38.57%	48.62%	10.20%	2.62%
Tangible	37.53%	52.37%	9.27%	0.83%

Tabel di atas menunjukkan distribusi penilaian mahasiswa pada masing-masing aspek kualitas layanan untuk tahun 2023.

### Gambaran Umum Kepuasan (Radar Chart)



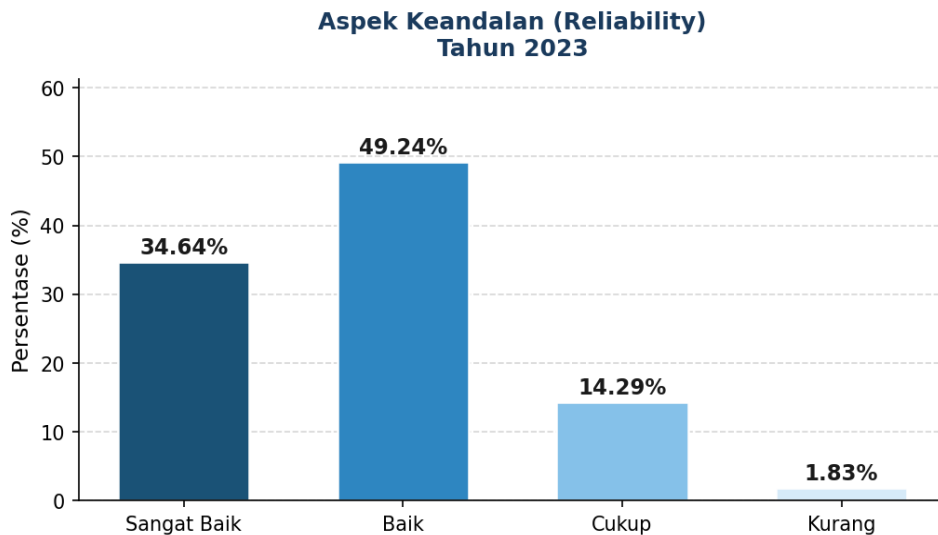
Gambar di atas menampilkan gambaran umum tingkat kepuasan mahasiswa pada seluruh aspek penilaian tahun 2023 berdasarkan skor positif (Sangat Baik + Baik).

## Analisis Per Aspek Penilaian

### 1. Keandalan (Reliability)

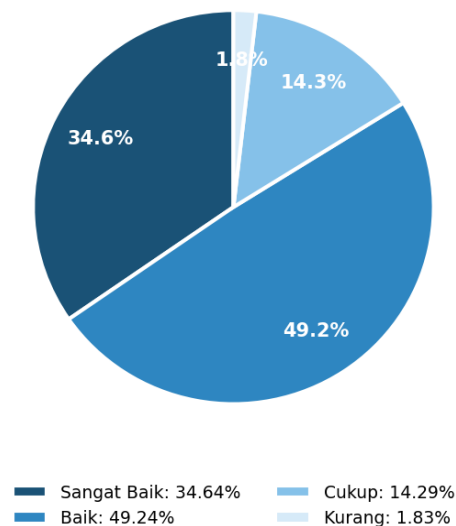
Keandalan (reliability) mencerminkan kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan yang handal dan konsisten kepada mahasiswa.

Gambar 1.1 Diagram Batang – Keandalan (Reliability) Tahun 2023



Gambar 1.2 Diagram Lingkaran – Keandalan (Reliability) Tahun 2023

**Distribusi Penilaian - Aspek Keandalan (Reliability)  
Tahun 2023**

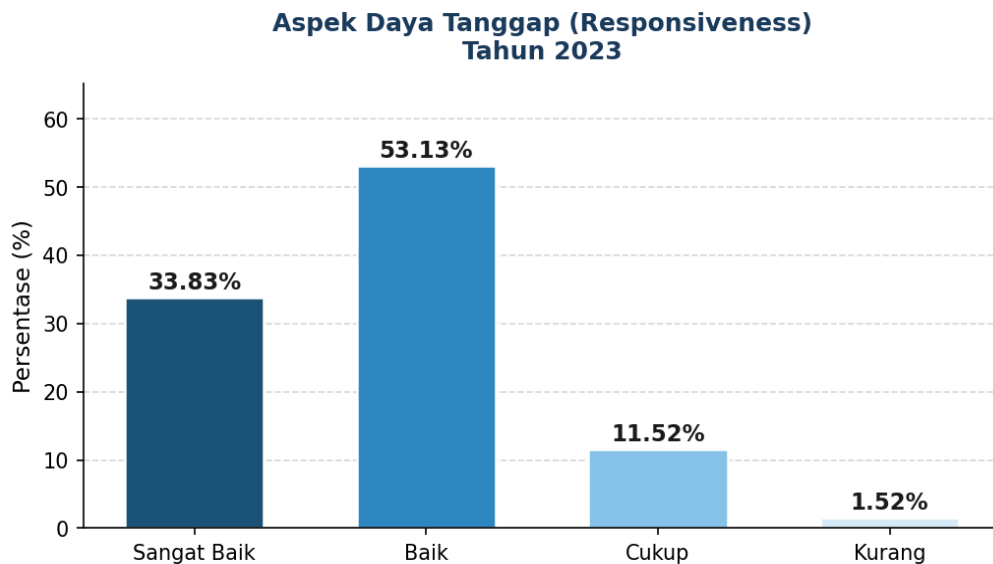


Berdasarkan hasil survei tahun 2023, aspek Keandalan (Reliability) menunjukkan bahwa sebanyak 34.64% responden memberikan penilaian Sangat Baik dan 49.24% memberikan penilaian Baik, sehingga total penilaian positif mencapai 83.88% yang mengindikasikan tingkat kepuasan memuaskan. Sementara itu, sebanyak 14.29% mahasiswa memberikan penilaian Cukup dan 1.83% memberikan penilaian Kurang, yang menjadi catatan untuk terus dilakukan perbaikan secara berkelanjutan.

## 2. Daya Tanggap (Responsiveness)

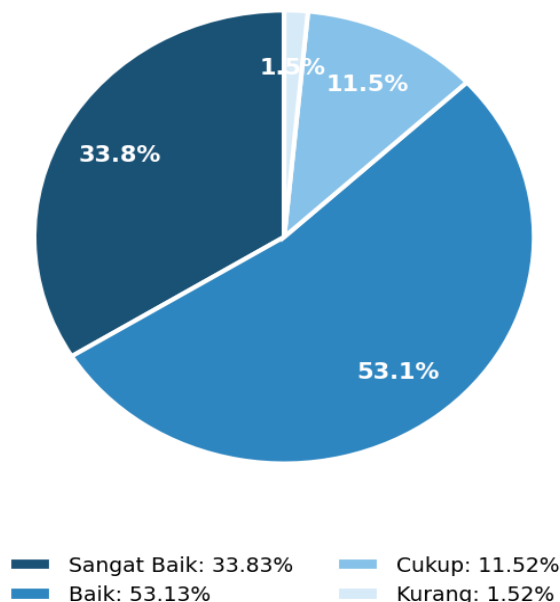
Daya tanggap (responsiveness) mencerminkan kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap.

Gambar 2.1 Diagram Batang – Daya Tanggap (Responsiveness) Tahun 2023



Gambar 2.2 Diagram Lingkaran – Daya Tanggap (Responsiveness) Tahun 2023

### Distribusi Penilaian - Aspek Daya Tanggap (Responsiveness) Tahun 2023



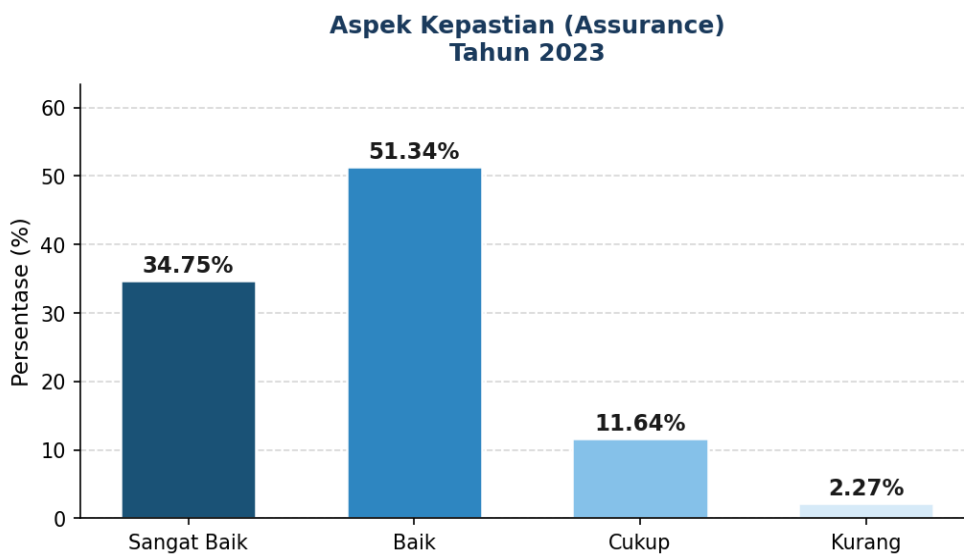
Berdasarkan hasil survei tahun 2023, aspek Daya Tanggap (Responsiveness) menunjukkan bahwa sebanyak 33.83% responden memberikan penilaian Sangat Baik dan 53.13% memberikan penilaian Baik, sehingga total penilaian positif mencapai 86.96% yang mengindikasikan tingkat kepuasan sangat memuaskan. Sementara itu, sebanyak

11.52% mahasiswa memberikan penilaian Cukup dan 1.52% memberikan penilaian Kurang, yang menjadi catatan untuk terus dilakukan perbaikan secara berkelanjutan.

### 3. Kepastian (Assurance)

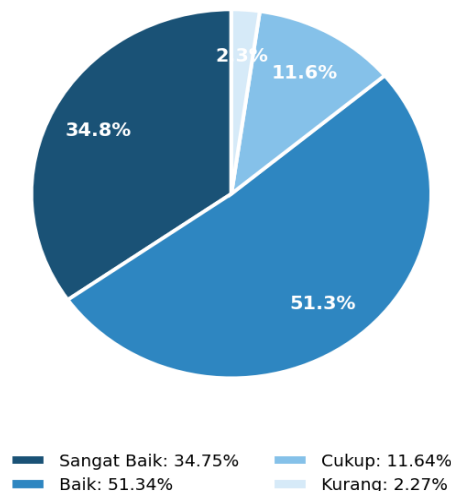
Kepastian (assurance) mencerminkan kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

Gambar 3.1 Diagram Batang – Kepastian (Assurance) Tahun 2023



Gambar 3.2 Diagram Lingkaran – Kepastian (Assurance) Tahun 2023

Distribusi Penilaian - Aspek Kepastian (Assurance) Tahun 2023

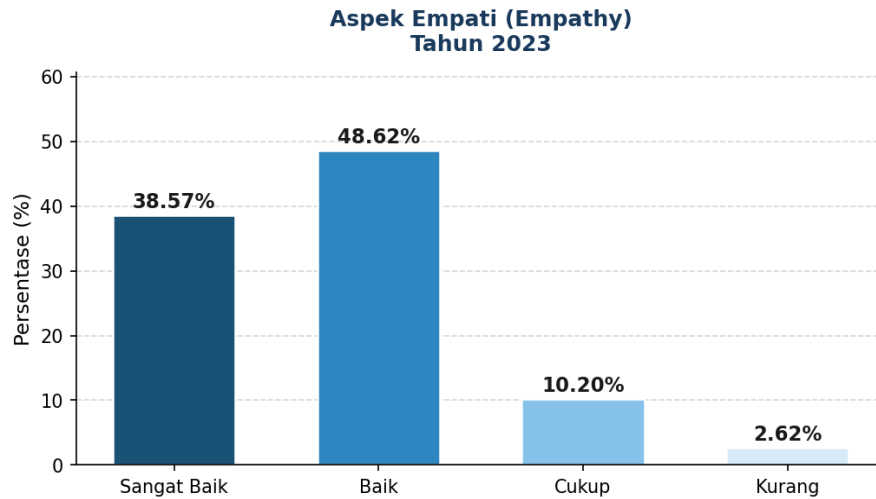


Berdasarkan hasil survei tahun 2023, aspek Kepastian (Assurance) menunjukkan bahwa sebanyak 34.75% responden memberikan penilaian Sangat Baik dan 51.34% memberikan penilaian Baik, sehingga total penilaian positif mencapai 86.09% yang mengindikasikan tingkat kepuasan sangat memuaskan. Sementara itu, sebanyak 11.64% mahasiswa memberikan penilaian Cukup dan 2.27% memberikan penilaian Kurang, yang menjadi catatan untuk terus dilakukan perbaikan secara berkelanjutan.

## 4. Empati (Empathy)

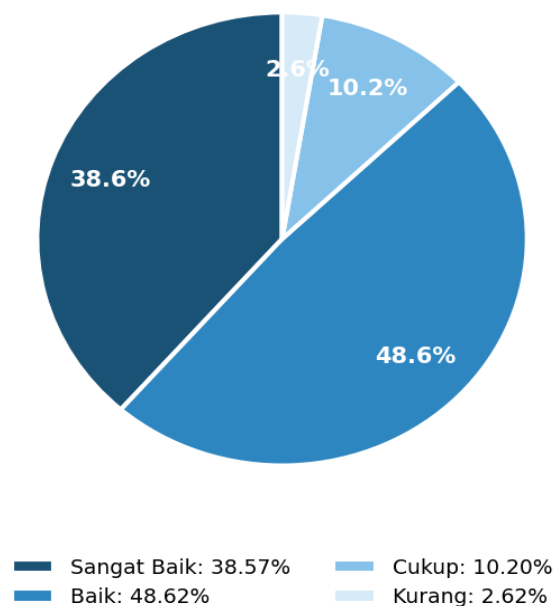
Empati (empathy) mencerminkan kesediaan dan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian penuh kepada mahasiswa.

Gambar 4.1 Diagram Batang – Empati (Empathy) Tahun 2023



Gambar 4.2 Diagram Lingkaran – Empati (Empathy) Tahun 2023

### Distribusi Penilaian - Aspek Empati (Empathy) Tahun 2023

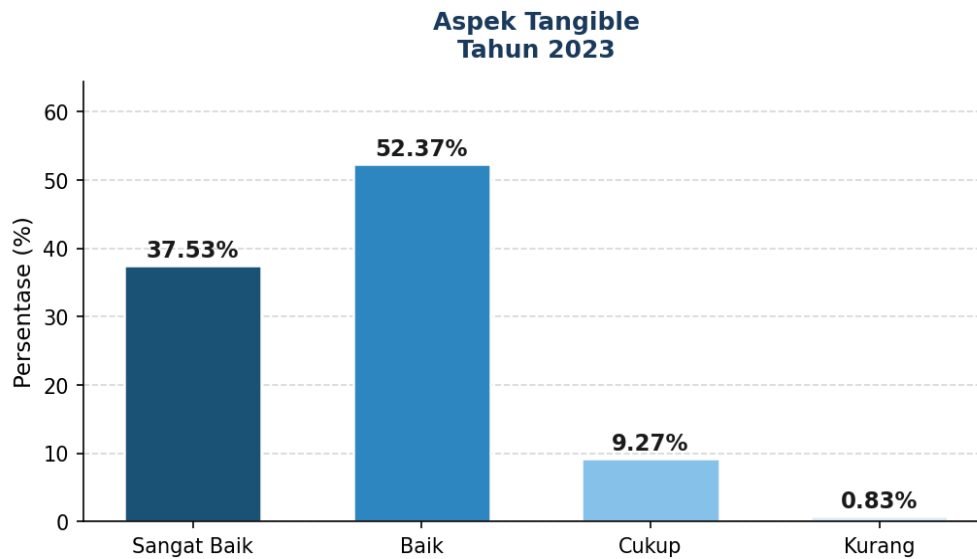


Berdasarkan hasil survei tahun 2023, aspek Empati (Empathy) menunjukkan bahwa sebanyak 38.57% responden memberikan penilaian Sangat Baik dan 48.62% memberikan penilaian Baik, sehingga total penilaian positif mencapai 87.19% yang mengindikasikan tingkat kepuasan sangat memuaskan. Sementara itu, sebanyak 10.20% mahasiswa memberikan penilaian Cukup dan 2.62% memberikan penilaian Kurang, yang menjadi catatan untuk terus dilakukan perbaikan secara berkelanjutan.

## 5. Tangible

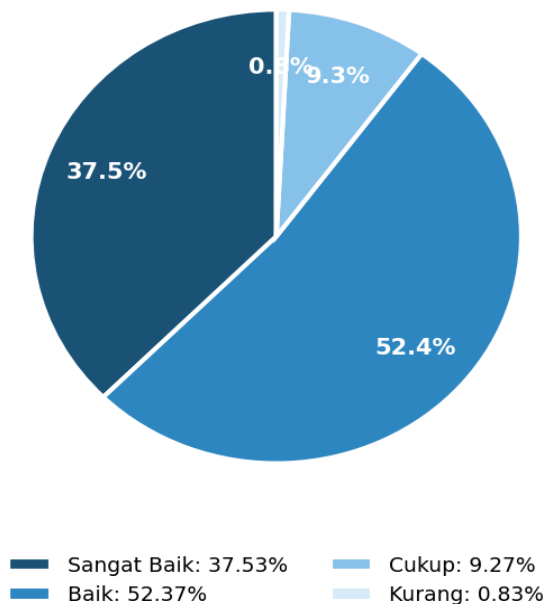
Tangible mencerminkan penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana yang tersedia.

Gambar 5.1 Diagram Batang – Tangible Tahun 2023



Gambar 5.2 Diagram Lingkaran – Tangible Tahun 2023

### Distribusi Penilaian - Aspek Tangible Tahun 2023



Berdasarkan hasil survei tahun 2023, aspek Tangible menunjukkan bahwa sebanyak 37.53% responden memberikan penilaian Sangat Baik dan 52.37% memberikan penilaian Baik, sehingga total penilaian positif mencapai 89.90% yang mengindikasikan tingkat kepuasan sangat memuaskan. Sementara itu, sebanyak 9.27% mahasiswa memberikan penilaian Cukup dan 0.83% memberikan penilaian Kurang, yang menjadi catatan untuk terus dilakukan perbaikan secara berkelanjutan.

## BAB II: KUESIONER KEPUASAN LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK

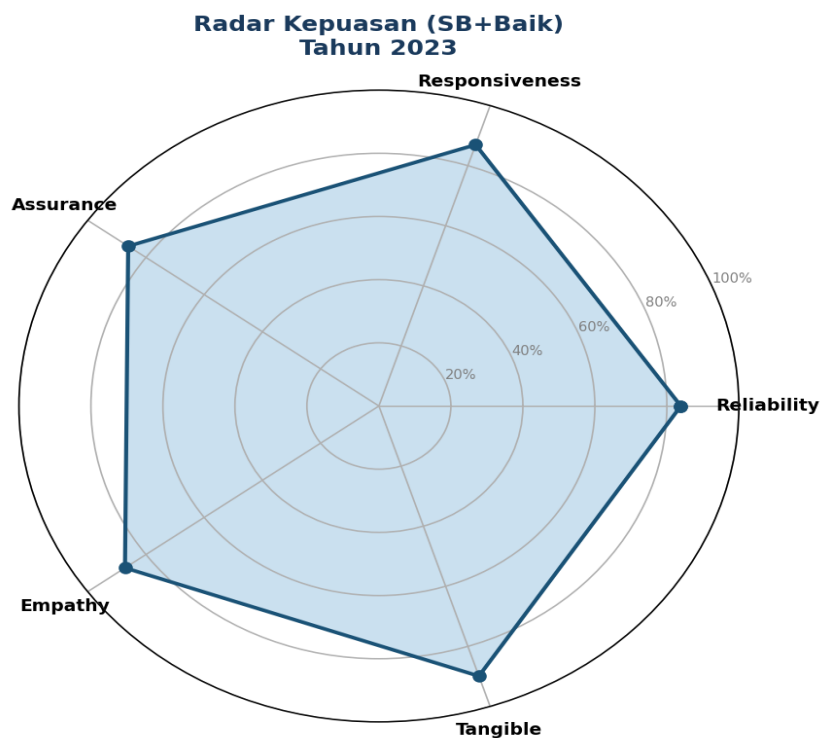
Bagian ini menyajikan hasil analisis survei bab ii: kuesioner kepuasan layanan administrasi akademik yang dilakukan pada tahun 2023. Survei dilaksanakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris, FKIP Universitas Islam Kadiri terhadap bab ii: kuesioner kepuasan layanan administrasi akademik berdasarkan lima dimensi kualitas layanan.

### Rekapitulasi Data Hasil Survei

Aspek Penilaian	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Keandalan (Reliability)	34.64%	49.24%	14.29%	1.83%
Daya Tanggap (Responsiveness)	33.83%	53.13%	11.52%	1.52%
Kepastian (Assurance)	34.75%	51.34%	11.64%	2.27%
Empati (Empathy)	38.57%	48.62%	10.20%	2.62%
Tangible	37.53%	52.37%	9.27%	0.83%

Tabel di atas menunjukkan distribusi penilaian mahasiswa pada masing-masing aspek kualitas layanan untuk tahun 2023.

### Gambaran Umum Kepuasan (Radar Chart)



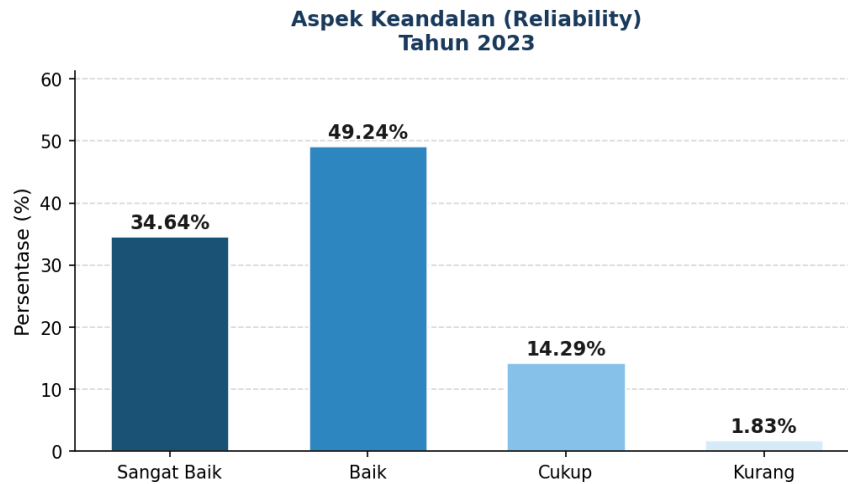
Gambar di atas menampilkan gambaran umum tingkat kepuasan mahasiswa pada seluruh aspek penilaian tahun 2023 berdasarkan skor positif (Sangat Baik + Baik).

## Analisis Per Aspek Penilaian

### 1. Keandalan (Reliability)

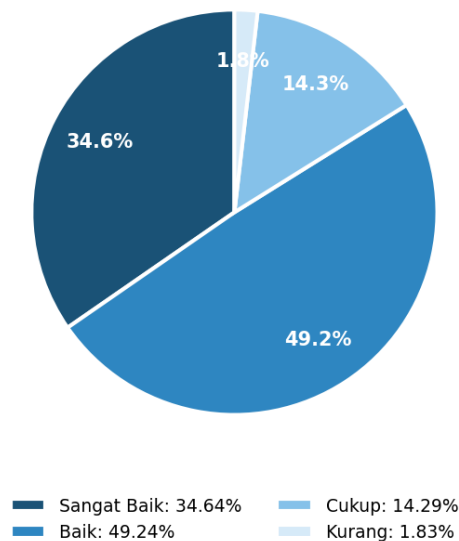
Keandalan (reliability) mencerminkan kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan yang handal dan konsisten kepada mahasiswa.

Gambar 1.1 Diagram Batang – Keandalan (Reliability) Tahun 2023



Gambar 1.2 Diagram Lingkaran – Keandalan (Reliability) Tahun 2023

**Distribusi Penilaian - Aspek Keandalan (Reliability)  
Tahun 2023**

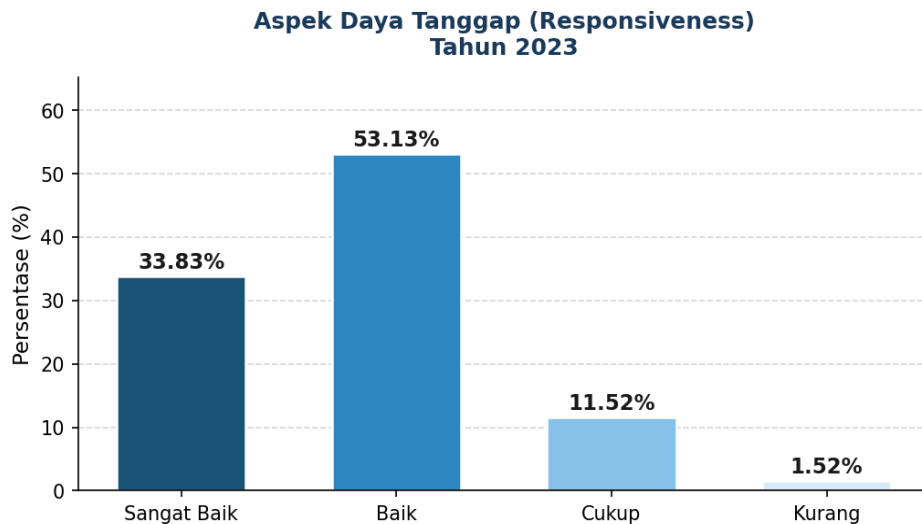


Berdasarkan hasil survei tahun 2023, aspek Keandalan (Reliability) menunjukkan bahwa sebanyak 34.64% responden memberikan penilaian Sangat Baik dan 49.24% memberikan penilaian Baik, sehingga total penilaian positif mencapai 83.88% yang mengindikasikan tingkat kepuasan memuaskan. Sementara itu, sebanyak 14.29% mahasiswa memberikan penilaian Cukup dan 1.83% memberikan penilaian Kurang, yang menjadi catatan untuk terus dilakukan perbaikan secara berkelanjutan.

## 2. Daya Tanggap (Responsiveness)

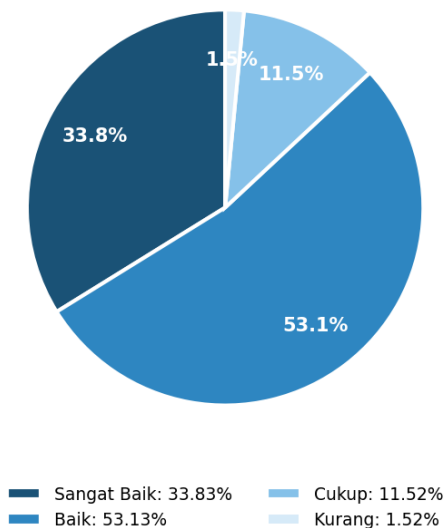
Daya tanggap (responsiveness) mencerminkan kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap.

Gambar 2.1 Diagram Batang – Daya Tanggap (Responsiveness) Tahun 2023



Gambar 2.2 Diagram Lingkaran – Daya Tanggap (Responsiveness) Tahun 2023

**Distribusi Penilaian - Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)  
Tahun 2023**

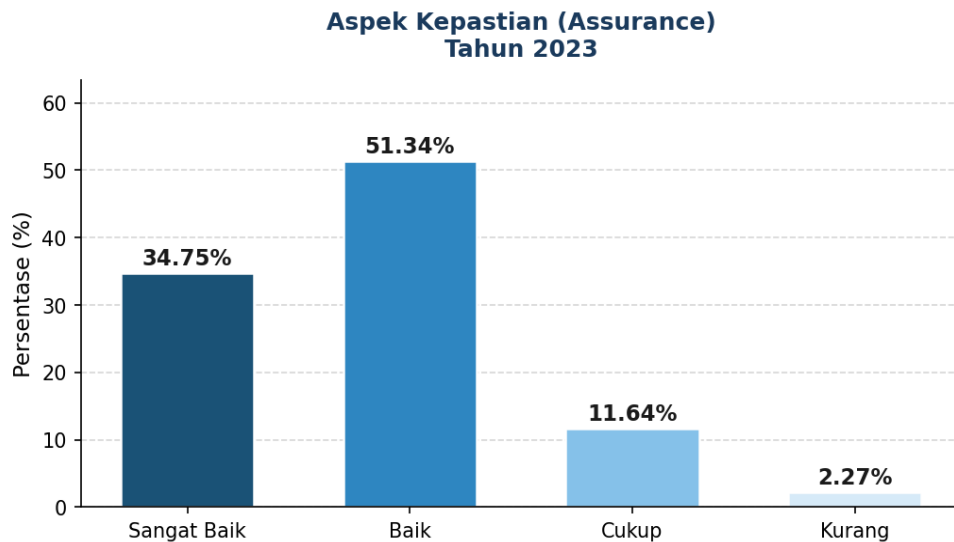


Berdasarkan hasil survei tahun 2023, aspek Daya Tanggap (Responsiveness) menunjukkan bahwa sebanyak 33.83% responden memberikan penilaian Sangat Baik dan 53.13% memberikan penilaian Baik, sehingga total penilaian positif mencapai 86.96% yang mengindikasikan tingkat kepuasan sangat memuaskan. Sementara itu, sebanyak 11.52% mahasiswa memberikan penilaian Cukup dan 1.52% memberikan penilaian Kurang, yang menjadi catatan untuk terus dilakukan perbaikan secara berkelanjutan.

### 3. Kepastian (Assurance)

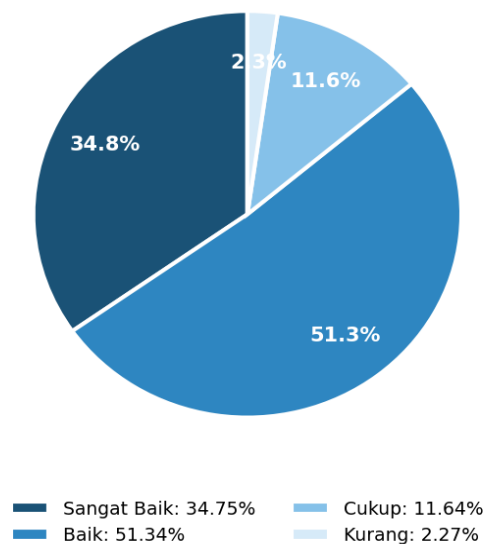
Kepastian (assurance) mencerminkan kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

Gambar 3.1 Diagram Batang – Kepastian (Assurance) Tahun 2023



Gambar 3.2 Diagram Lingkaran – Kepastian (Assurance) Tahun 2023

#### Distribusi Penilaian - Aspek Kepastian (Assurance) Tahun 2023

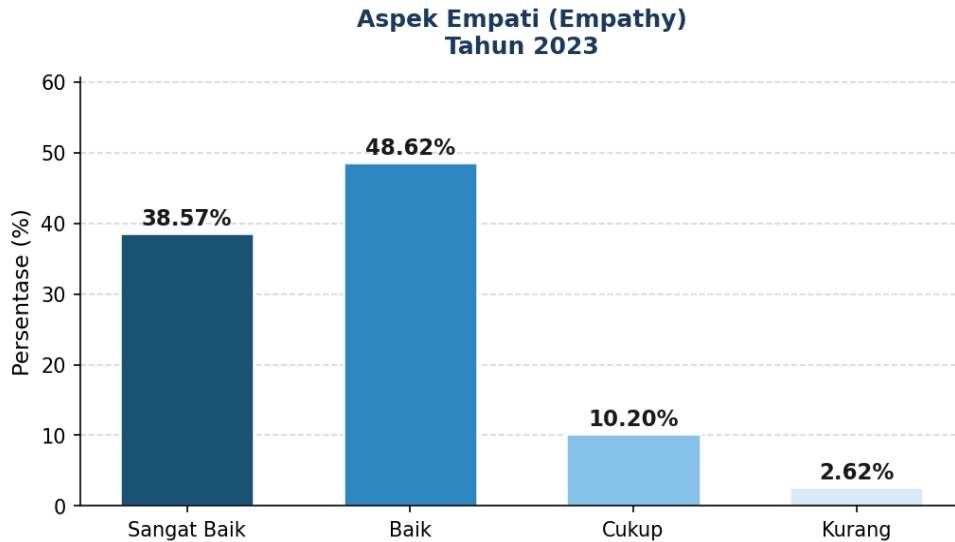


Berdasarkan hasil survei tahun 2023, aspek Kepastian (Assurance) menunjukkan bahwa sebanyak 34.75% responden memberikan penilaian Sangat Baik dan 51.34% memberikan penilaian Baik, sehingga total penilaian positif mencapai 86.09% yang mengindikasikan tingkat kepuasan sangat memuaskan. Sementara itu, sebanyak 11.64% mahasiswa memberikan penilaian Cukup dan 2.27% memberikan penilaian Kurang, yang menjadi catatan untuk terus dilakukan perbaikan secara berkelanjutan.

## 4. Empati (Empathy)

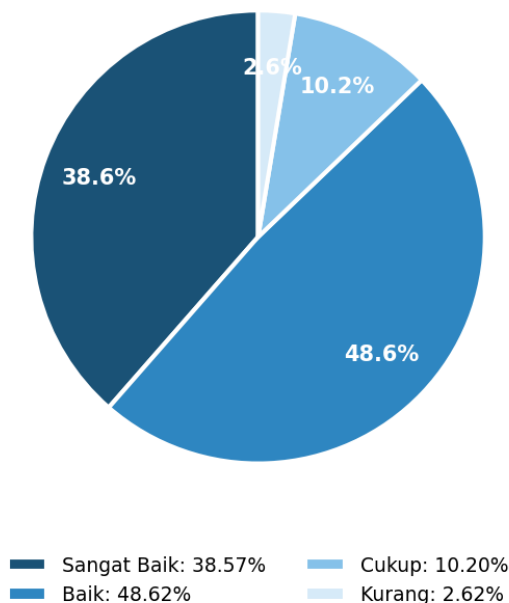
Empati (empathy) mencerminkan kesediaan dan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian penuh kepada mahasiswa.

Gambar 4.1 Diagram Batang – Empati (Empathy) Tahun 2023



Gambar 4.2 Diagram Lingkaran – Empati (Empathy) Tahun 2023

### Distribusi Penilaian - Aspek Empati (Empathy) Tahun 2023

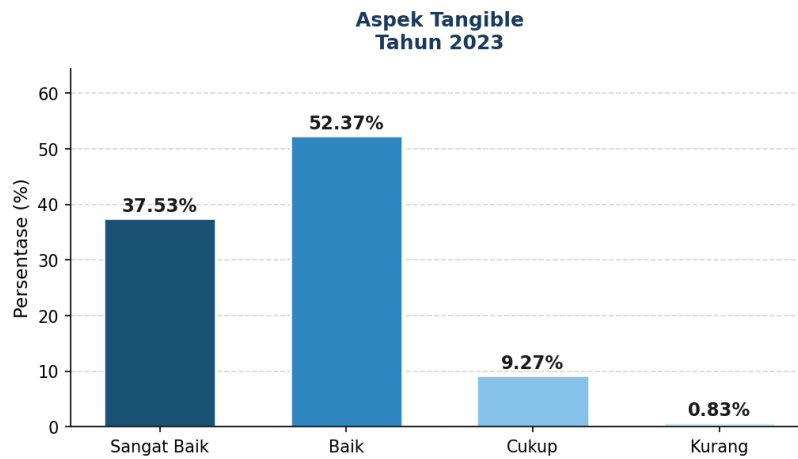


Berdasarkan hasil survei tahun 2023, aspek Empati (Empathy) menunjukkan bahwa sebanyak 38.57% responden memberikan penilaian Sangat Baik dan 48.62% memberikan penilaian Baik, sehingga total penilaian positif mencapai 87.19% yang mengindikasikan tingkat kepuasan sangat memuaskan. Sementara itu, sebanyak 10.20% mahasiswa memberikan penilaian Cukup dan 2.62% memberikan penilaian Kurang, yang menjadi catatan untuk terus dilakukan perbaikan secara berkelanjutan.

## 5. Tangible

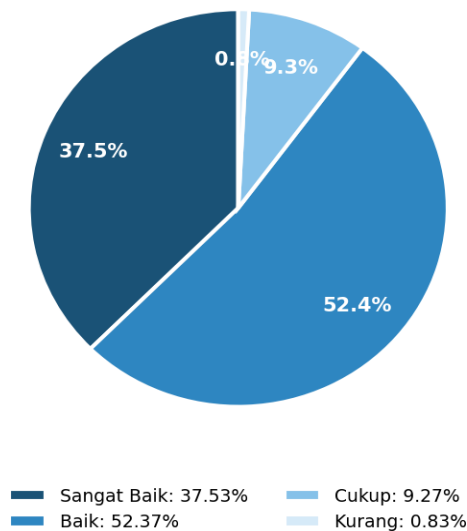
Tangible mencerminkan penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana yang tersedia.

Gambar 5.1 Diagram Batang – Tangible Tahun 2023



Gambar 5.2 Diagram Lingkaran – Tangible Tahun 2023

Distribusi Penilaian - Aspek Tangible Tahun 2023



Berdasarkan hasil survei tahun 2023, aspek Tangible menunjukkan bahwa sebanyak 37.53% responden memberikan penilaian Sangat Baik dan 52.37% memberikan penilaian Baik, sehingga total penilaian positif mencapai 89.90% yang mengindikasikan tingkat kepuasan sangat memuaskan. Sementara itu, sebanyak 9.27% mahasiswa memberikan penilaian Cukup dan 0.83% memberikan penilaian Kurang, yang menjadi catatan untuk terus dilakukan perbaikan secara berkelanjutan.

## BAB III: KUESIONER KEPUASAN TERHADAP FASILITAS PENDIDIKAN

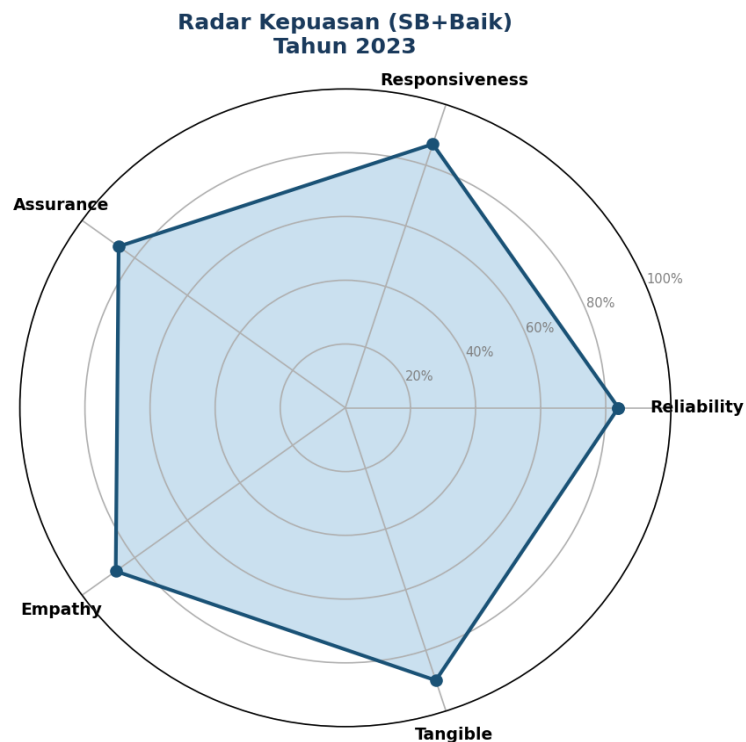
Bagian ini menyajikan hasil analisis survei bab iii: kuesioner kepuasan terhadap fasilitas pendidikan yang dilakukan pada tahun 2023. Survei dilaksanakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris, FKIP Universitas Islam Kadiri terhadap bab iii: kuesioner kepuasan terhadap fasilitas pendidikan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan.

### Rekapitulasi Data Hasil Survei

Aspek Penilaian	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Keandalan (Reliability)	34.64%	49.24%	14.29%	1.83%
Daya Tanggap (Responsiveness)	33.83%	53.13%	11.52%	1.52%
Kepastian (Assurance)	34.75%	51.34%	11.64%	2.27%
Empati (Empathy)	38.57%	48.62%	10.20%	2.62%
Tangible	37.53%	52.37%	9.27%	0.83%

Tabel di atas menunjukkan distribusi penilaian mahasiswa pada masing-masing aspek kualitas layanan untuk tahun 2023.

### Gambaran Umum Kepuasan (Radar Chart)



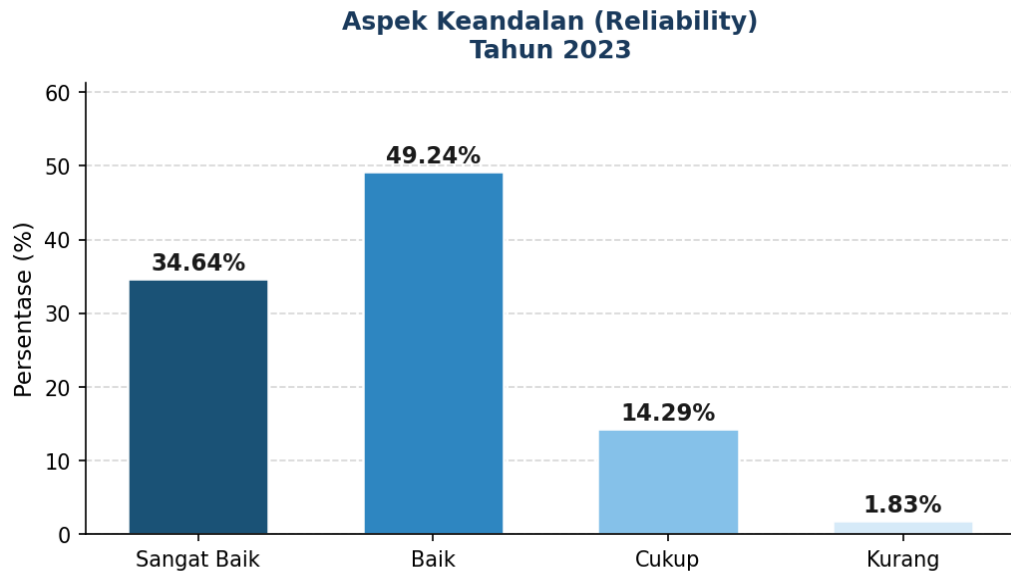
Gambar di atas menampilkan gambaran umum tingkat kepuasan mahasiswa pada seluruh aspek penilaian tahun 2023 berdasarkan skor positif (Sangat Baik + Baik).

## Analisis Per Aspek Penilaian

### 1. Keandalan (Reliability)

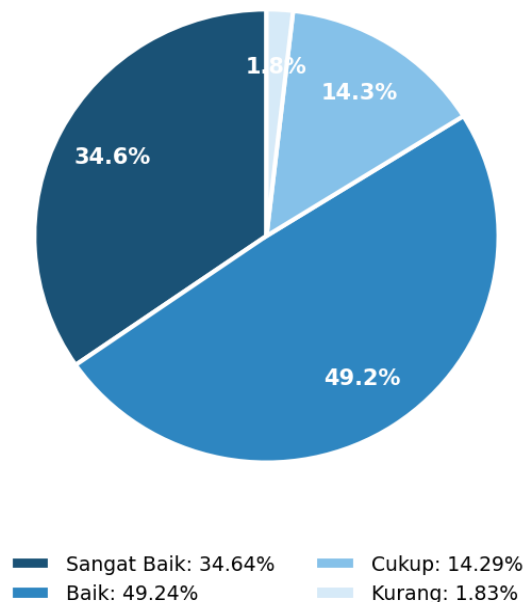
Keandalan (reliability) mencerminkan kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan yang handal dan konsisten kepada mahasiswa.

Gambar 1.1 Diagram Batang – Keandalan (Reliability) Tahun 2023



Gambar 1.2 Diagram Lingkaran – Keandalan (Reliability) Tahun 2023

**Distribusi Penilaian - Aspek Keandalan (Reliability)  
Tahun 2023**



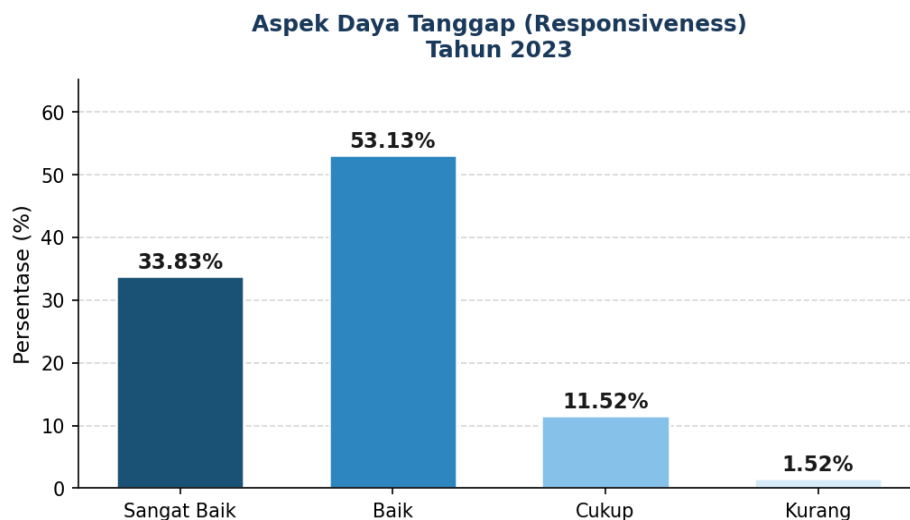
Berdasarkan hasil survei tahun 2023, aspek Keandalan (Reliability) menunjukkan bahwa sebanyak 34.64% responden memberikan penilaian Sangat Baik dan 49.24% memberikan penilaian Baik, sehingga total penilaian positif mencapai 83.88% yang mengindikasikan tingkat kepuasan memuaskan. Sementara itu, sebanyak 14.29%

mahasiswa memberikan penilaian Cukup dan 1.83% memberikan penilaian Kurang, yang menjadi catatan untuk terus dilakukan perbaikan secara berkelanjutan.

## 2. Daya Tanggap (Responsiveness)

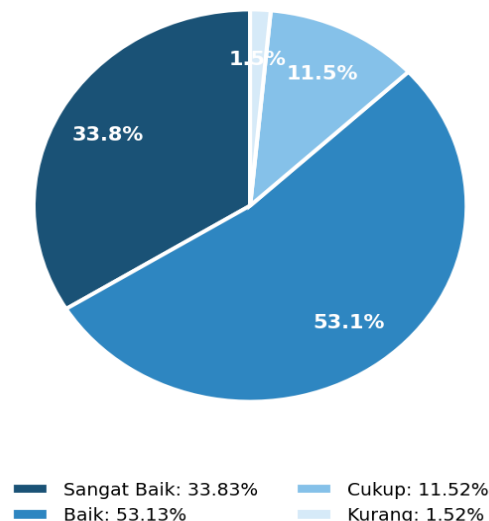
Daya tanggap (responsiveness) mencerminkan kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap.

Gambar 2.1 Diagram Batang – Daya Tanggap (Responsiveness) Tahun 2023



Gambar 2.2 Diagram Lingkaran – Daya Tanggap (Responsiveness) Tahun 2023

**Distribusi Penilaian - Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)  
Tahun 2023**

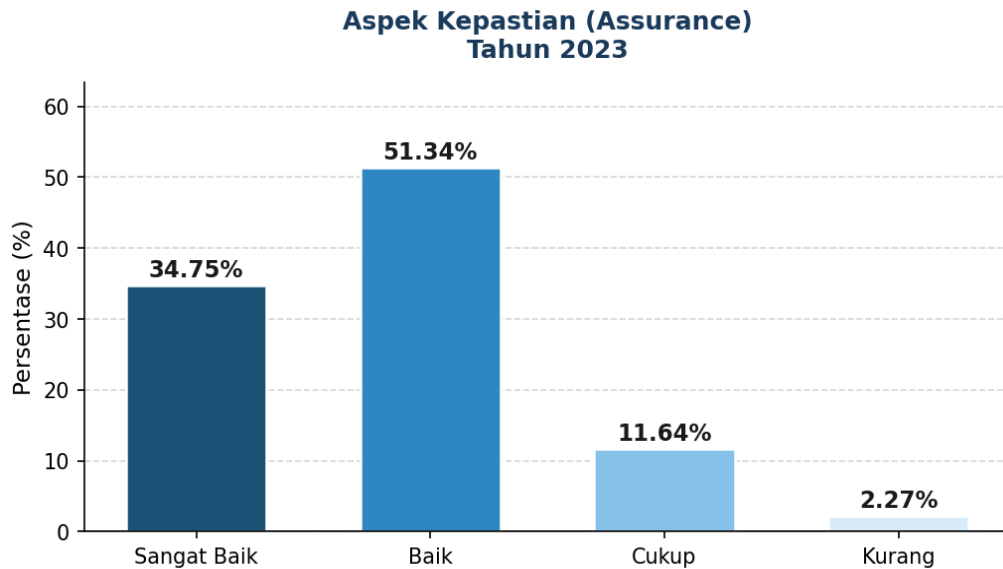


Berdasarkan hasil survei tahun 2023, aspek Daya Tanggap (Responsiveness) menunjukkan bahwa sebanyak 33.83% responden memberikan penilaian Sangat Baik dan 53.13% memberikan penilaian Baik, sehingga total penilaian positif mencapai 86.96% yang mengindikasikan tingkat kepuasan sangat memuaskan. Sementara itu, sebanyak 11.52% mahasiswa memberikan penilaian Cukup dan 1.52% memberikan penilaian Kurang, yang menjadi catatan untuk terus dilakukan perbaikan secara berkelanjutan.

### 3. Kepastian (Assurance)

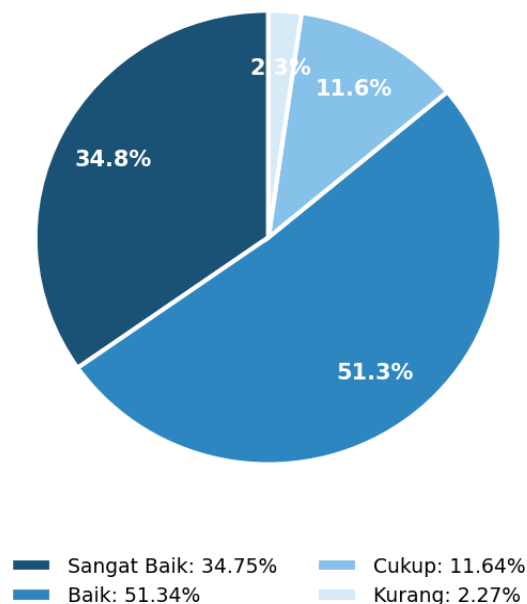
Kepastian (assurance) mencerminkan kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

Gambar 3.1 Diagram Batang – Kepastian (Assurance) Tahun 2023



Gambar 3.2 Diagram Lingkaran – Kepastian (Assurance) Tahun 2023

**Distribusi Penilaian - Aspek Kepastian (Assurance)  
Tahun 2023**

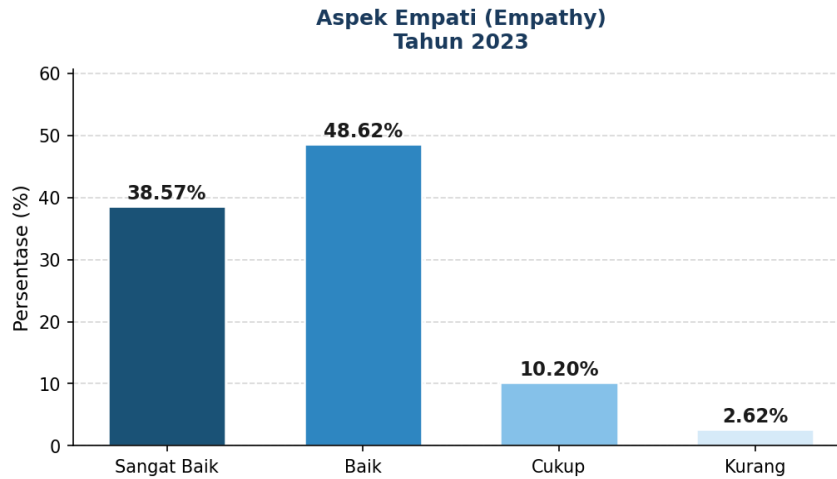


Berdasarkan hasil survei tahun 2023, aspek Kepastian (Assurance) menunjukkan bahwa sebanyak 34.75% responden memberikan penilaian Sangat Baik dan 51.34% memberikan penilaian Baik, sehingga total penilaian positif mencapai 86.09% yang mengindikasikan tingkat kepuasan sangat memuaskan. Sementara itu, sebanyak 11.64% mahasiswa memberikan penilaian Cukup dan 2.27% memberikan penilaian Kurang, yang menjadi catatan untuk terus dilakukan perbaikan secara berkelanjutan.

## 4. Empati (Empathy)

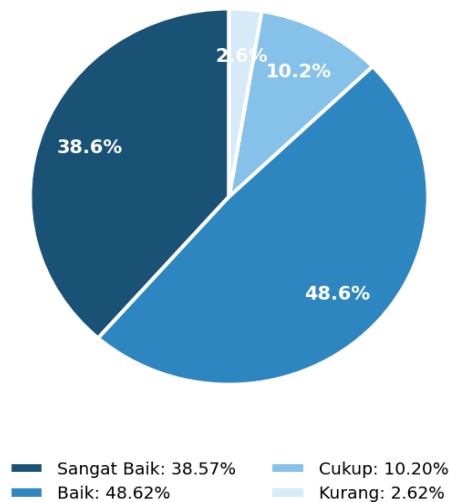
Empati (empathy) mencerminkan kesediaan dan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian penuh kepada mahasiswa.

Gambar 4.1 Diagram Batang – Empati (Empathy) Tahun 2023



Gambar 4.2 Diagram Lingkaran – Empati (Empathy) Tahun 2023

Distribusi Penilaian - Aspek Empati (Empathy) Tahun 2023

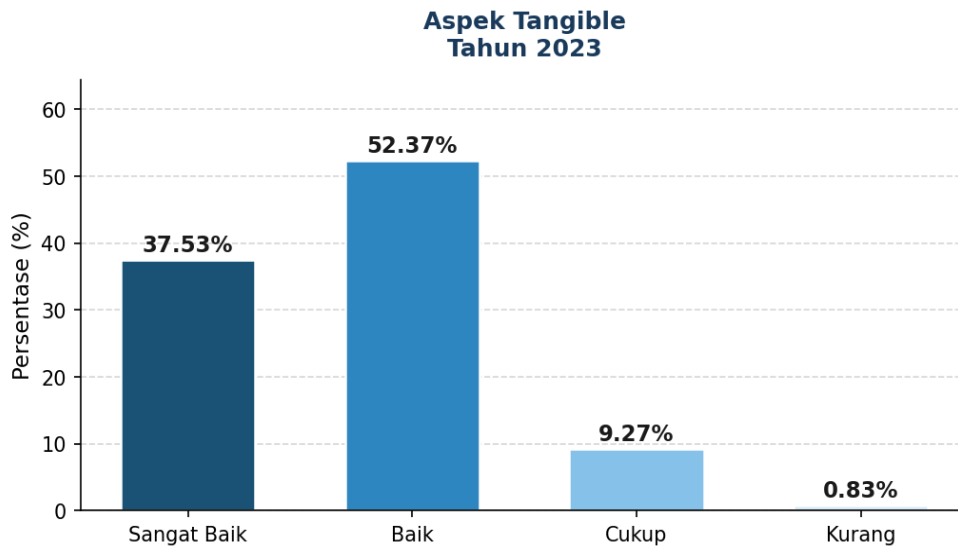


Berdasarkan hasil survei tahun 2023, aspek Empati (Empathy) menunjukkan bahwa sebanyak 38.57% responden memberikan penilaian Sangat Baik dan 48.62% memberikan penilaian Baik, sehingga total penilaian positif mencapai 87.19% yang mengindikasikan tingkat kepuasan sangat memuaskan. Sementara itu, sebanyak 10.20% mahasiswa memberikan penilaian Cukup dan 2.62% memberikan penilaian Kurang, yang menjadi catatan untuk terus dilakukan perbaikan secara berkelanjutan.

## 5. Tangible

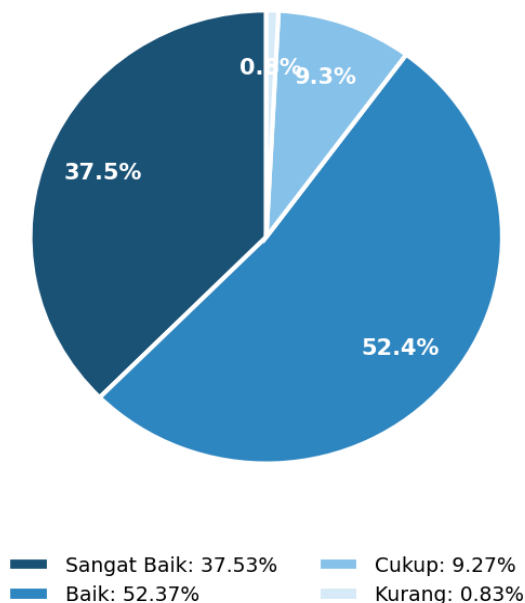
Tangible mencerminkan penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana yang tersedia.

Gambar 5.1 Diagram Batang – Tangible Tahun 2023



Gambar 5.2 Diagram Lingkaran – Tangible Tahun 2023

### Distribusi Penilaian - Aspek Tangible Tahun 2023



Berdasarkan hasil survei tahun 2023, aspek Tangible menunjukkan bahwa sebanyak 37.53% responden memberikan penilaian Sangat Baik dan 52.37% memberikan penilaian Baik, sehingga total penilaian positif mencapai 89.90% yang mengindikasikan tingkat kepuasan sangat memuaskan. Sementara itu, sebanyak 9.27% mahasiswa memberikan penilaian Cukup dan 0.83% memberikan penilaian Kurang, yang menjadi catatan untuk terus dilakukan perbaikan secara berkelanjutan.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris FKIP Universitas Islam Kediri tahun 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Aspek Keandalan (Reliability): tingkat kepuasan positif sebesar 83.88% (memuaskan).
2. Aspek Daya Tanggap (Responsiveness): tingkat kepuasan positif sebesar 86.96% (sangat memuaskan).
3. Aspek Kepastian (Assurance): tingkat kepuasan positif sebesar 86.09% (sangat memuaskan).
4. Aspek Empati (Empathy): tingkat kepuasan positif sebesar 87.19% (sangat memuaskan).
5. Aspek Tangible: tingkat kepuasan positif sebesar 89.90% (sangat memuaskan).

### Rekomendasi

1. Program studi perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan pada semua aspek secara berkesinambungan.
2. Aspek yang mendapat penilaian Cukup dan Kurang perlu mendapatkan perhatian khusus melalui program peningkatan kualitas yang terencana.
3. Perlu dilakukan survei lanjutan secara periodik untuk memantau perkembangan tingkat kepuasan mahasiswa.
4. Hasil survei ini hendaknya dijadikan bahan evaluasi bagi pimpinan program studi dalam pengambilan keputusan strategis.
5. Sosialisasi hasil survei perlu dilakukan kepada seluruh civitas akademika agar dapat digunakan sebagai bahan refleksi bersama.