

Laporan Survei Indeks Kepuasan Pelanggan Satuan Usaha Unpad Tahun 2026 - Semester I



Rumah Sakit Unpad

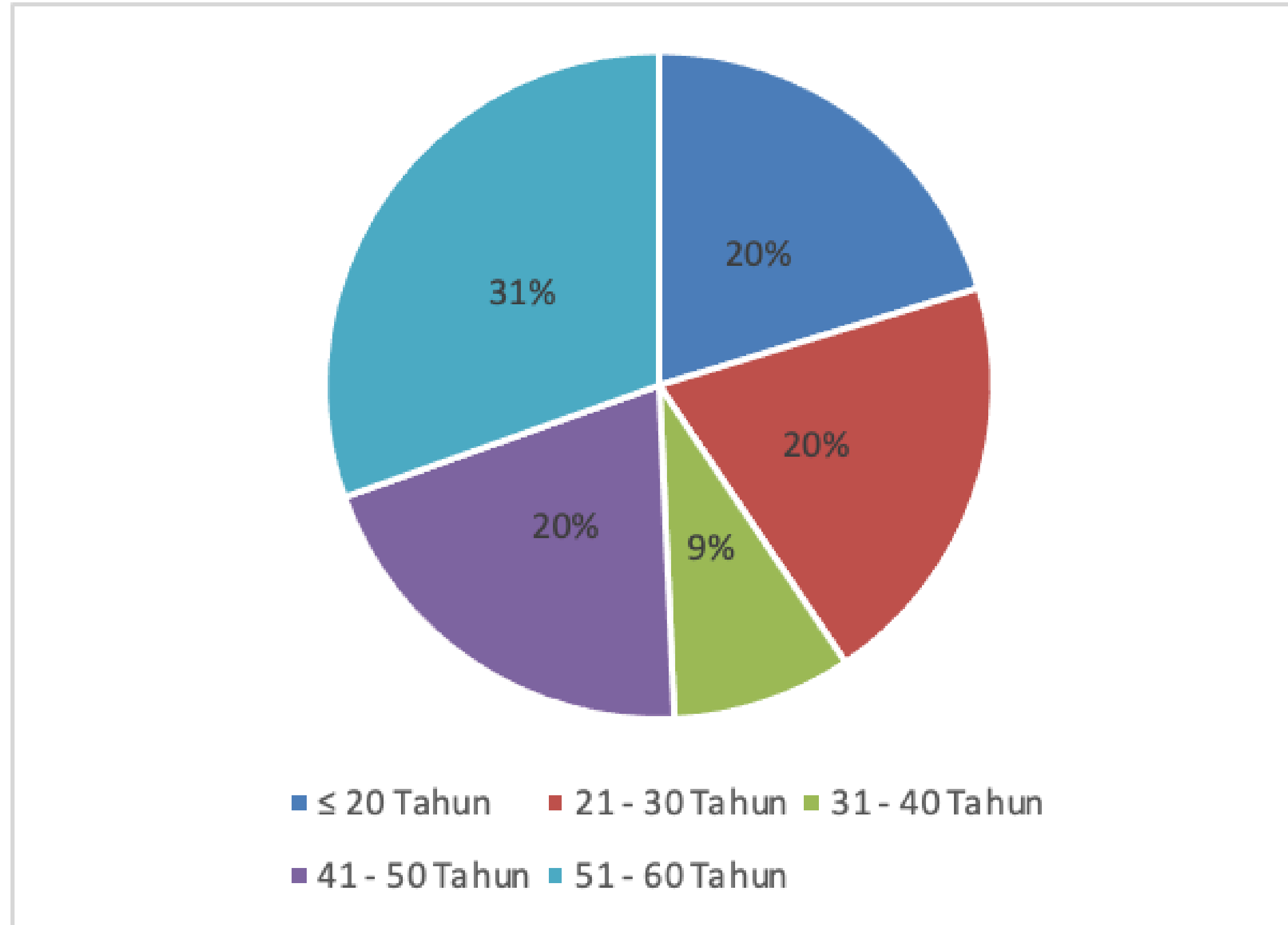
Rumah Sakit Unpad

Karakteristik Responden
146 Data Responden



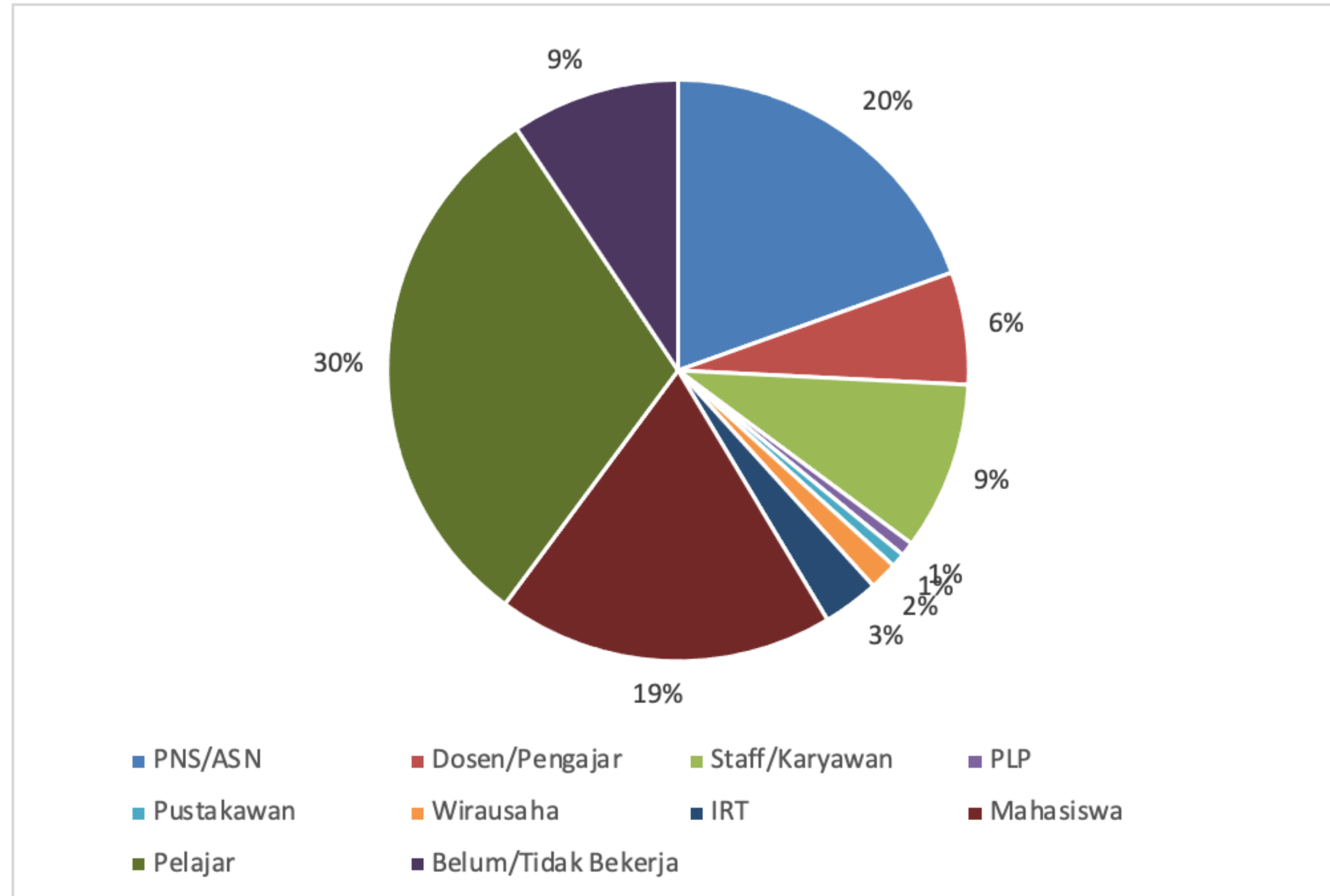
Karakteristik Pengguna

Usia Responden



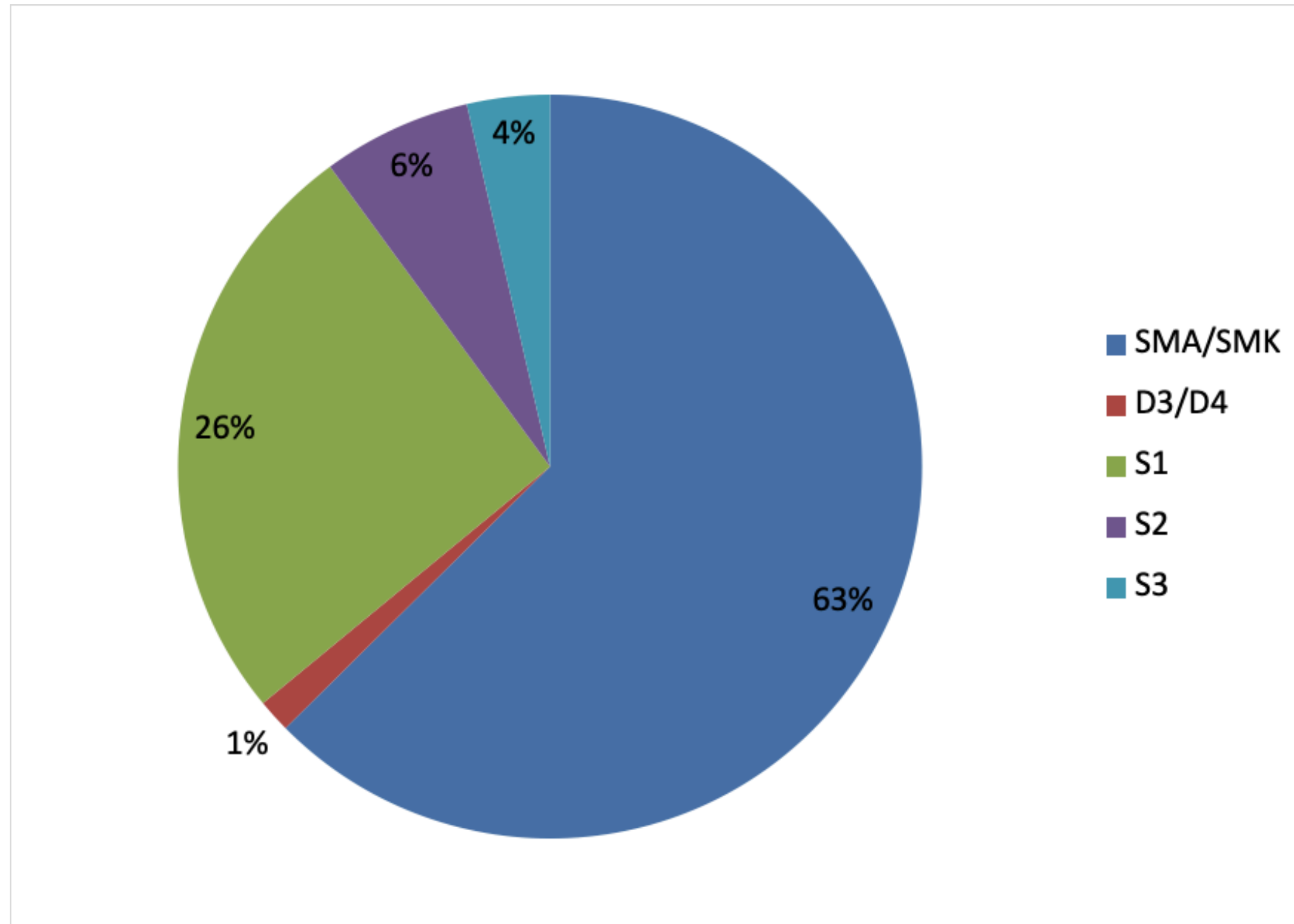
Karakteristik Pengguna

Pekerjaan Responden



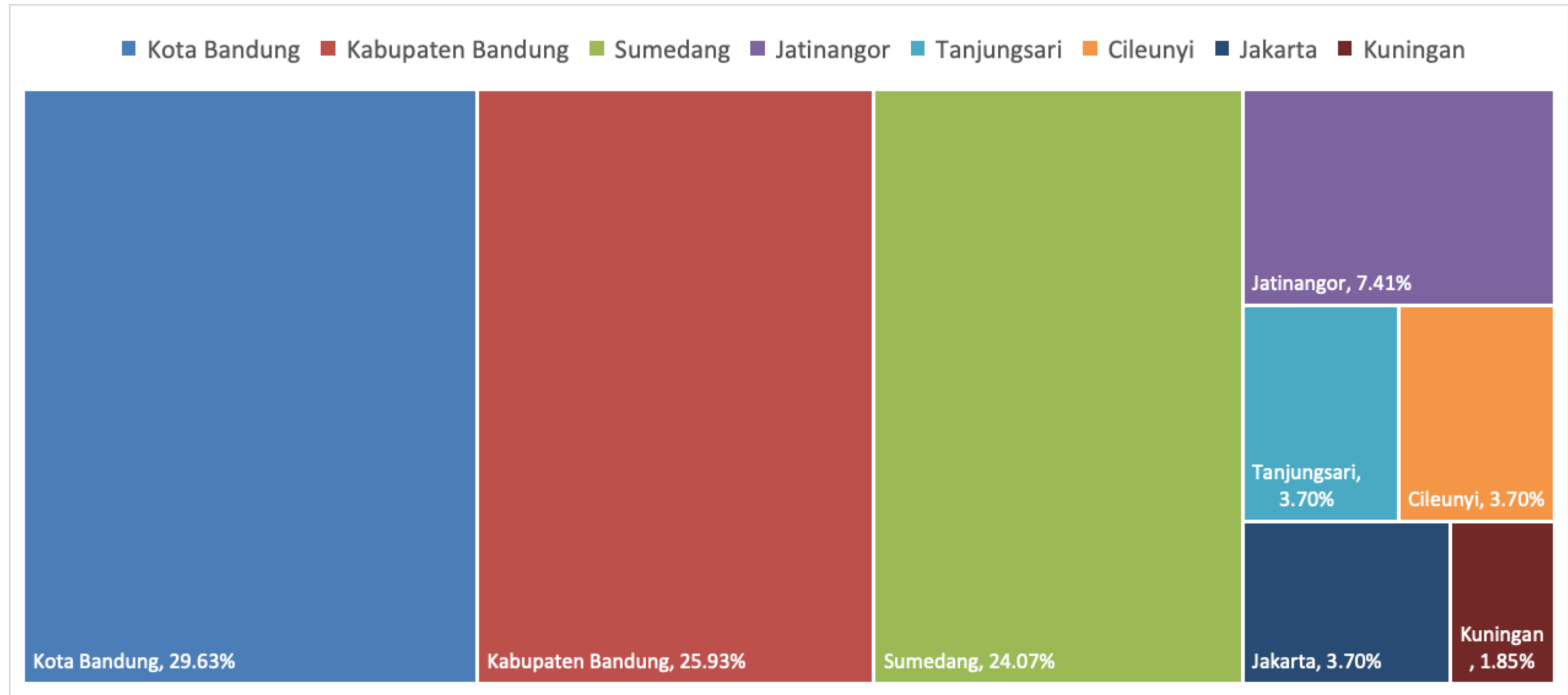
Karakteristik Pengguna

Pendidikan Responden



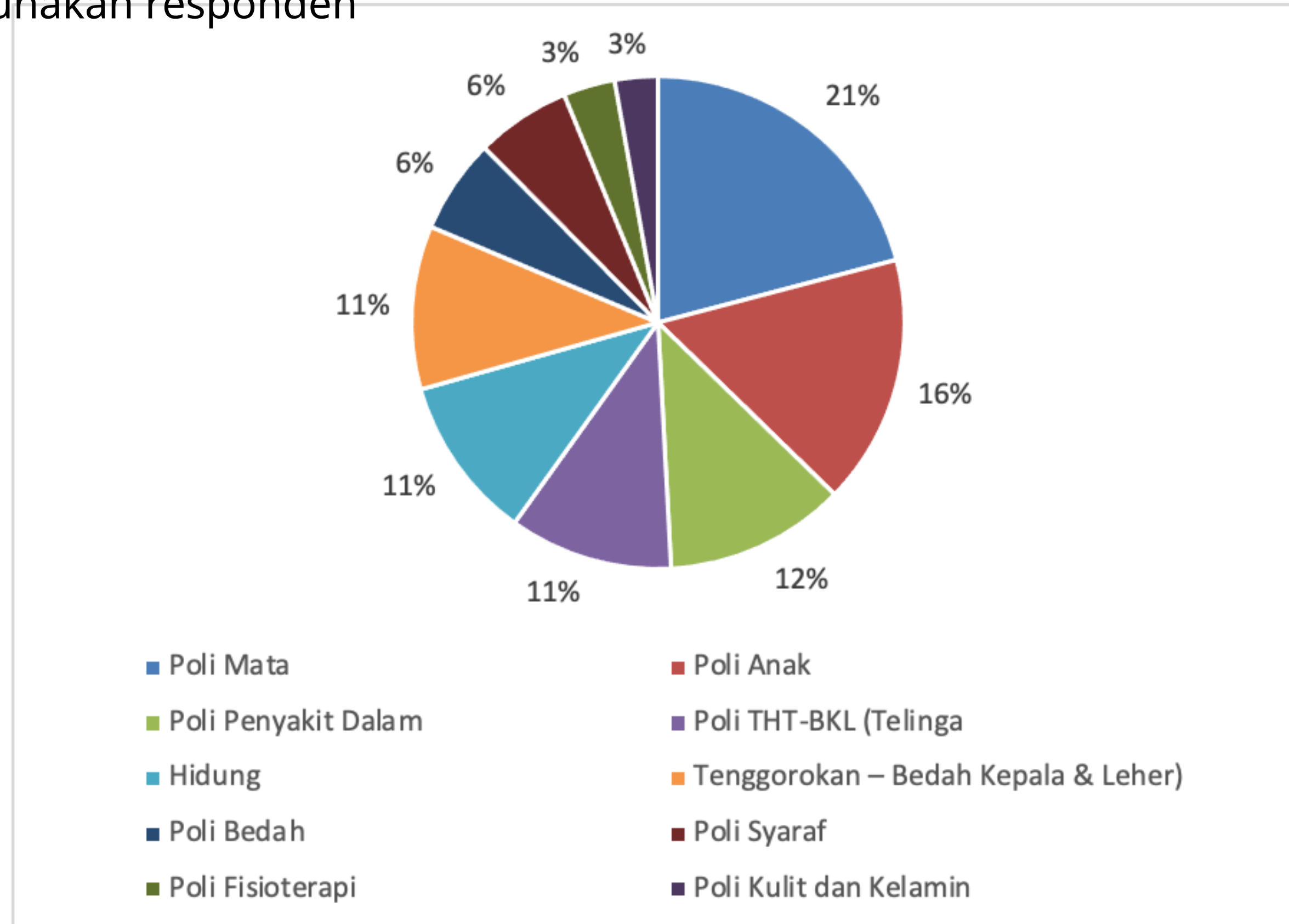
Karakteristik Pengguna

Wilayah Domisili Responden



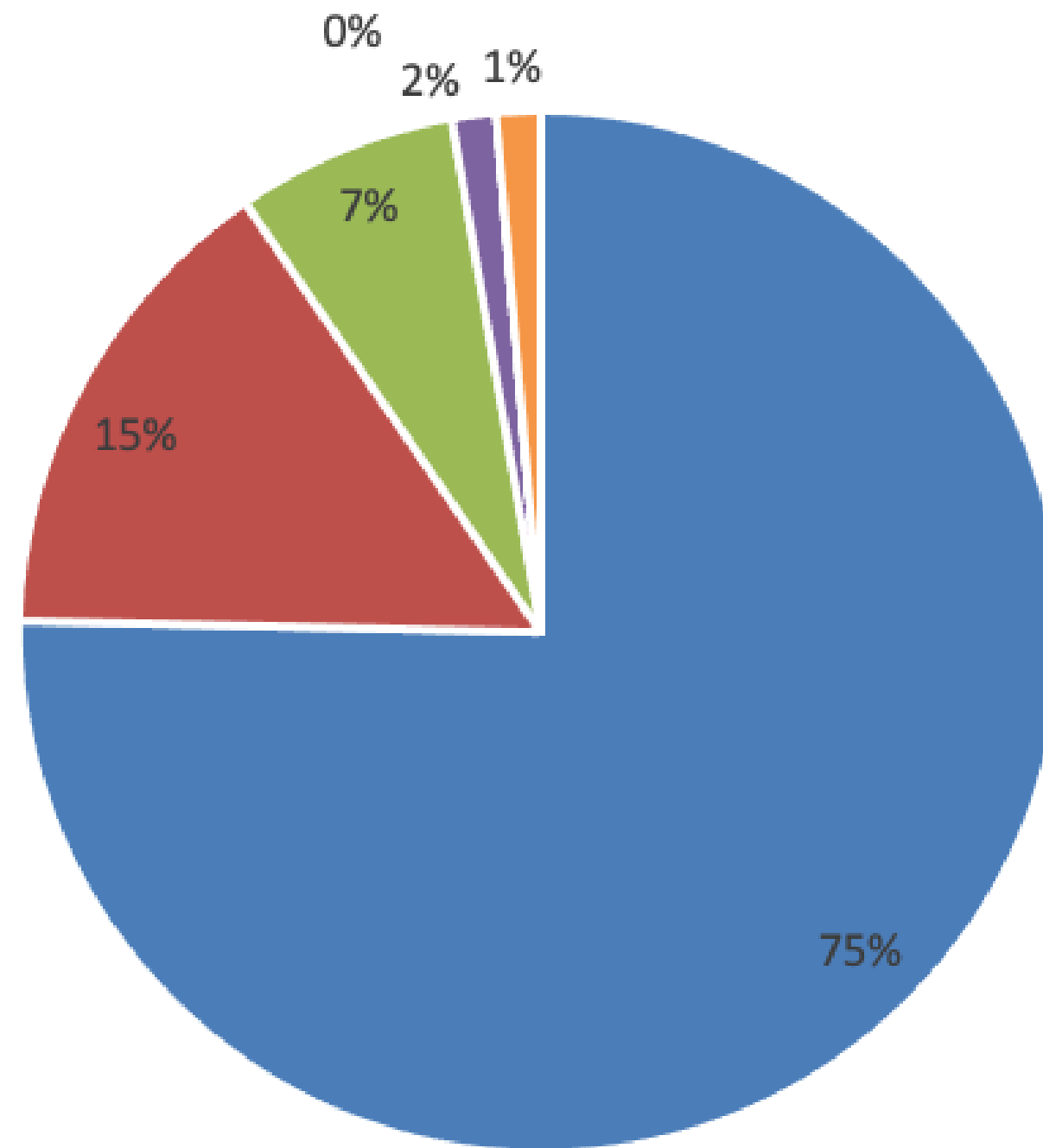
Karakteristik Pengguna

Jenis Poli yang digunakan responden



Karakteristik Pengguna

Frekuensi kedatangan Responden



Analisis
Indeks Kepuasan Pelanggan

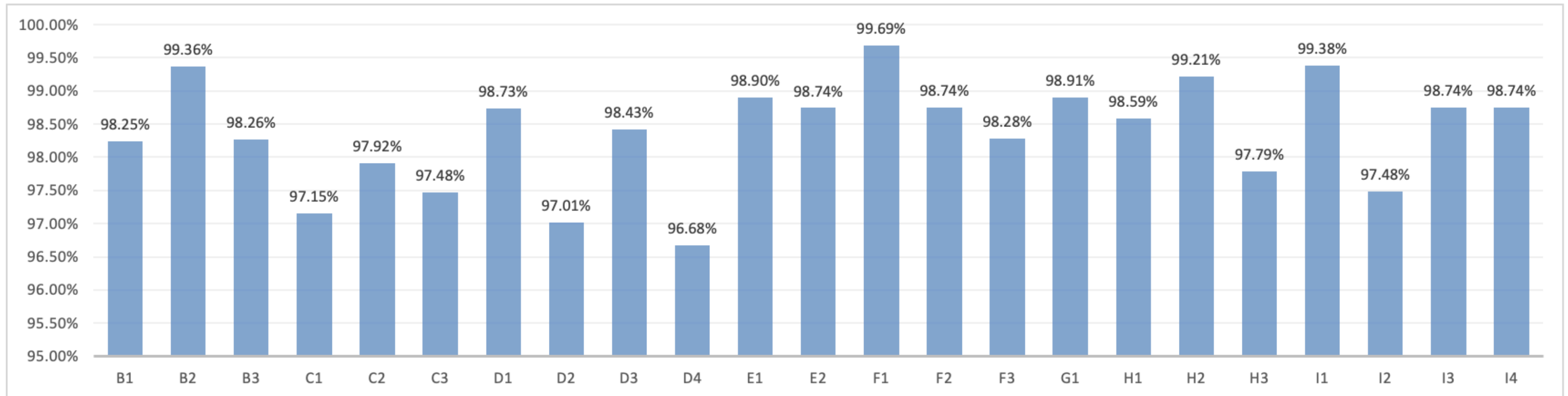
Rumah Sakit Unpad

www.unpad.ac.id



Tingkat Kesesuaian

Kepuasan Pelanggan (Persentase dari setiap indikator kuisioner)



Tingkat Kesesuaian

Kepuasan Pelanggan



Grafik tingkat kesesuaian layanan RS Unpad menunjukkan hasil survei kepuasan secara umum yang sangat positif, dengan rata-rata 98.37% dari 23 indikator layanan. Nilai berkisar antara 96.68% hingga 99.69%, di mana mayoritas (16 indikator) melebihi 98%, menandakan layanan memenuhi atau melampaui harapan pasien.

Rekomendasi Tindak Lanjut

Rumah Sakit Unpad

www.unpad.ac.id

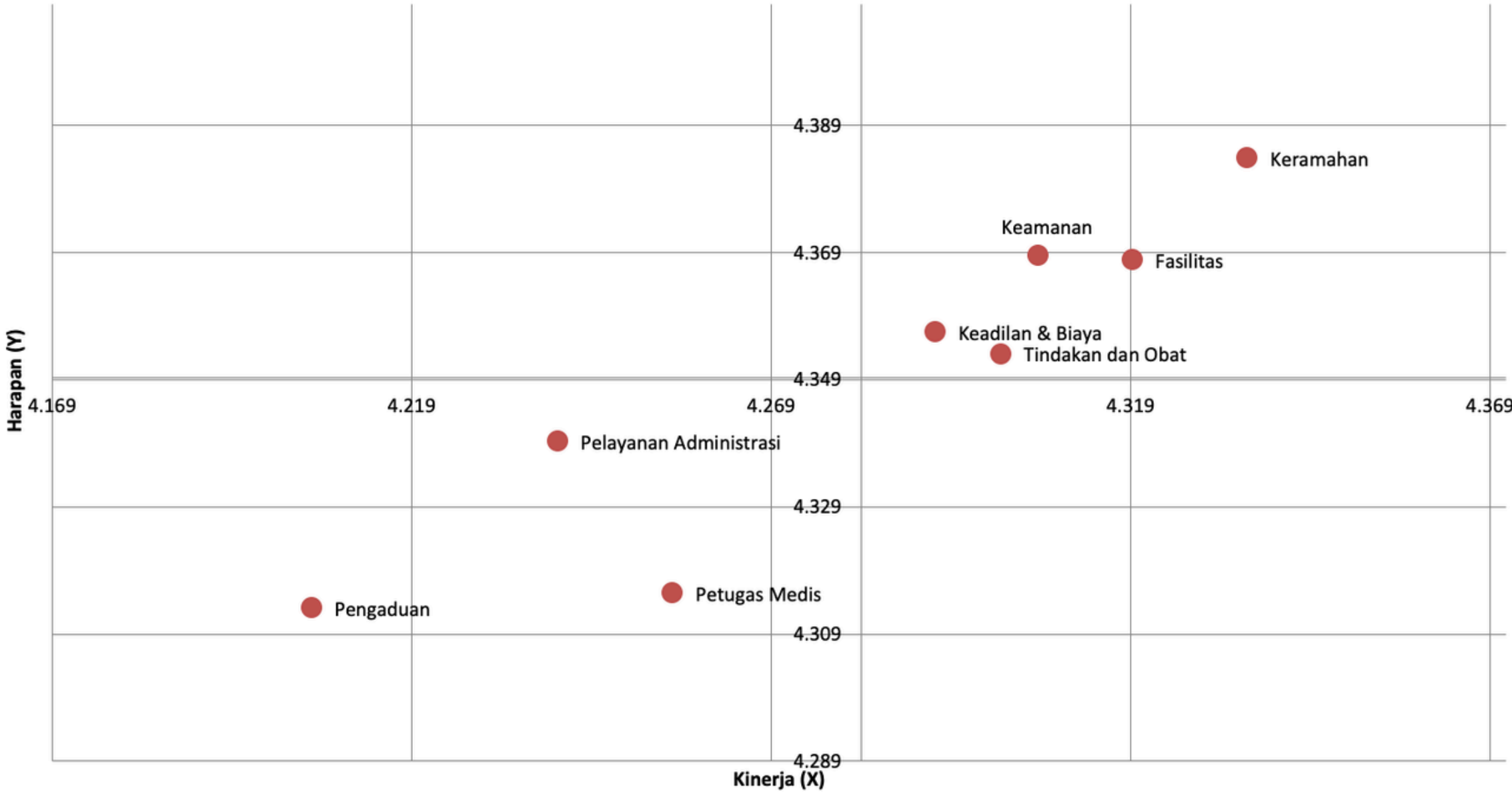


Analisis Kuadran

Indikator umum kuisisioner kepuasan pelanggan RS Unpad



Analisis Kuadran per Dimensi (Agregat)



Kuadran 1 (Prioritas Utama)	Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi)
	Tindakan dan Obat
	Fasilitas
	Keramahan
	Keadilan & Biaya
	Keamanan
Kuadran 3 (Prioritas Rendah)	Kuadran 4 (Berlebihan)
Petugas Medis	
Pengaduan	
Pelayanan Administrasi	

Rumah Sakit Unpad

Rekomendasi Tindak Lanjut

QII (Pertahankan Prestasi)

Tindakan & obat, fasilitas, keramahan, keadilan & biaya, dan keamanan menjadi kekuatan utama layanan RS Unpad, lima dari delapan dimensi berada di area ini, menandakan performa yang secara konsisten sejalan dengan harapan pasien. Prioritas tindak lanjut adalah menjaga konsistensi lewat quality check rutin, standar pelayanan frontliner, dan monitoring berkala agar kualitas yang sudah baik ini tetap terjaga.

QIII (Prioritas Rendah)

Petugas medis, pengaduan, dan pelayanan administrasi berada pada area yang relatif kurang menjadi prioritas pasien dibanding dimensi lain, meski tetap berpengaruh pada persepsi layanan secara keseluruhan. Perbaikan dapat dilakukan bertahap lewat penguatan kompetensi & komunikasi petugas medis, penyederhanaan alur pengaduan, dan standarisasi prosedur administrasi, tanpa perlu jadi fokus utama investasi saat ini.

QI (Prioritas Utama)

Tidak ada dimensi RS Unpad yang jatuh di kuadran ini, artinya tidak ada aspek layanan yang dianggap penting oleh pasien namun kinerjanya justru mengecewakan. Ini sinyal positif: tidak ditemukan "titik kritis" yang butuh perbaikan mendesak dari sisi ekspektasi pasien.

QIV (Kinerja Berlebih)

Tidak ada dimensi yang masuk kuadran ini; tidak ditemukan aspek layanan yang kinerjanya jauh melampaui ekspektasi pasien sampai dianggap berlebihan. Sumber daya layanan sejauh ini teralokasikan cukup proporsional, tidak ada indikasi over-investment pada aspek yang kurang dipentingkan pasien.



Terima Kasih

Direktorat Pengelolaan Bisnis
Universitas Padjadjaran
Tahun 2026

Universitas Padjadjaran

Jl. Ir. Soekarno Km. 21 Jatinangor, Sumedang 45363

Jl. Dipati Ukur No. 35, Bandung 40132

www.unpad.ac.id

Rumah Sakit Gigi & Mulut Unpad



Karakteristik Responden

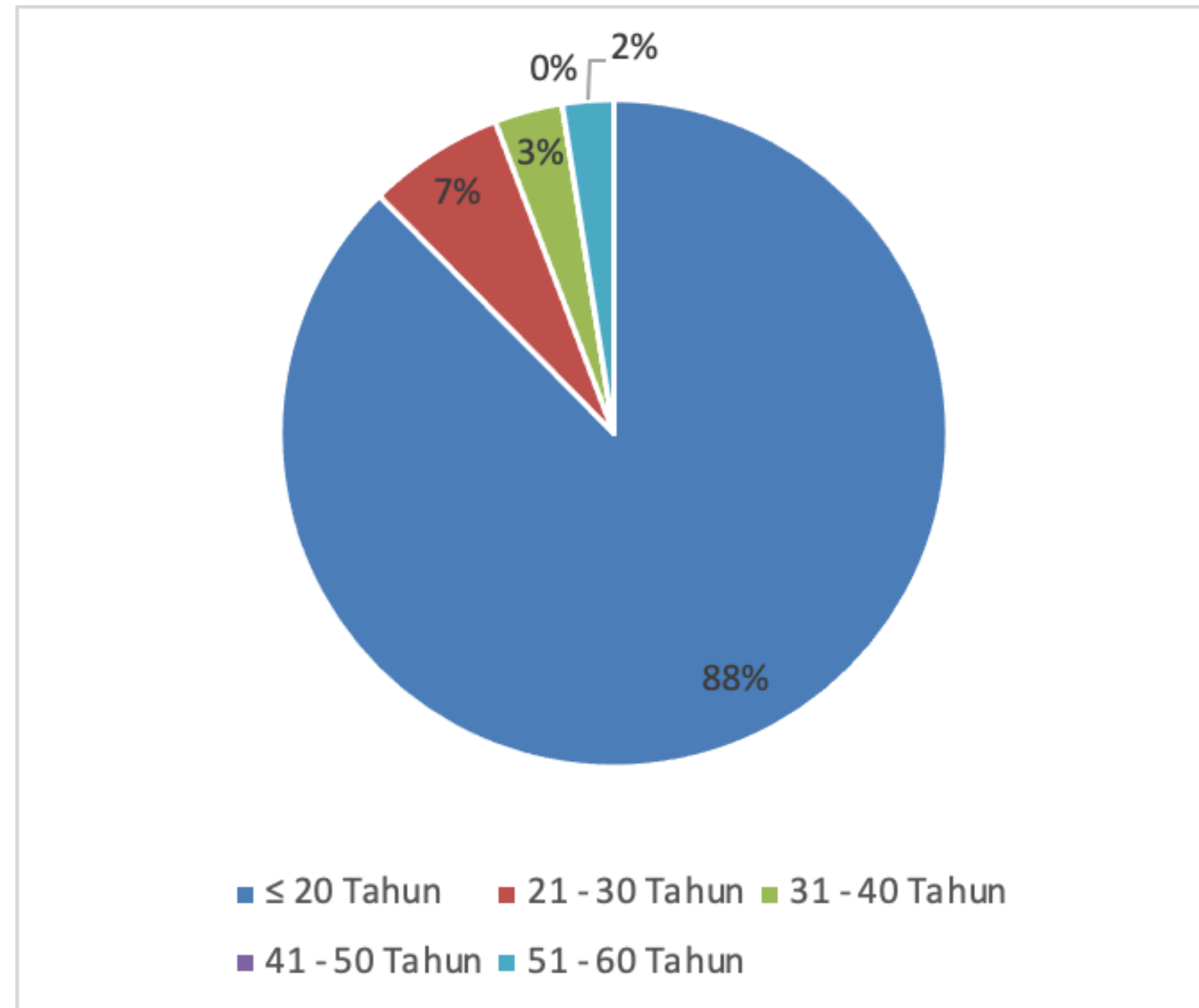
Rumah Sakit Gigi & Mulut Unpad

www.unpad.ac.id



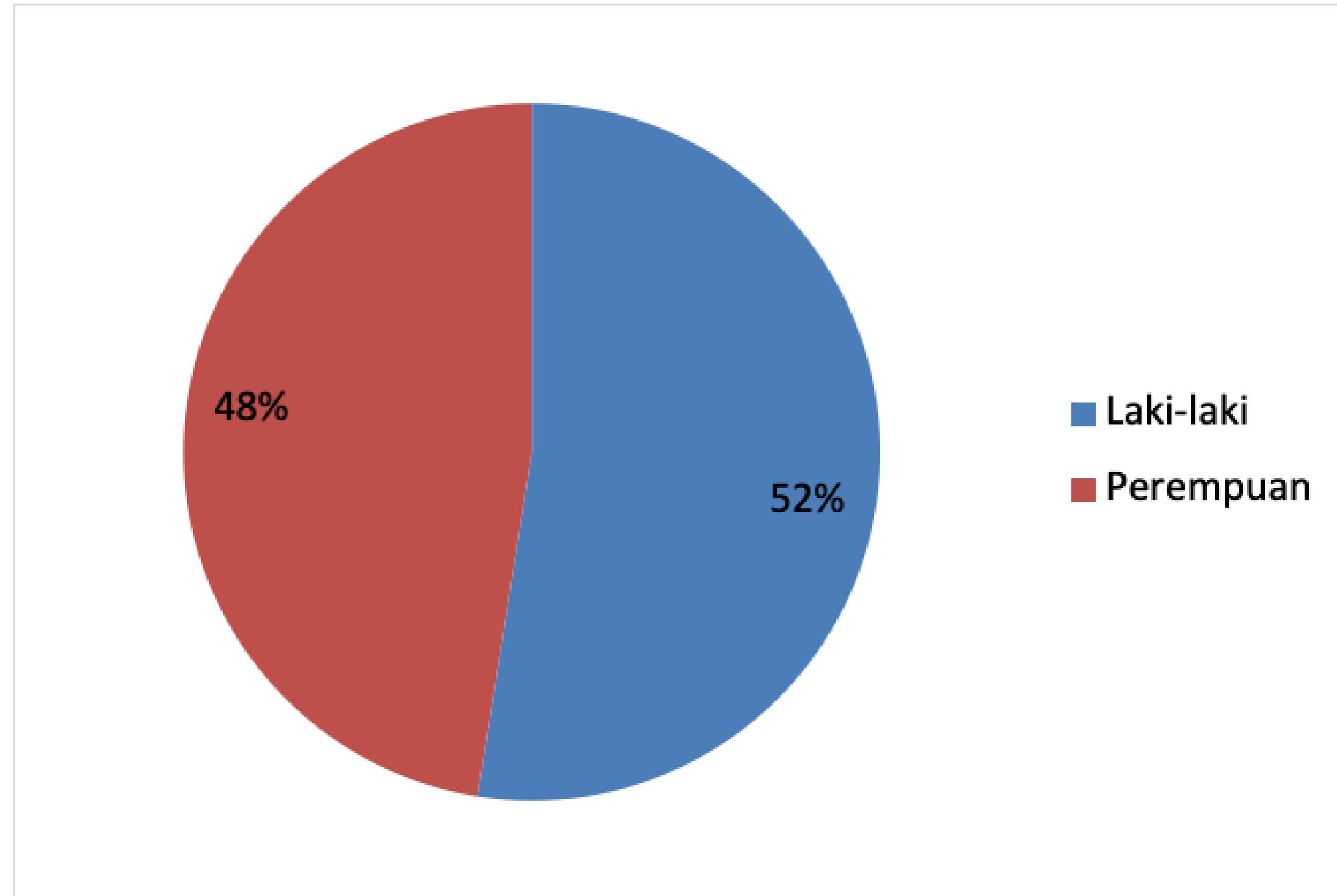
Karakteristik Pengguna

Usia Responden



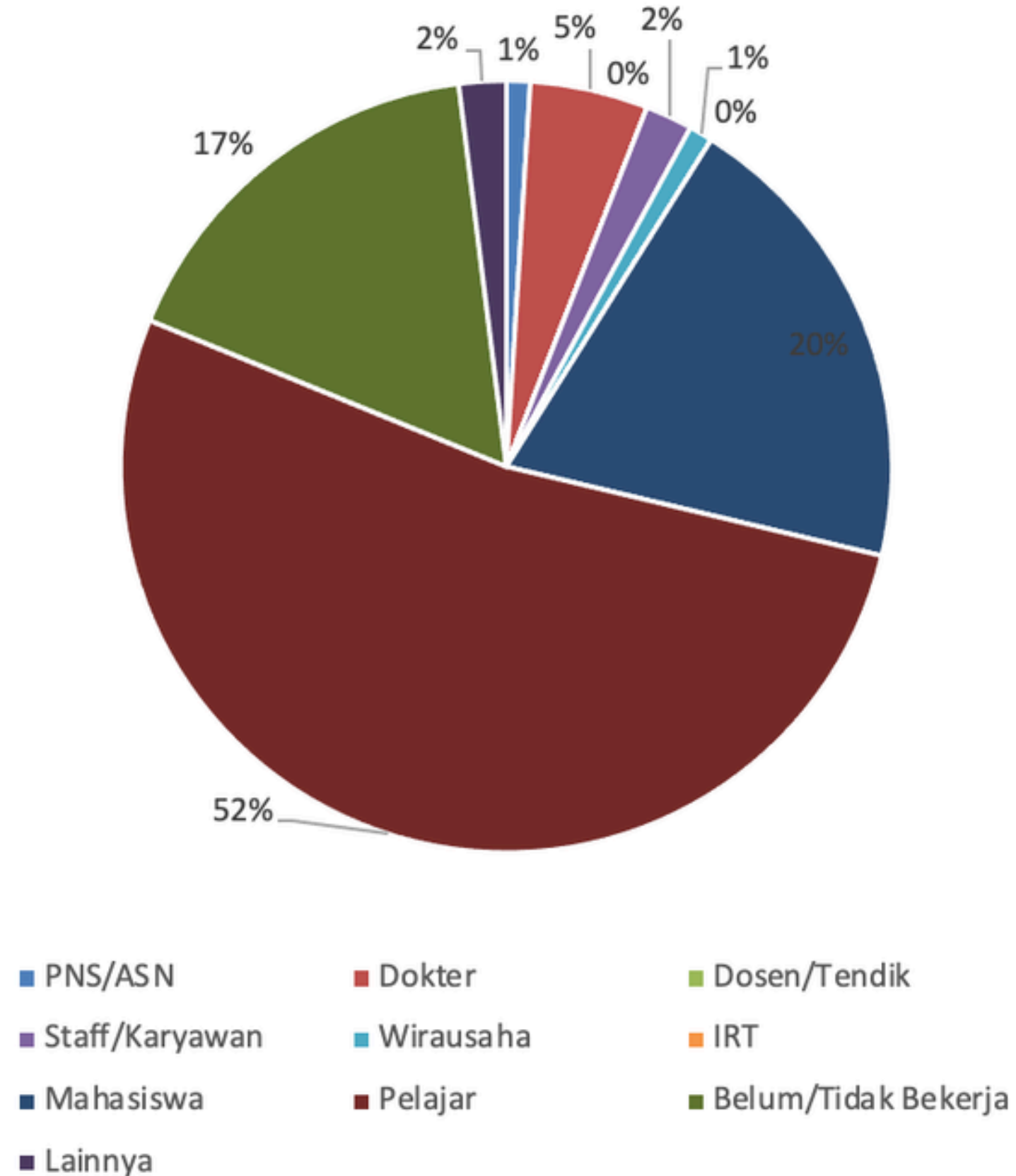
Karakteristik Pengguna

Jenis Kelamin



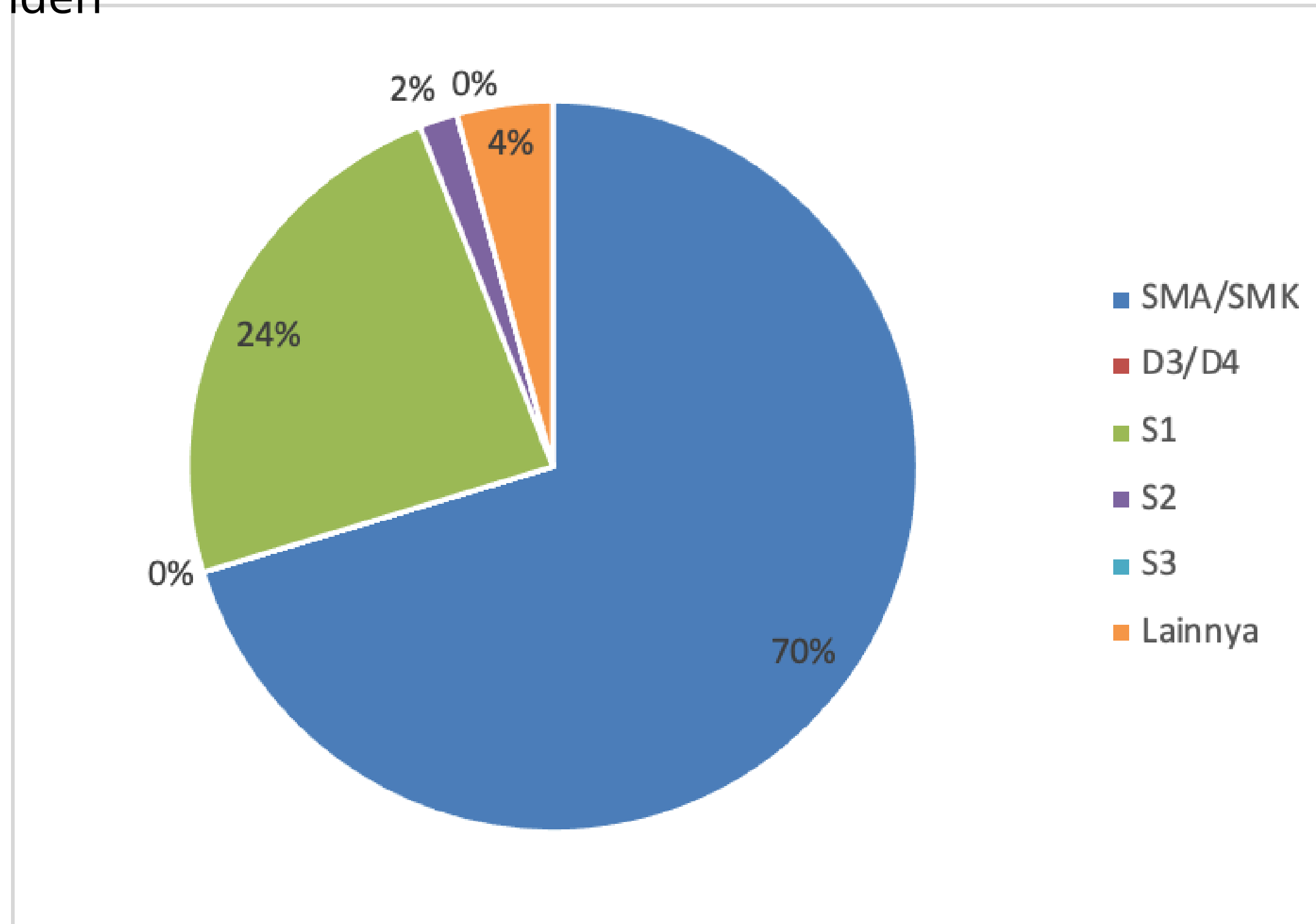
Karakteristik Pengguna

Pekerjaan Responden



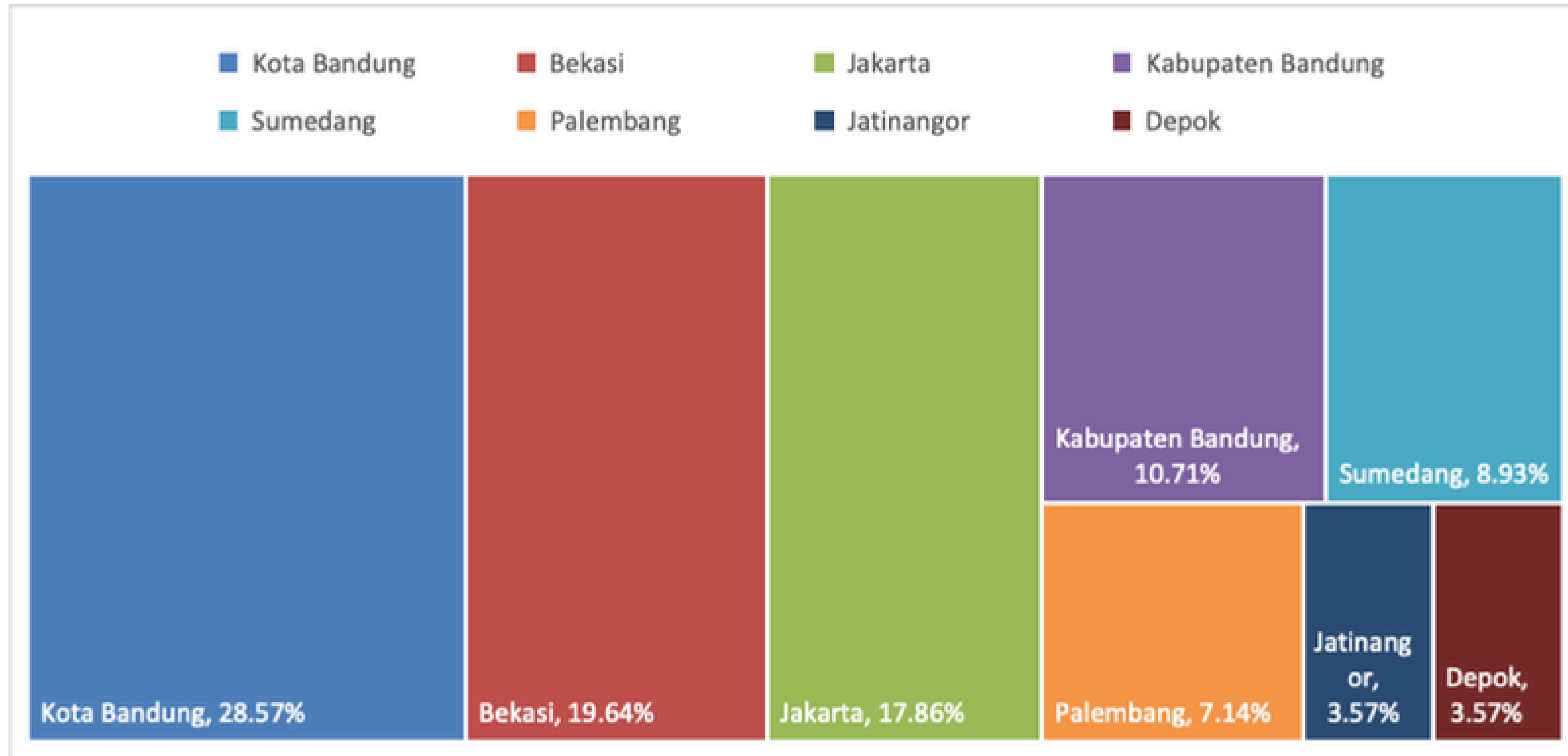
Karakteristik Pengguna

Pendidikan Responden



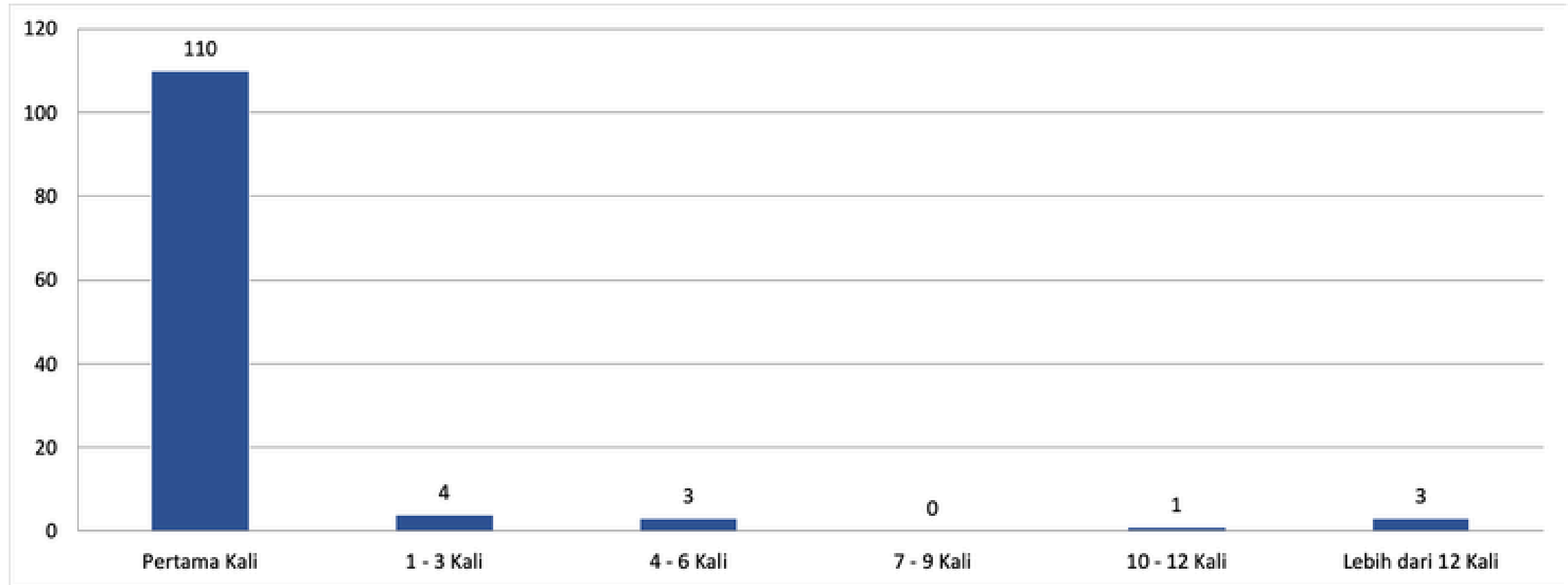
Karakteristik Pengguna

Wilayah Domisili Responden



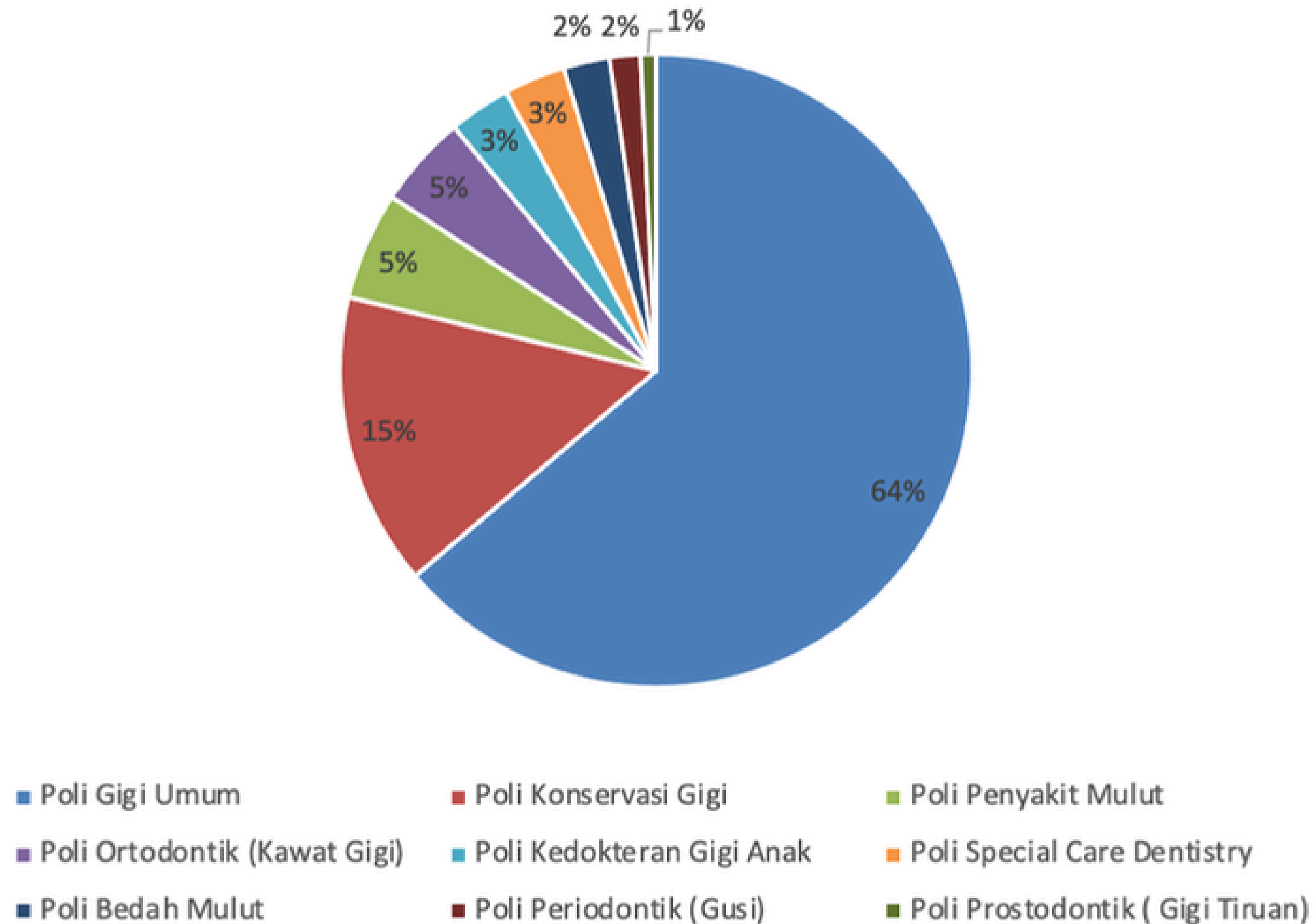
Karakteristik Pengguna

Frekuensi kedatangan Responden



Karakteristik Pengguna

Poli Layanan



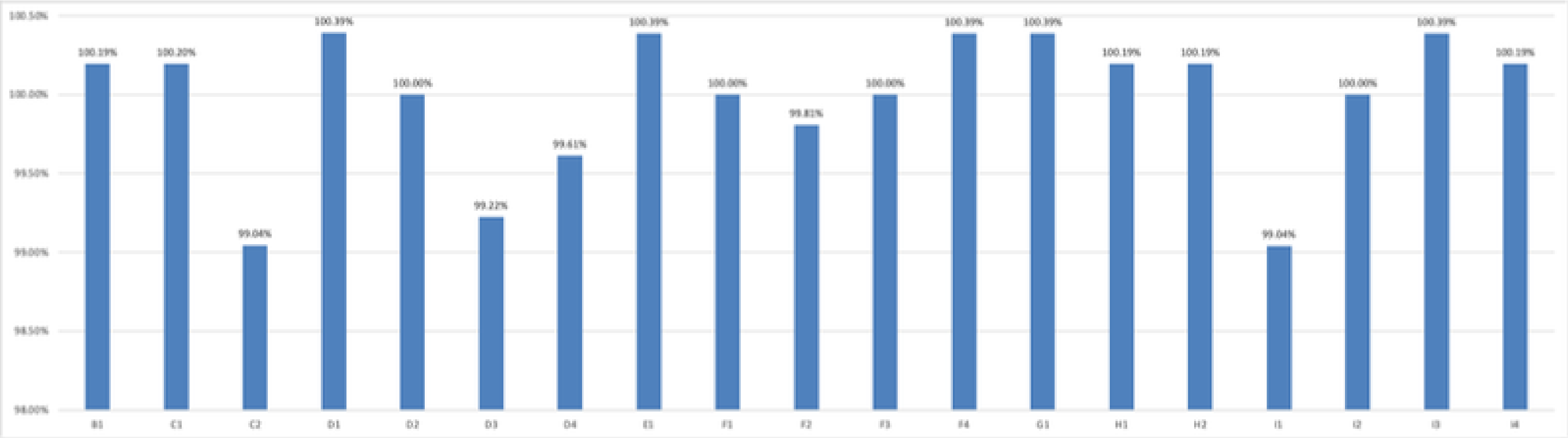
Analisis
Indeks Kepuasan Pelanggan

Rumah Sakit Gigi & Mulut Unpad



Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan RSGM Unpad

Tingkat Kesesuaian (Kepuasan Pelanggan)



Tingkat Kesesuaian

Kepuasan Pelanggan



Grafik tingkat kesesuaian layanan RSGM Unpad menunjukkan hasil survei kepuasan yang sangat positif, dengan rata-rata 99.98% dari 19 indikator layanan menjadi hasil tertinggi di antara seluruh satuan usaha yang telah dianalisis. Nilai berkisar antara 99.04% hingga 100.39%, di mana mayoritas (16 indikator) mencapai atau melebihi 99.5%, bahkan 14 indikator melampaui 100%, menandakan kinerja layanan secara konsisten memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pasien di hampir seluruh aspek.



Rekomendasi Tindak Lanjut

Rumah Sakit Gigi & Mulut Unpad

www.unpad.ac.id

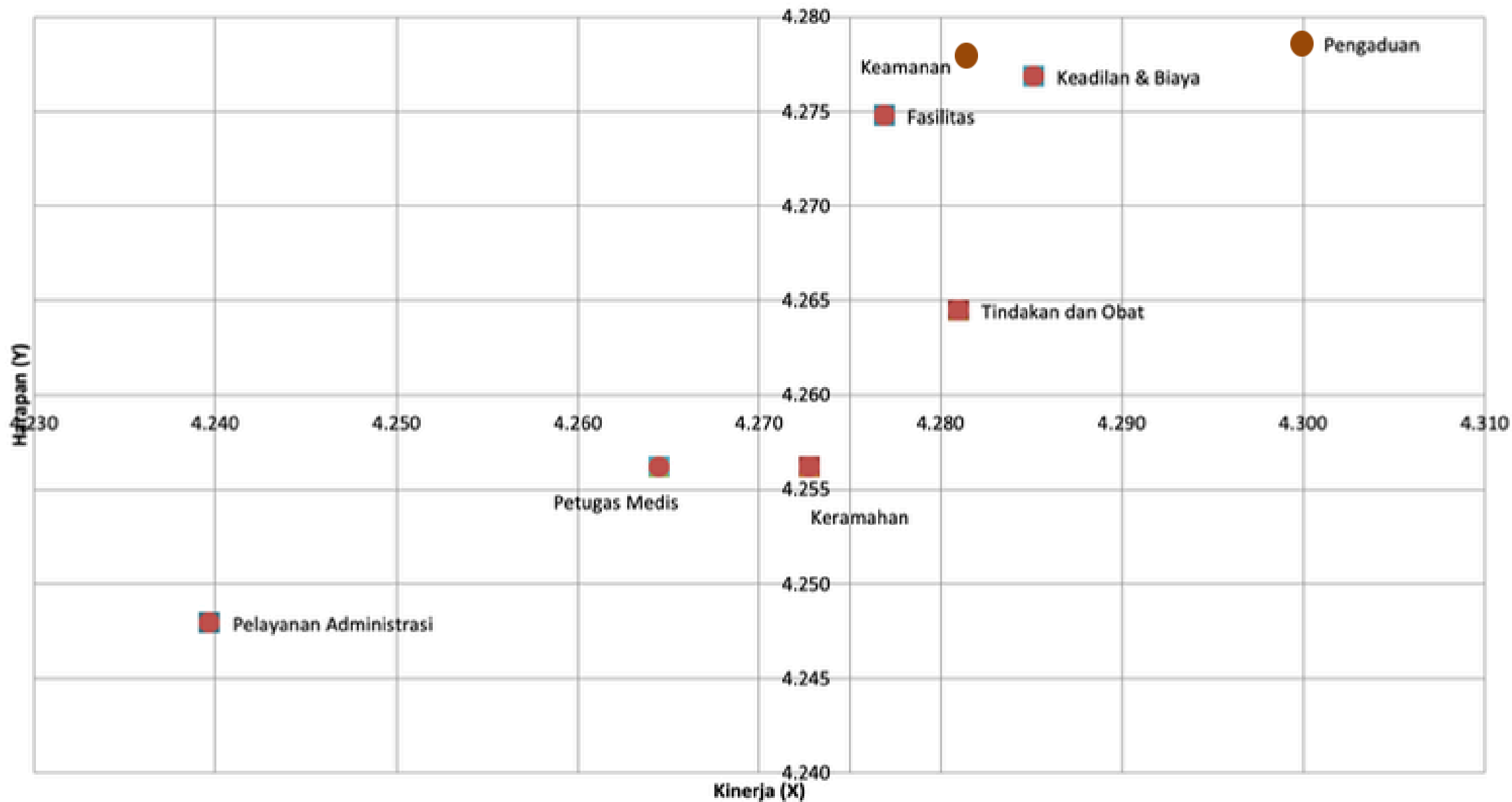


Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Gigi & Mulut Unpad

Kepuasan Pelanggan Secara Keseluruhan



Analisis Kuadran per Dimensi (Agregat)



Kuadran 1 (Prioritas Utama)	Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi)
	Tindakan dan Obat
	Fasilitas
	Keadilan & Biaya
	Keamanan
	Pengaduan
Kuadran 3 (Prioritas Rendah)	Kuadran 4 (Berlebihan)
Petugas Medis	
Pelayanan Administrasi	
Keramahan	

Rumah Sakit Gigi & Mulut Unpad

Rekomendasi Tindak Lanjut



Prioritas Utama Perbaikan Kuadran I

Tidak ada dimensi RSGM Unpad yang jatuh di kuadran ini, artinya tidak ada aspek layanan yang dianggap penting oleh pasien namun kinerjanya justru mengecewakan. Ini sinyal positif: tidak ditemukan "titik kritis" yang butuh perbaikan mendesak dari sisi ekspektasi pasien.

Manajemen Harapan pada Pengaduan Kuadran III

Petugas medis, pelayanan administrasi, dan keramahan berada pada area yang relatif kurang menjadi prioritas pasien dibanding dimensi lain, meski tetap berpengaruh pada persepsi layanan secara keseluruhan. Perbaikan dapat dilakukan bertahap lewat penguatan kompetensi & komunikasi petugas medis, penyederhanaan prosedur administrasi, dan pelatihan soft skill keramahan petugas, tanpa perlu jadi fokus utama investasi saat ini.

Pertahankan Prestasi di Kuadran II

Tindakan & obat, fasilitas, keadilan & biaya, keamanan, dan pengaduan menjadi kekuatan utama layanan RSGM Unpad, lima dari delapan dimensi berada di area ini, menandakan performa yang sudah sejalan bahkan melampaui harapan pasien. Prioritas tindak lanjut adalah menjaga konsistensi lewat quality check rutin, standar pelayanan frontliner, dan monitoring berkala agar kualitas yang sudah sangat baik ini tetap terjaga.

Efisiensi pada Kuadran IV

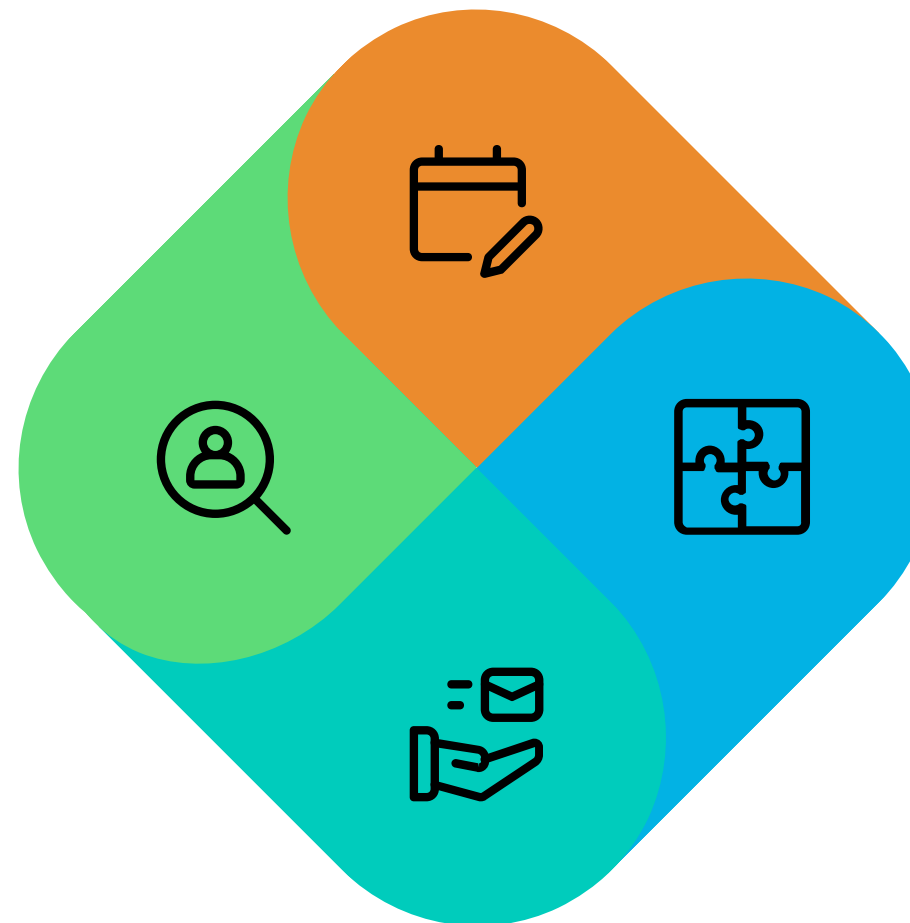
Tidak ada dimensi yang masuk kuadran ini; tidak ditemukan aspek layanan yang kinerjanya jauh melampaui ekspektasi pasien sampai dianggap berlebihan. Sumber daya layanan sejauh ini teralokasikan cukup proporsional.

1

3

2

4



Terima Kasih

Direktorat Pengelolaan Bisnis
Universitas Padjadjaran
Tahun 2026

Universitas Padjadjaran

Jl. Ir. Soekarno Km. 21 Jatinangor, Sumedang 45363

Jl. Dipati Ukur No. 35, Bandung 40132

www.unpad.ac.id

Klinik Unpad

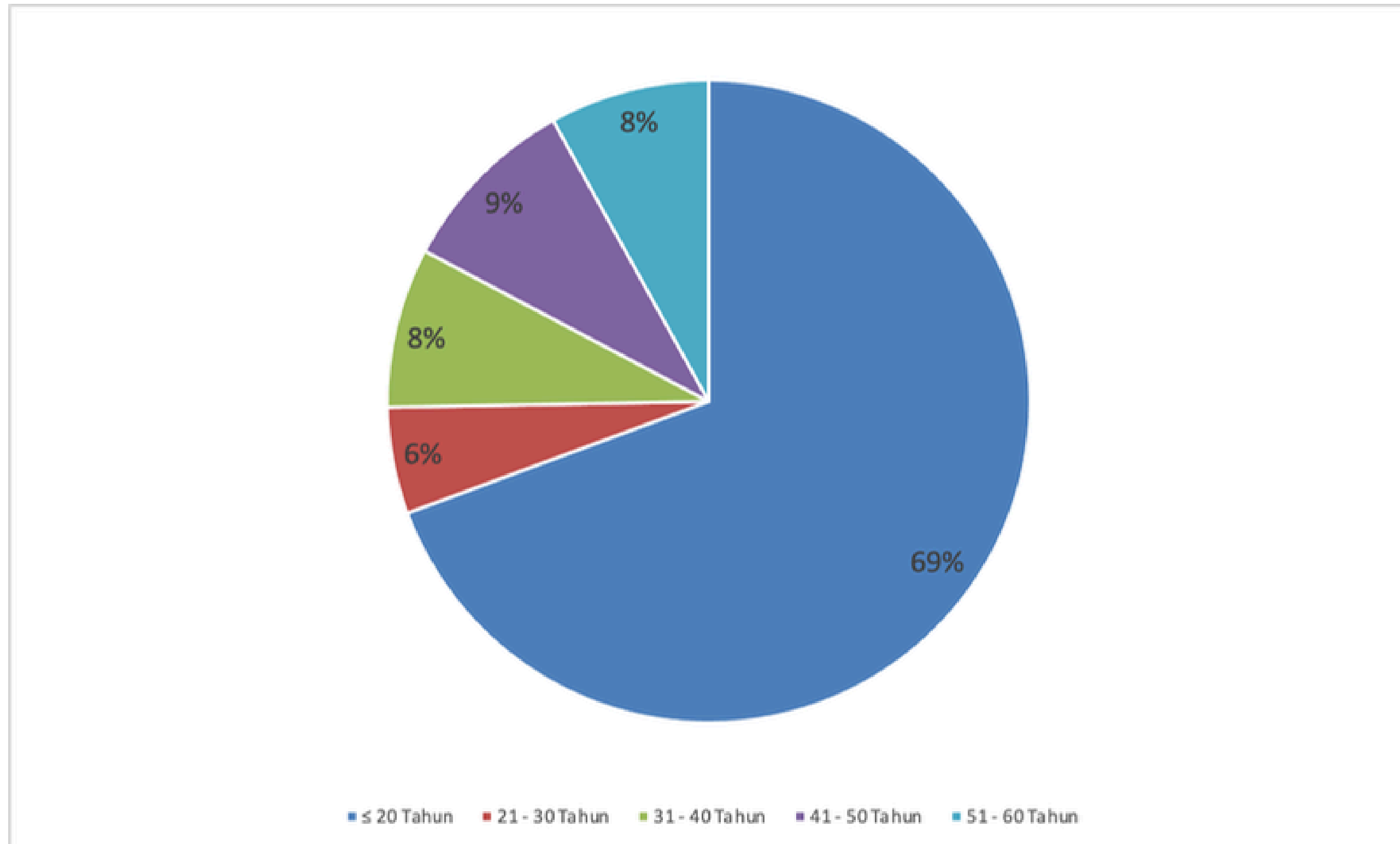
Klinik Unpad

Karakteristik Responden
270 Data Responden



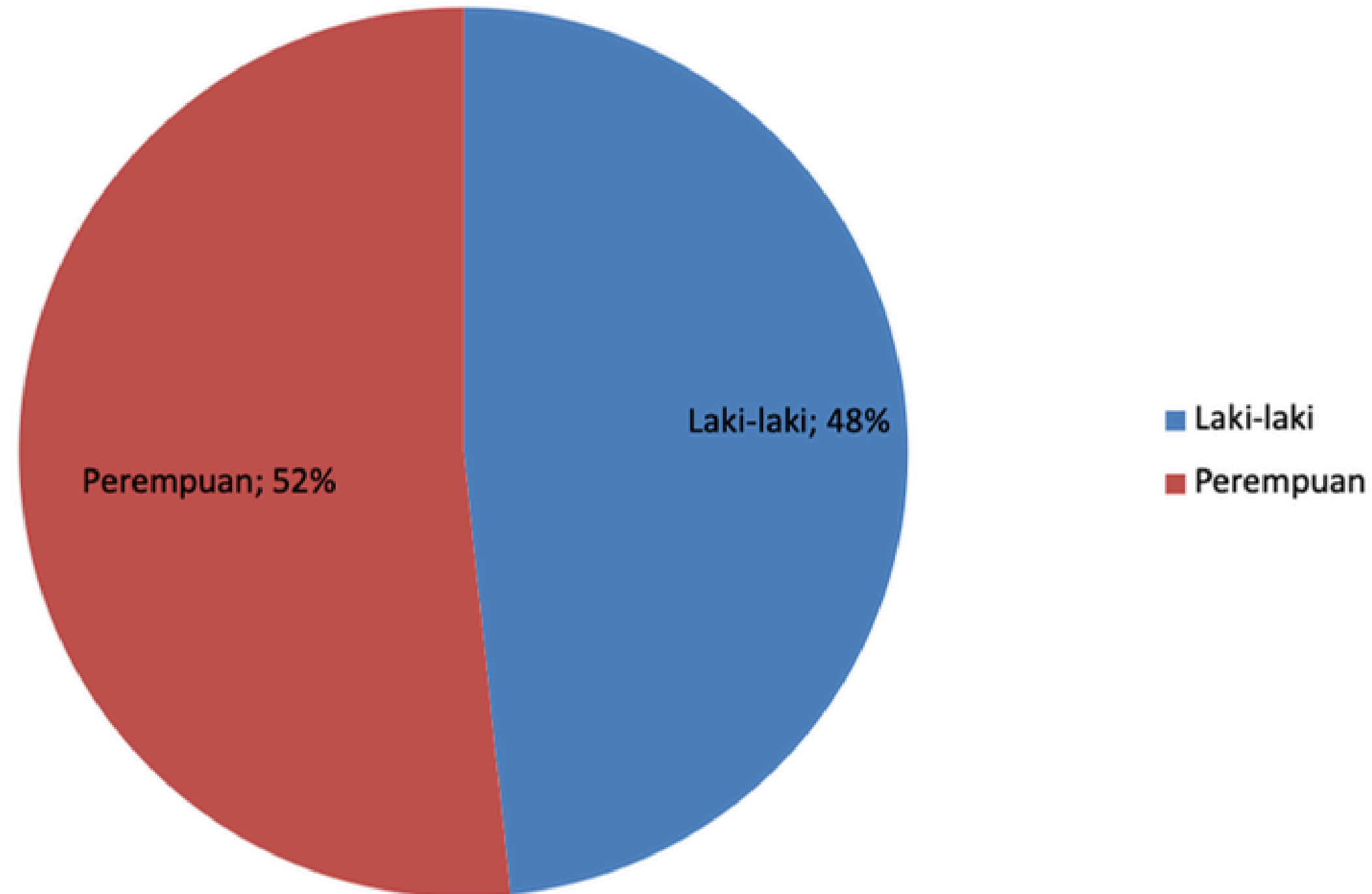
Karakteristik Pelanggan

Usia



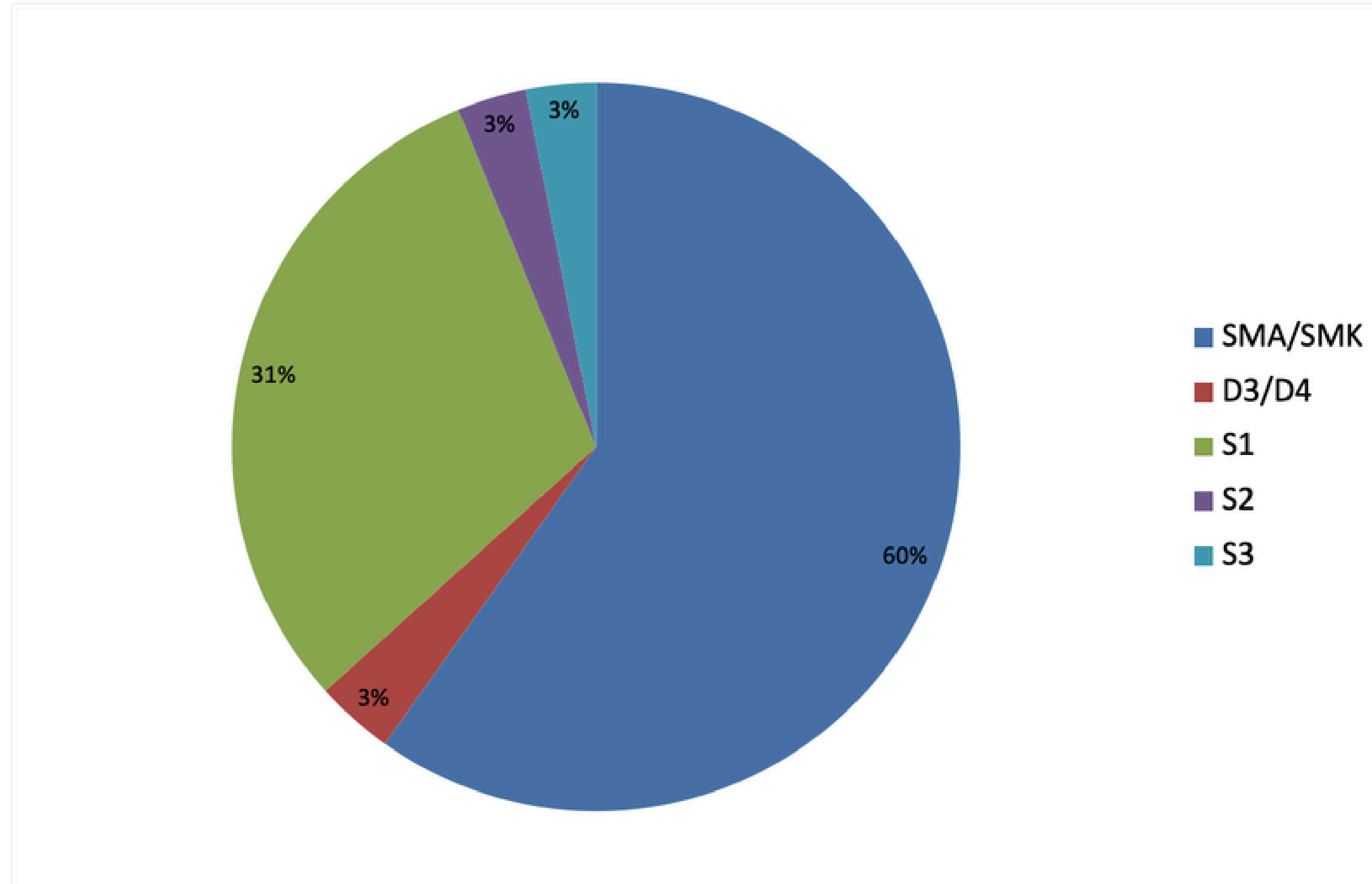
Karakteristik Pengguna

Jenis Kelamin



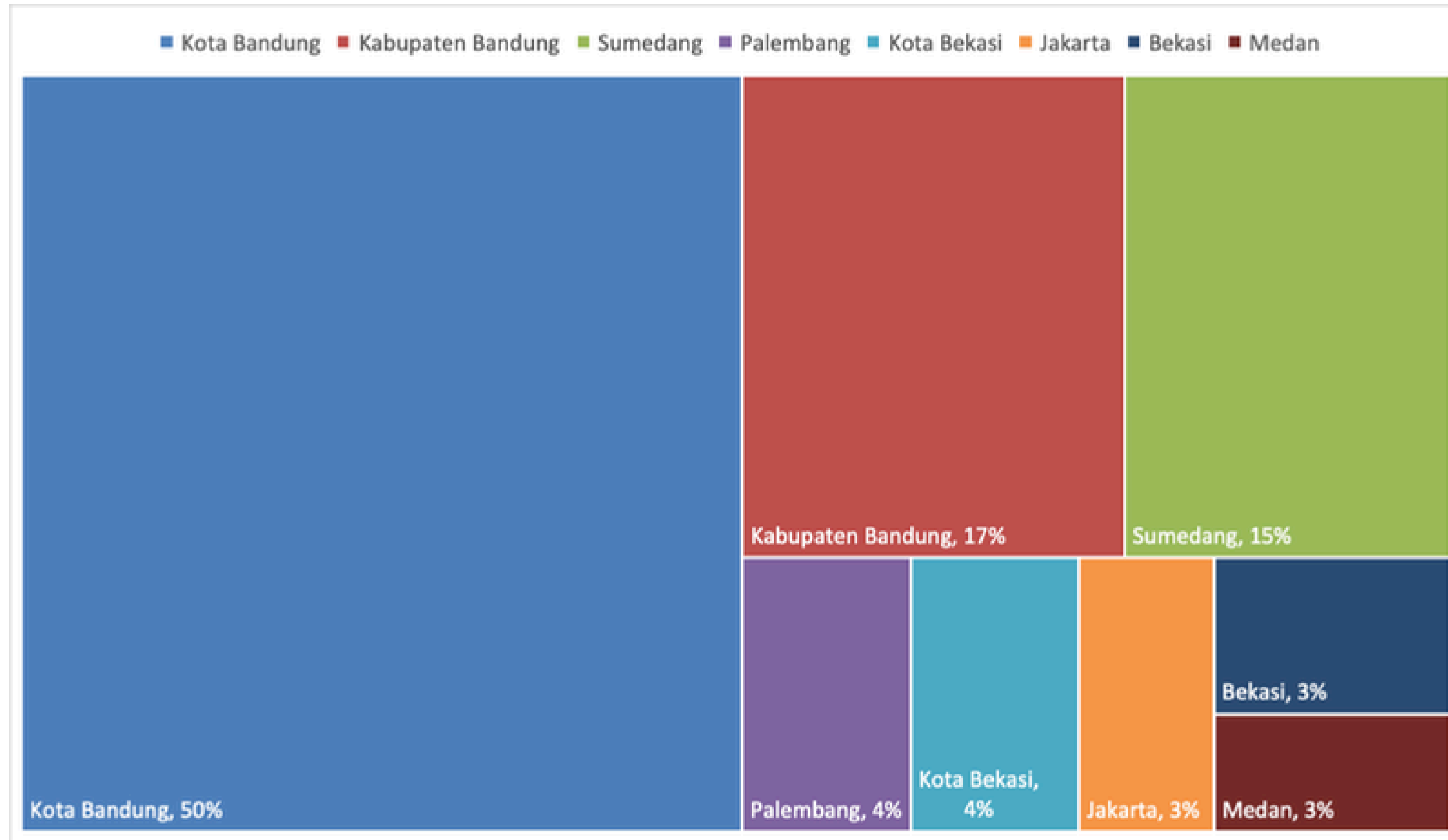
Karakteristik Pelanggan

Pendidikan



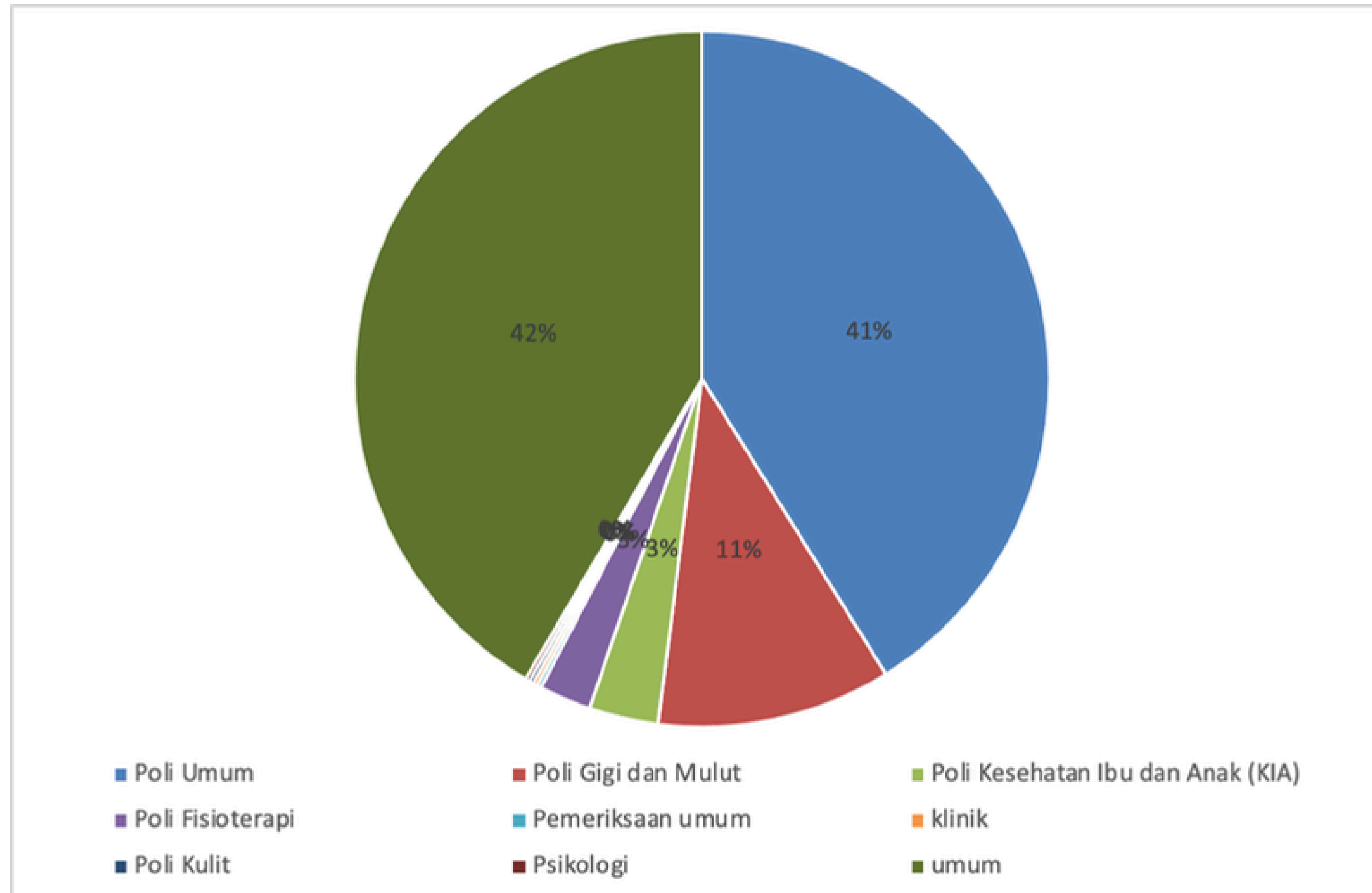
Karakteristik Pelanggan

Domisili



Karakteristik Pengguna

Poli Layanan



Analisis
Indeks Kepuasan Pelanggan

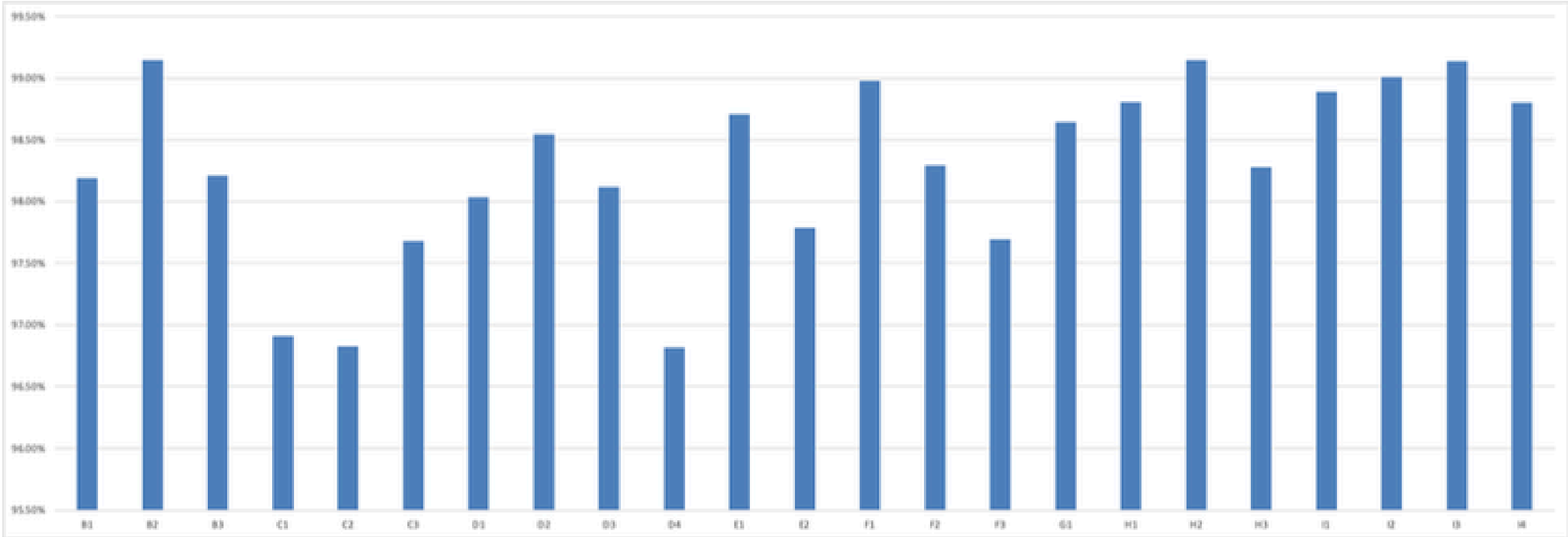
Klinik Unpad

www.unpad.ac.id



Analisis Indeks Kepuasan Klinik Unpad

Tingkat Kesesuaian (Kepuasan Pelanggan)



Tingkat Kesesuaian

Kepuasan Pelanggan

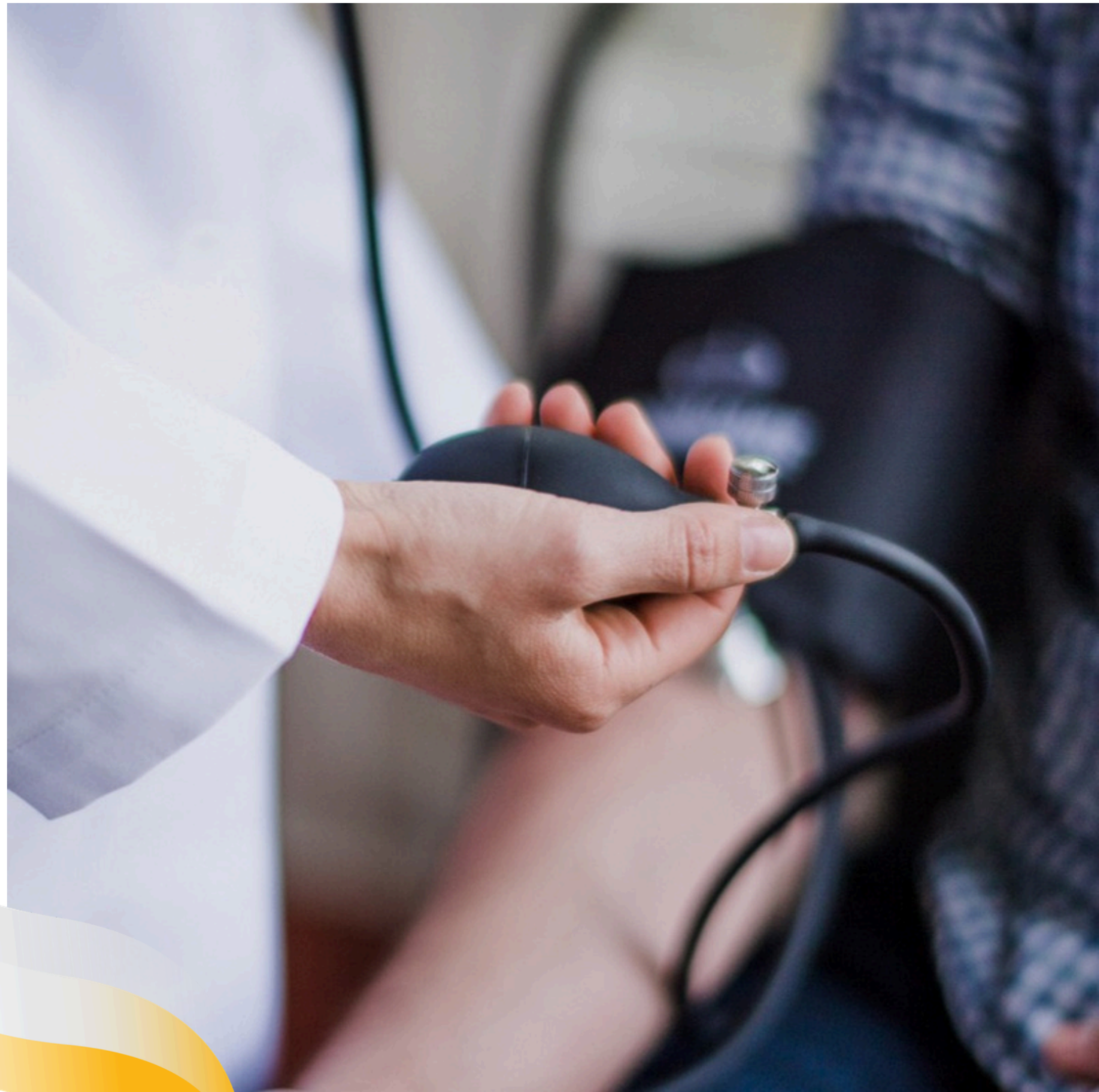


aian layanan Klinik Unpad menunjukkan hasil
a umum yang sangat positif, dengan rata-rata
or layanan. Nilai berkisar antara 96.82% hingga
ritas (17 indikator) melebihi 98%, menandakan
u melampaui harapan pelanggan.

Rekomendasi Tindak Lanjut

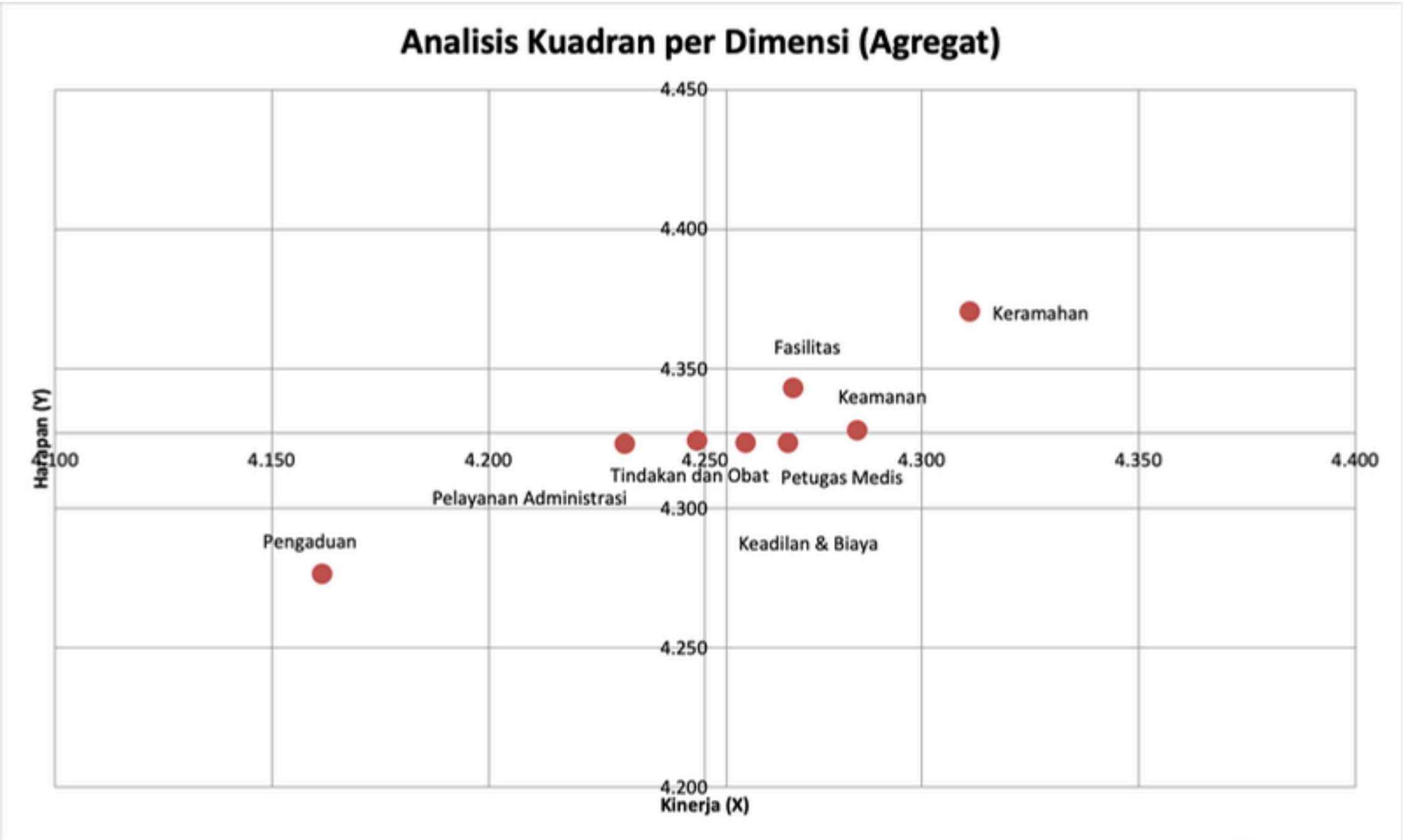
Klinik Unpad

www.unpad.ac.id



Analisis Kuadran untuk Rekomendasi Tindak Lanjut

Kuadran 1 (Prioritas Utama)	Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi)
	Fasilitas
	Keramahan
	Keamanan
Kuadran 3 (Prioritas Rendah)	Kuadran 4 (Kinerja Berlebih)
Pengaduan	Petugas Medis
Pelayanan Administrasi	Keadilan & Biaya
Tindakan dan Obat	



Klinik Unpad

Rekomendasi Tindak Lanjut



QII (Pertahankan Prestasi)

Fasilitas, keramahan, dan keamanan menjadi kekuatan utama layanan Klinik Unpad, ketiganya dinilai penting oleh pasien dan kinerjanya pun sudah sejalan dengan harapan tersebut. Prioritas tindak lanjut adalah menjaga konsistensi lewat quality check rutin, standar pelayanan frontliner, dan monitoring berkala agar kualitas yang sudah baik ini tetap terjaga.

QIII (Prioritas Rendah)

Pengaduan, pelayanan administrasi, dan tindakan & obat berada pada area yang relatif kurang menjadi prioritas pasien dibanding dimensi lain, meski tetap berpengaruh pada persepsi layanan secara keseluruhan. Perbaikan dapat dilakukan bertahap lewat penyederhanaan alur pengaduan, standarisasi prosedur administrasi, dan komunikasi yang lebih jelas terkait tindakan medis, tanpa perlu jadi fokus utama investasi saat ini.

QI (Prioritas Utama)

Tidak ada dimensi Klinik Unpad yang jatuh di kuadran ini, artinya tidak ada aspek layanan yang dianggap penting oleh pasien namun kinerjanya justru mengecewakan. Ini sinyal positif: tidak ditemukan "titik kritis" yang butuh perbaikan mendesak dari sisi ekspektasi pasien.

QIV (Kinerja Berlebih)

Petugas medis dan keadilan & biaya dinilai memiliki kinerja yang sangat baik, namun berada sedikit di bawah rata-rata tingkat kepentingan menurut pasien dibanding dimensi lain. Arah tindak lanjutnya adalah efisiensi: pertahankan kualitas yang ada tanpa perlu menambah investasi berlebih, sembari mengalihkan sebagian sumber daya ke dimensi yang berada di kuadran prioritas rendah agar performa keseluruhan lebih merata.



Terima Kasih

Direktorat Pengelolaan Bisnis
Universitas Padjadjaran
Tahun 2026

Universitas Padjadjaran

Jl. Ir. Soekarno Km. 21 Jatinangor, Sumedang 45363

Jl. Dipati Ukur No. 35, Bandung 40132

www.unpad.ac.id

Rumah Sakit Hewan Unpad



Karakteristik Responden
110 Data Responden

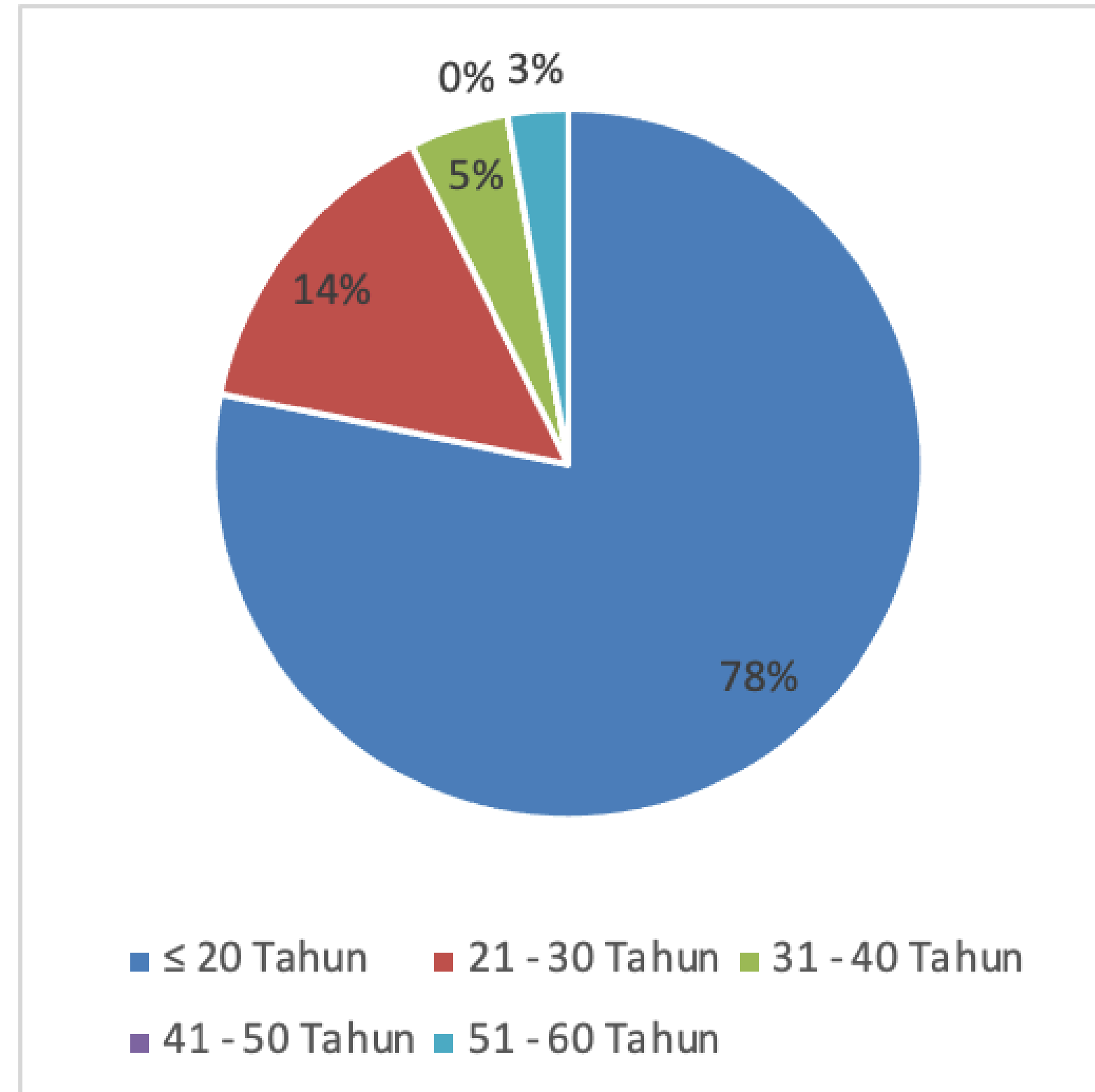
Rumah Sakit Hewan Unpad

www.unpad.ac.id



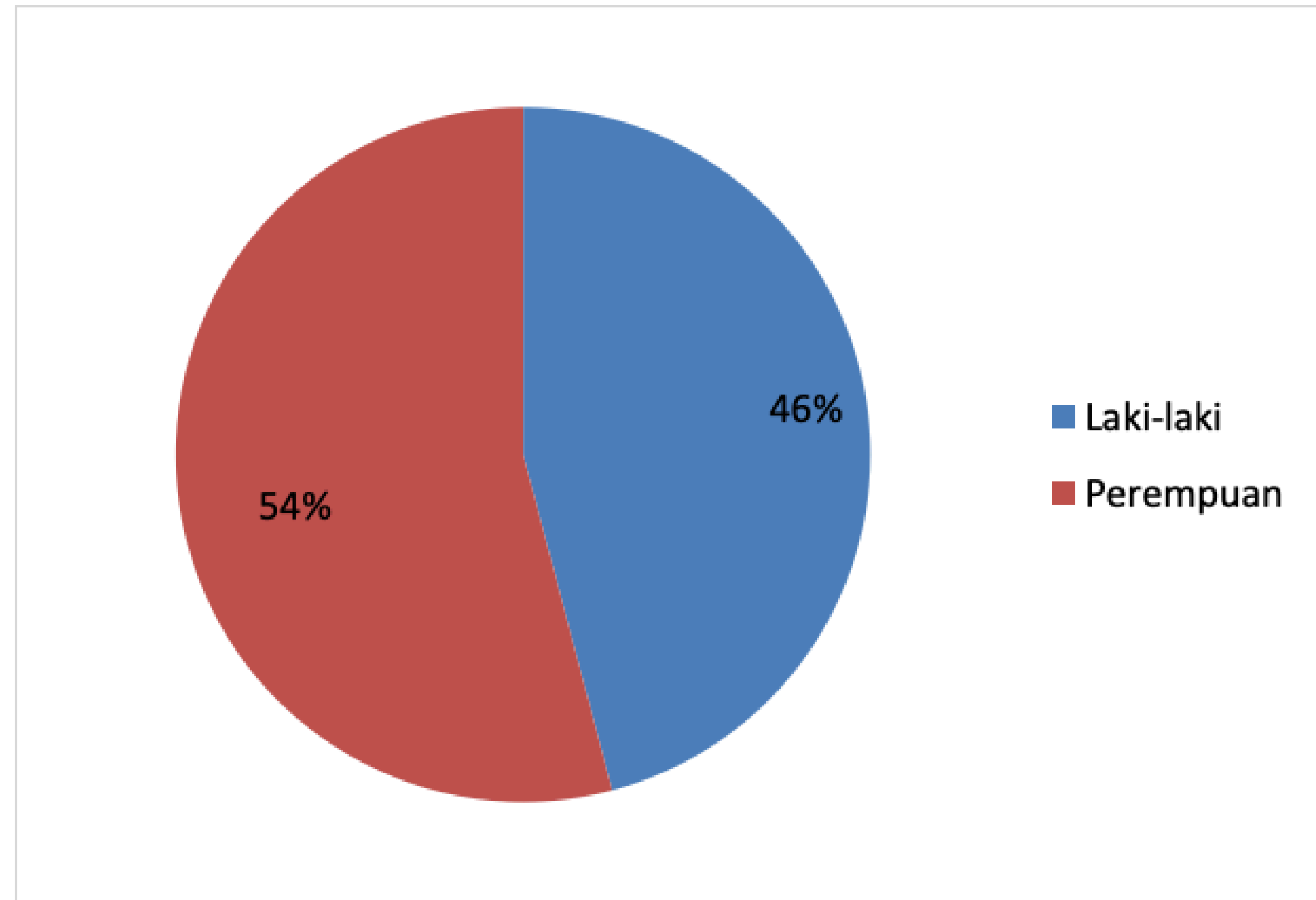
Karakteristik Pengguna

Usia Responden



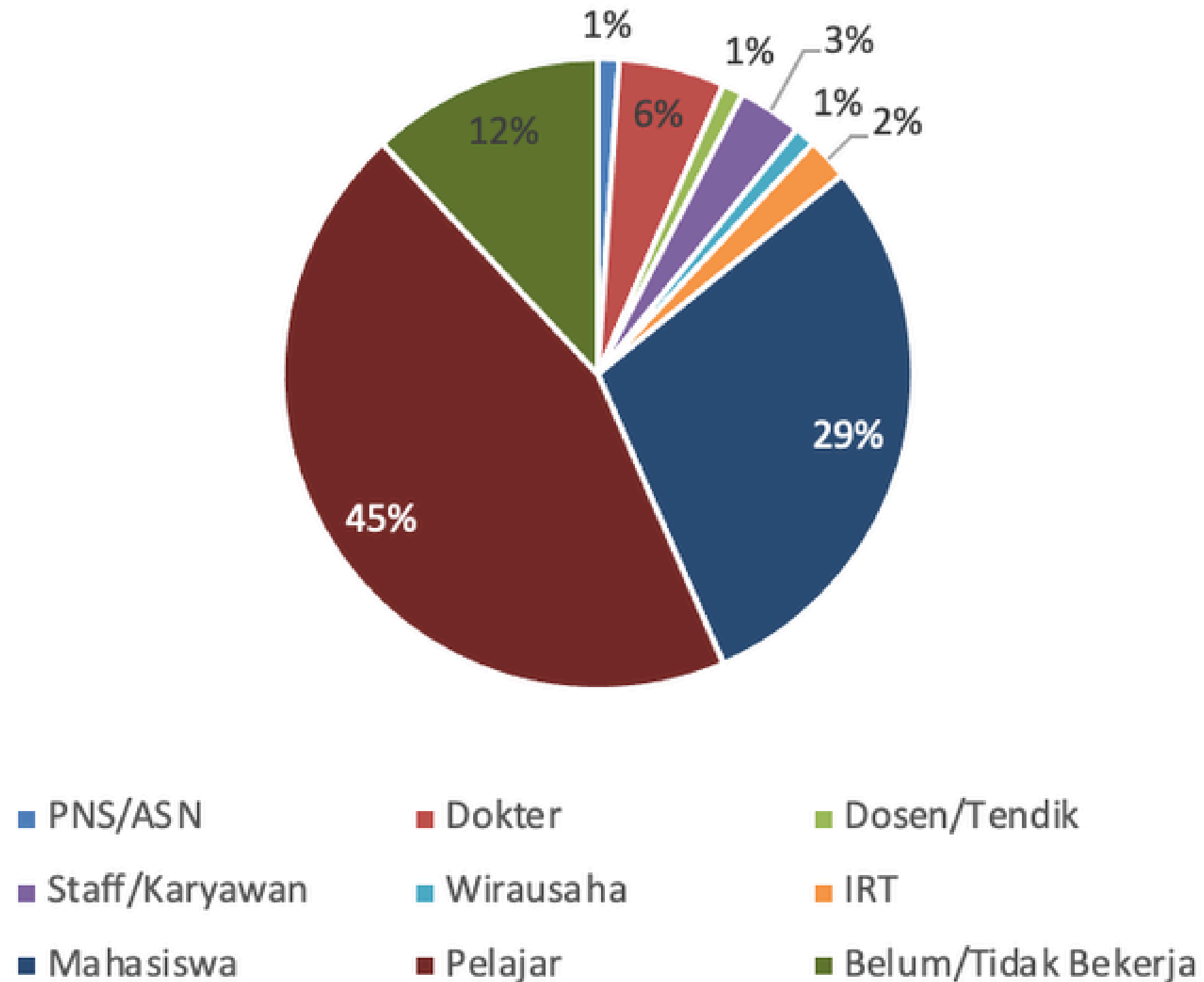
Karakteristik Pengguna

Jenis Kelamin



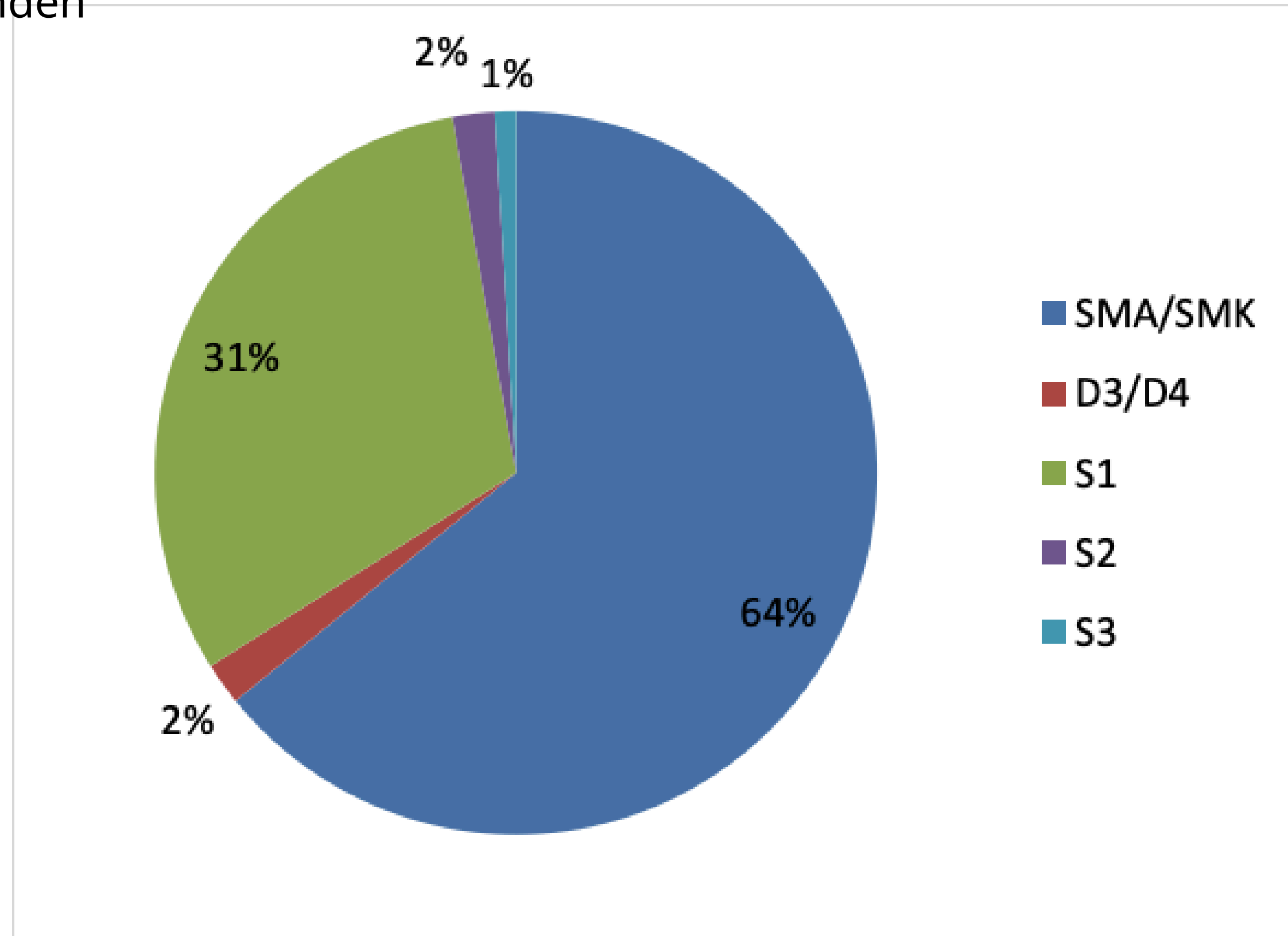
Karakteristik Pengguna

Pekerjaan Responden



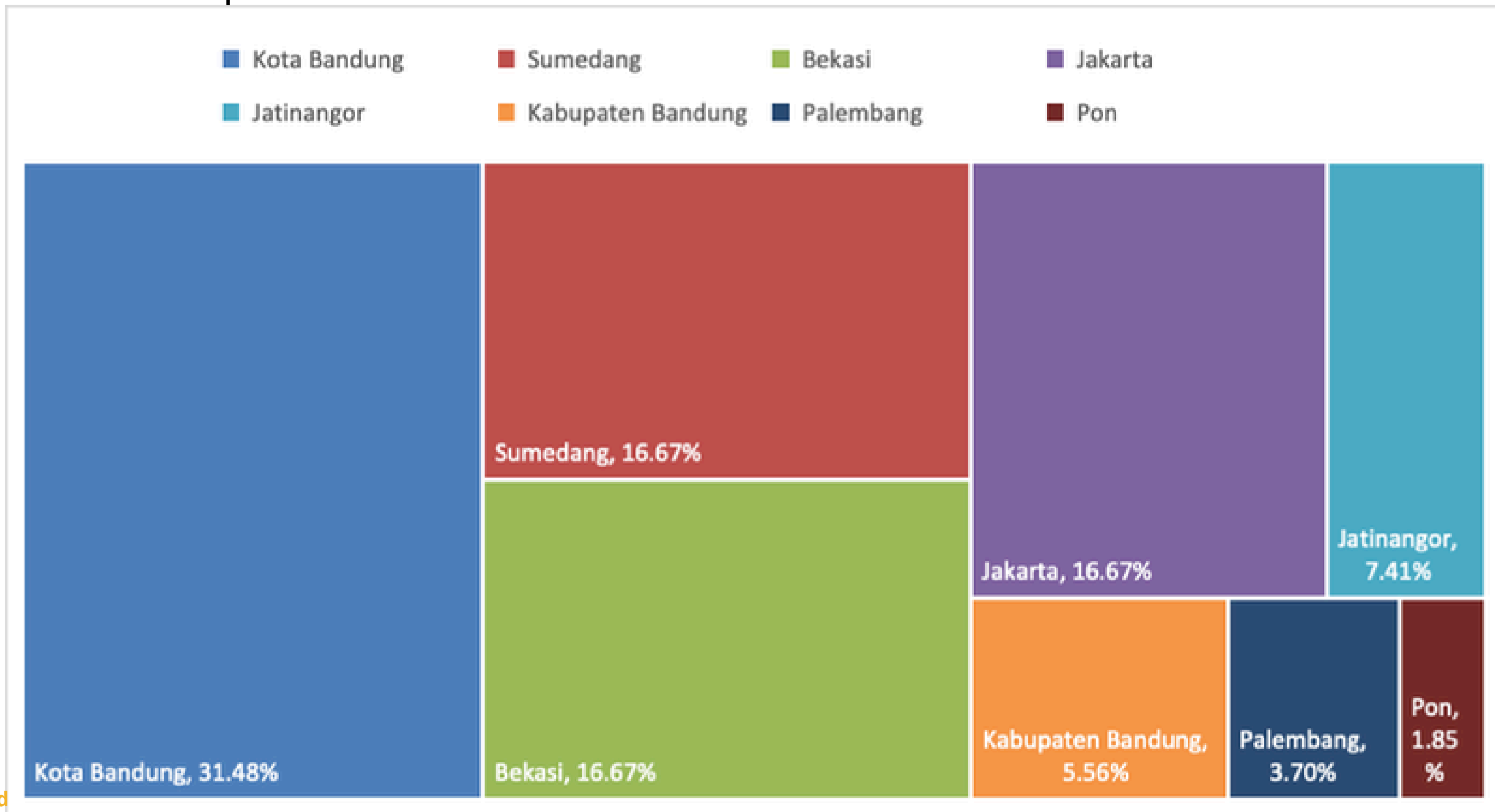
Karakteristik Pengguna

Pendidikan Responden



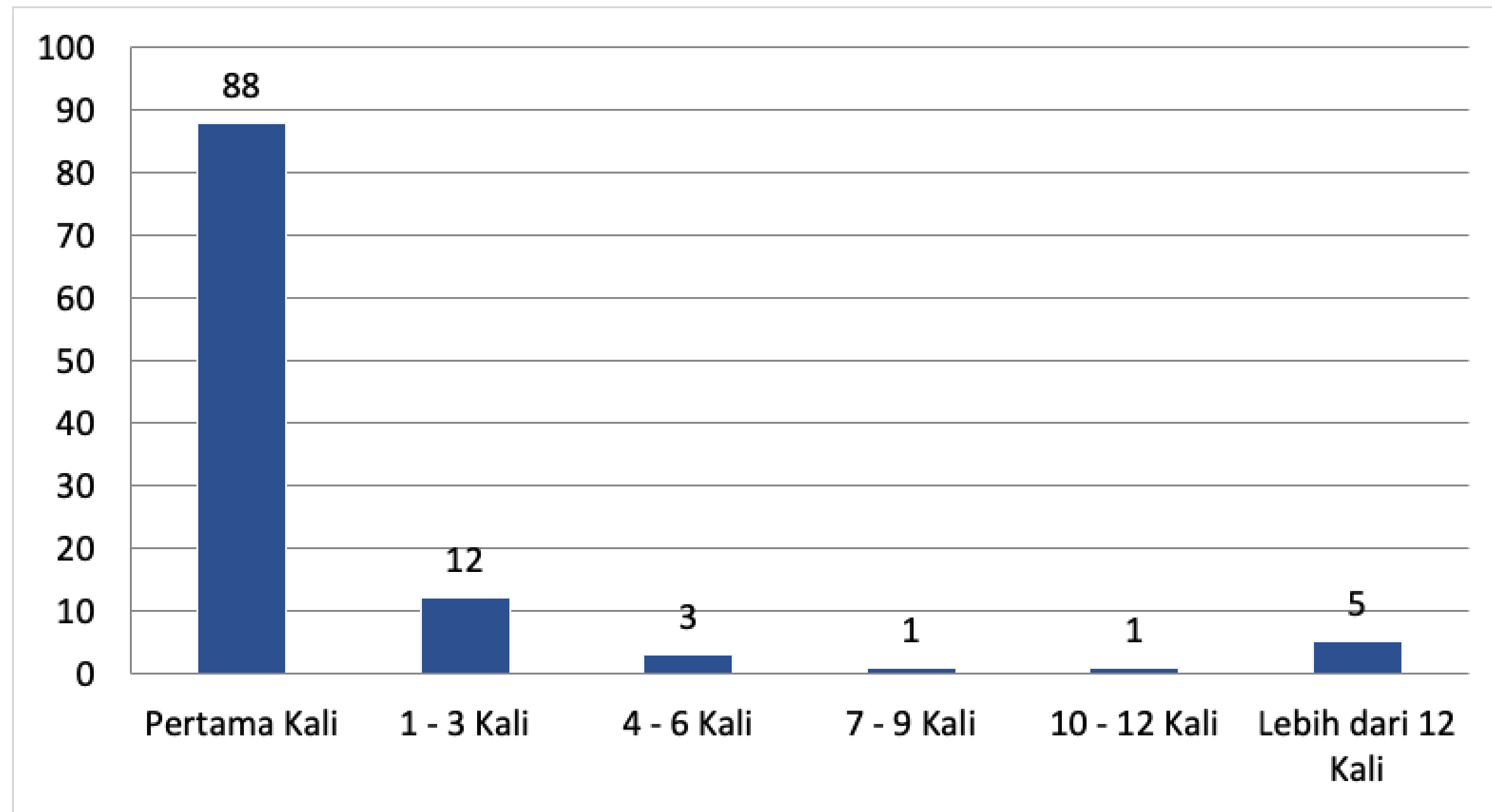
Karakteristik Pengguna

Wilayah Domisili Responden



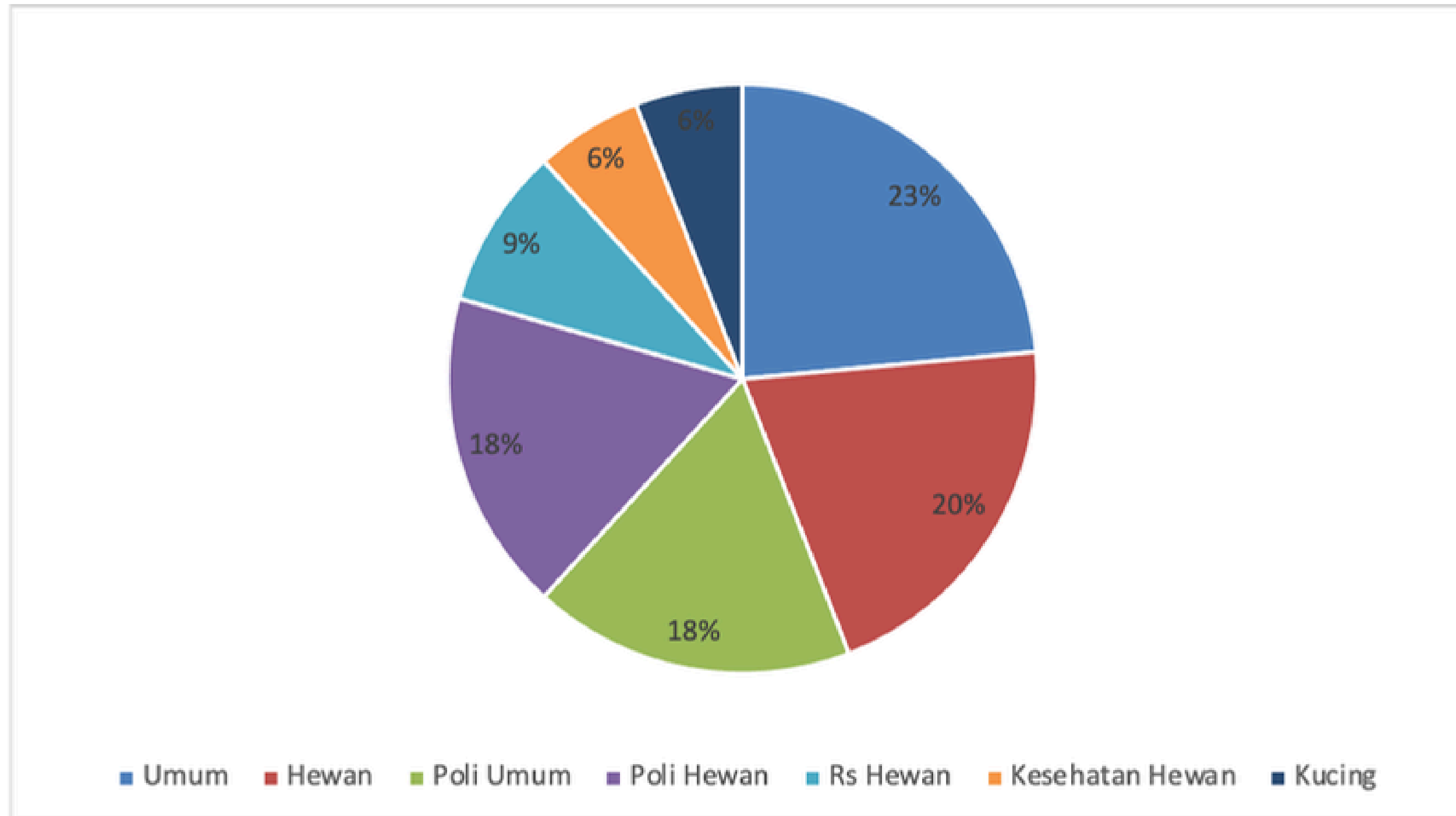
Karakteristik Pengguna

Frekuensi kedatangan Responden



Karakteristik Pengguna

Poli Layanan





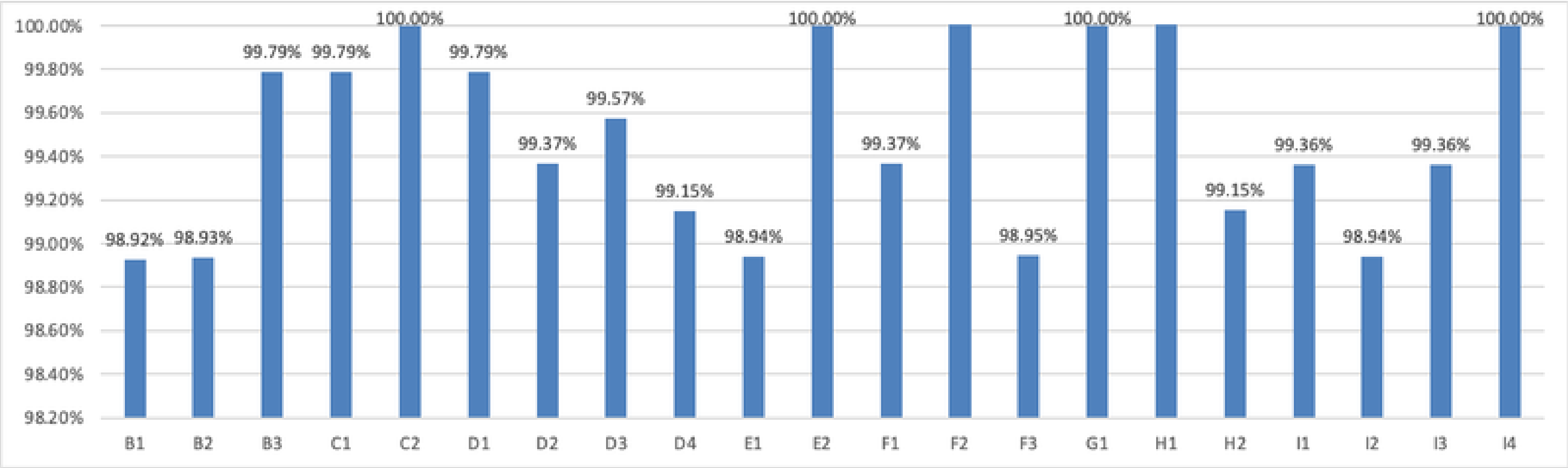
Analisis
Indeks Kepuasan Pelanggan

Rumah Sakit Hewan Unpad



Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Hewan

Tingkat Kesesuaian (Kepuasan Pelanggan)



Tingkat Kesesuaian

Kepuasan Pelanggan



Grafik tingkat kesesuaian layanan RS Hewan Unpad menunjukkan hasil survei kepuasan yang sangat positif, dengan rata-rata 99,52% dari 21 indikator layanan. Nilai berkisar antara 98,92% hingga 100%, di mana mayoritas (16 indikator) mencapai atau melebihi 99%, bahkan 6 indikator mencapai tingkat kesesuaian sempurna (100%), hal ini menandakan layanan secara konsisten memenuhi, bahkan pada beberapa aspek melampaui, harapan pelanggan.



Rekomendasi Tindak Lanjut

Rumah Sakit Hewan Unpad

www.unpad.ac.id

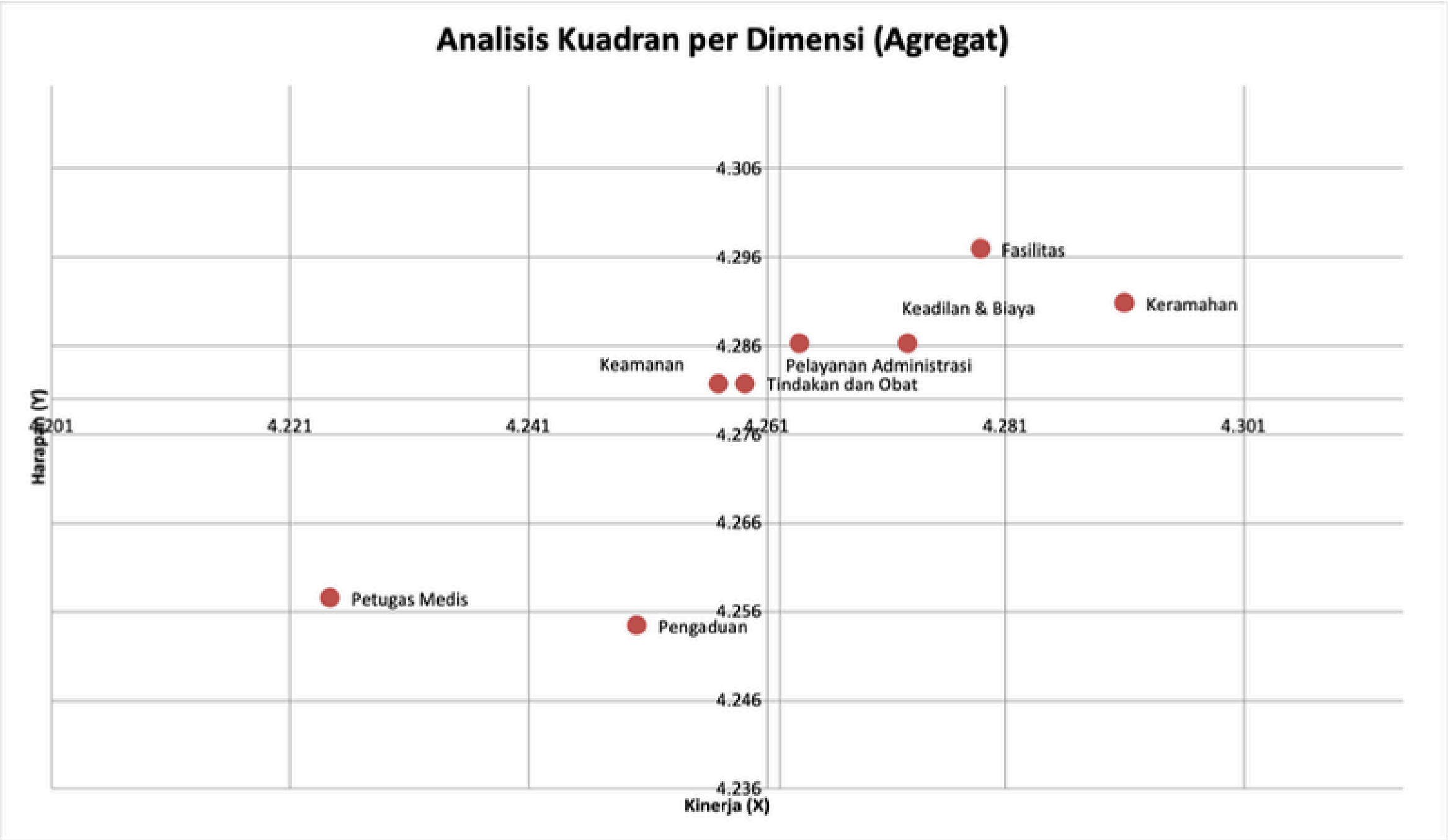


Analisis Kuadran

Indikator umum kuisisioner kepuasan pelanggan RS Hewan Unpad



Analisis Kuadran per Dimensi (Agregat)



Kuadran 1 (Prioritas Utama)	Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi)
Tindakan dan Obat	Pelayanan Administrasi
Keamanan	Fasilitas
	Keramahan
	Keadilan & Biaya
Kuadran 3 (Prioritas Rendah)	Kuadran 4 (Berlebihan)
Petugas Medis	
Pengaduan	

Rumah Sakit Hewan Unpad

Rekomendasi Tindak Lanjut

QII (Pertahankan Prestasi)

Pelayanan administrasi, fasilitas, keramahan, dan keadilan & biaya menjadi kekuatan utama layanan RS Hewan Unpad empat dari delapan dimensi berada di area ini, menandakan performa yang sudah sejalan bahkan melampaui harapan pelanggan. Prioritas tindak lanjut adalah menjaga konsistensi lewat quality check rutin dan monitoring berkala agar kualitas yang sudah sangat baik ini tetap terjaga.

QIII (Prioritas Rendah)

Petugas medis dan pengaduan berada pada area yang relatif kurang menjadi prioritas pelanggan dibanding dimensi lain, meski tetap berpengaruh pada persepsi layanan secara keseluruhan. Perbaikan dapat dilakukan bertahap lewat briefing singkat untuk petugas medis dan penyederhanaan alur pengaduan, tanpa perlu jadi fokus utama investasi saat ini.

QI (Prioritas Utama)

Tindakan & obat serta keamanan dinilai penting oleh pelanggan, namun kinerjanya masih sedikit di bawah harapan tersebut, meski gap-nya kecil (tingkat kesesuaian keduanya tetap di atas 99%). Fokus perbaikan diarahkan pada konsistensi hasil tindakan medis sesuai standar mutu, serta ketanggapan dan kenyamanan aspek keamanan, agar benar-benar sejalan dengan ekspektasi pelanggan.

QIV (Kinerja Berlebih)

Tidak ada dimensi RS Hewan Unpad yang jatuh di kuadran ini, tidak ditemukan aspek layanan yang kinerjanya jauh melampaui ekspektasi pelanggan sampai dianggap berlebihan. Sumber daya layanan sejauh ini teralokasikan cukup proporsional.



Terima Kasih

Direktorat Pengelolaan Bisnis
Universitas Padjadjaran
Tahun 2026

Universitas Padjadjaran

Jl. Ir. Soekarno Km. 21 Jatinangor, Sumedang 45363

Jl. Dipati Ukur No. 35, Bandung 40132

www.unpad.ac.id

Lab Sentral

Karakteristik Responden/
Pelanggan

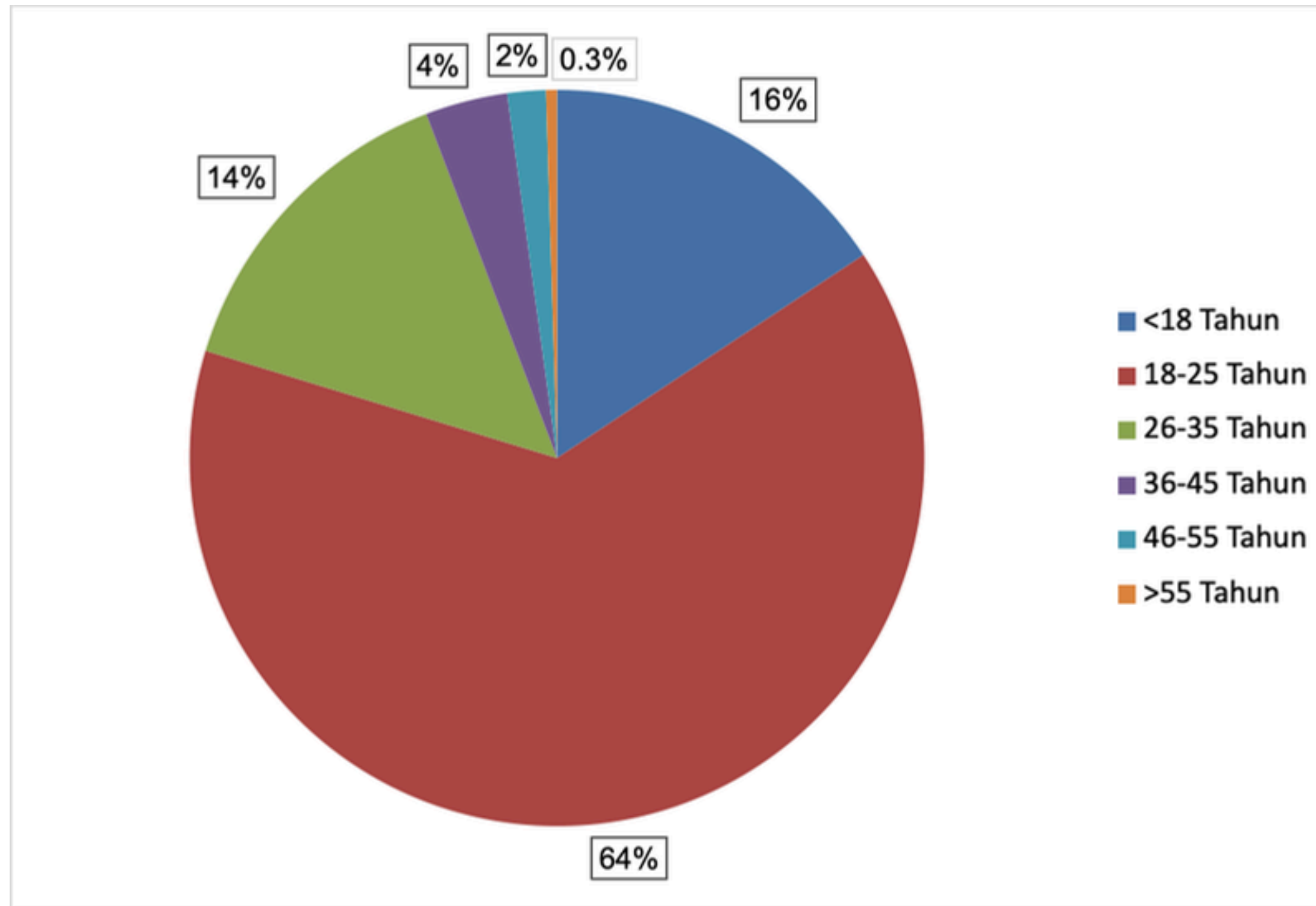
456 Data Respondden

Lab Sentral



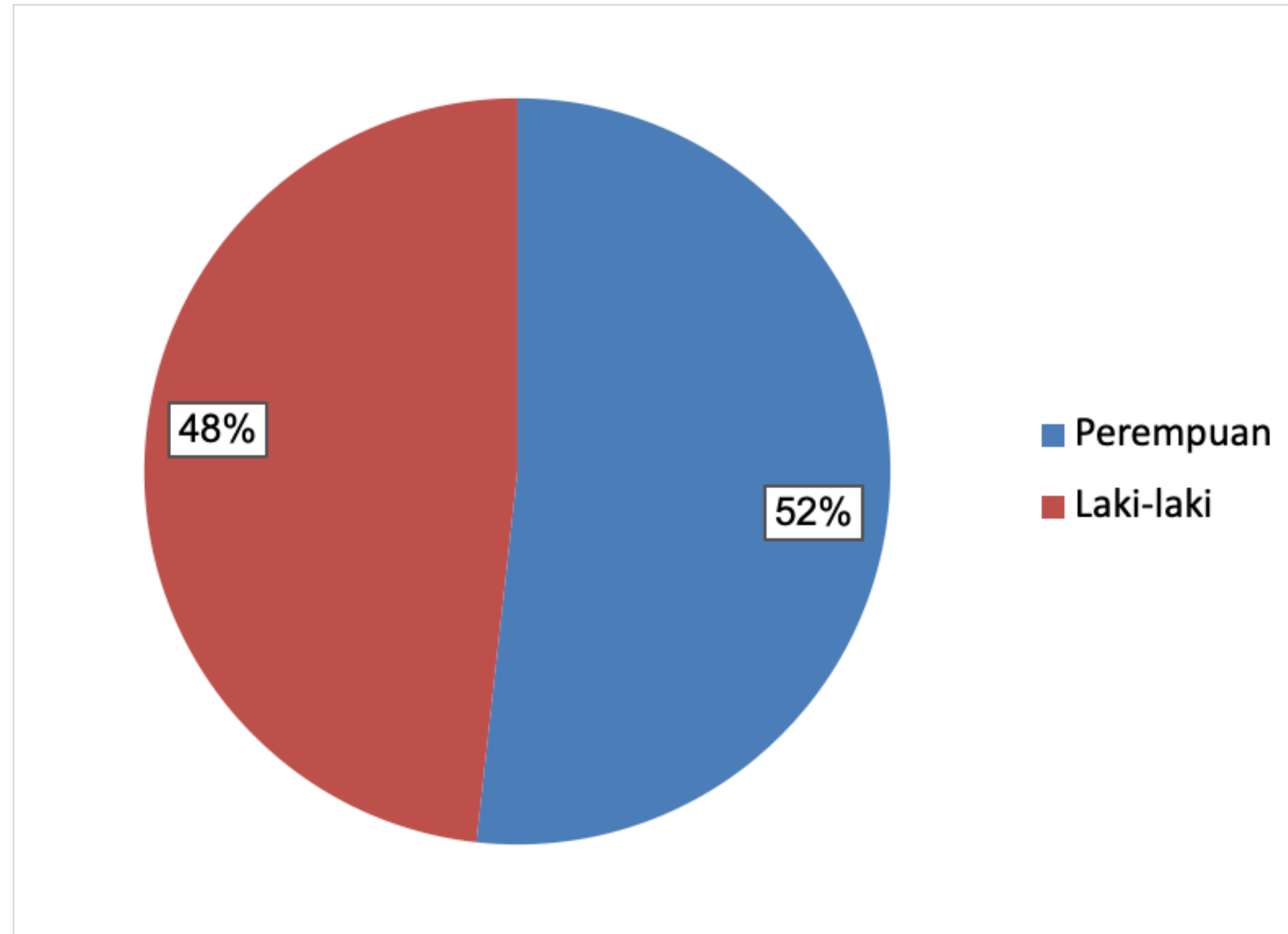
Karakteristik Pengguna

Usia Responden



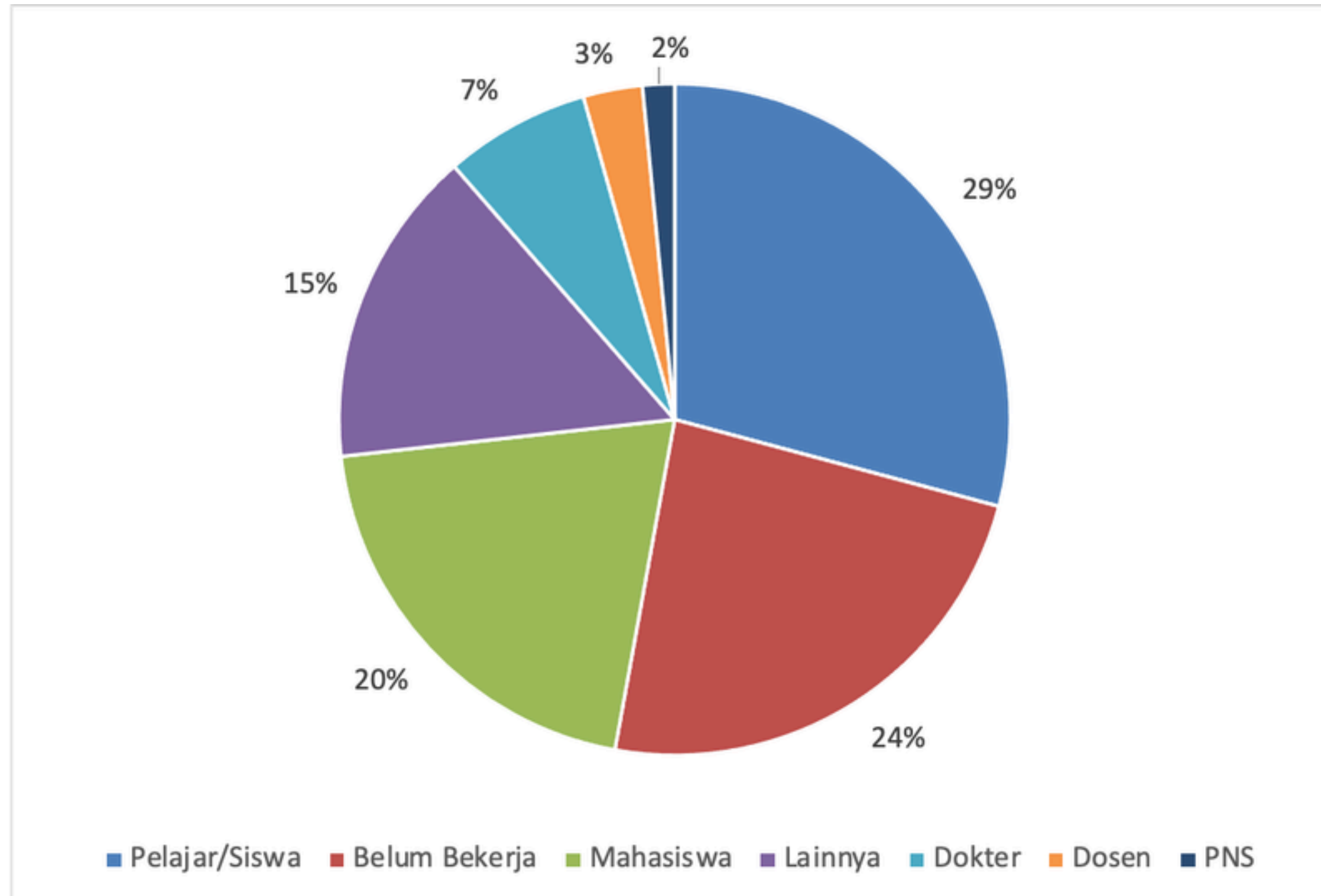
Karakteristik Pengguna

Jenis Kelamin



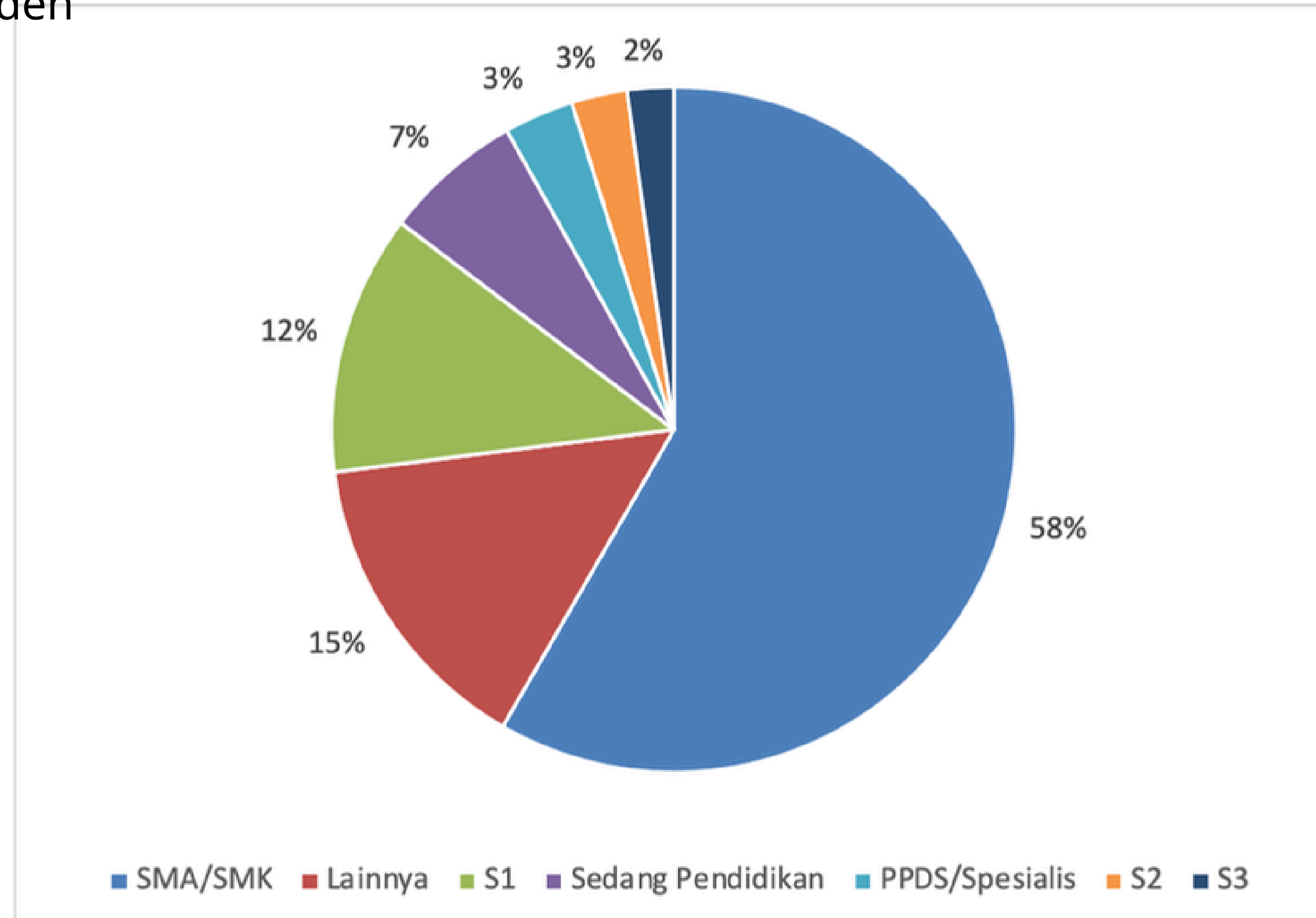
Karakteristik Pengguna

Pekerjaan Responden



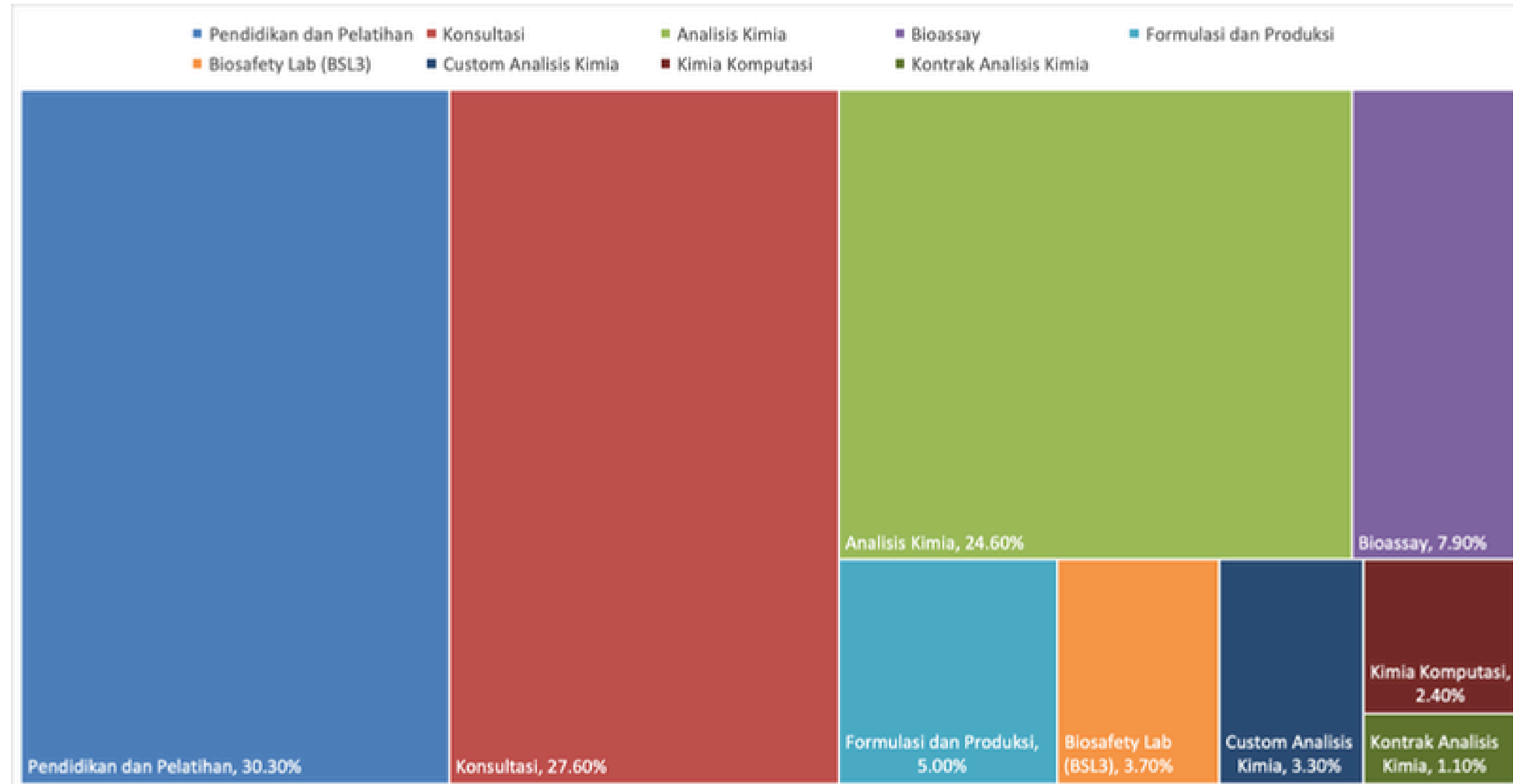
Karakteristik Pengguna

Pendidikan Responden



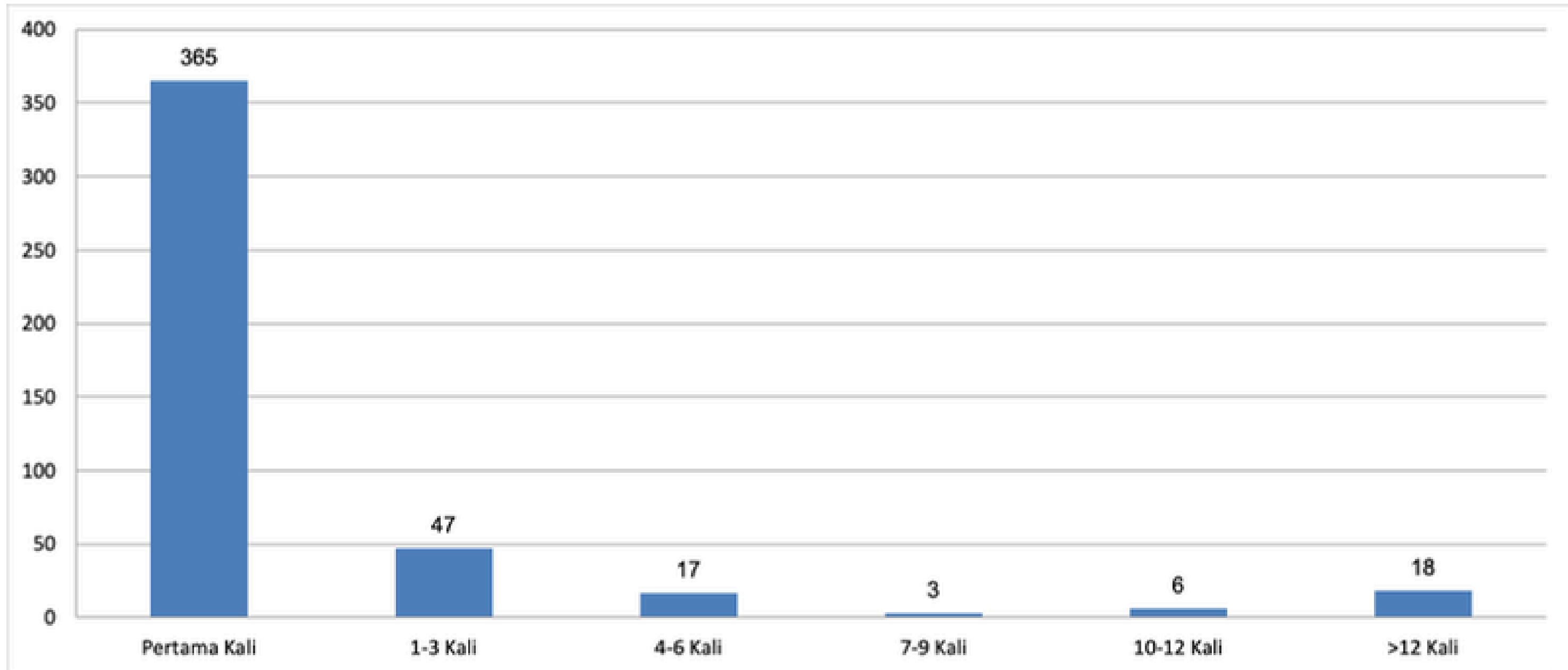
Karakteristik Pengguna

Layanan Lab Sentral Unpad yang Digunakan



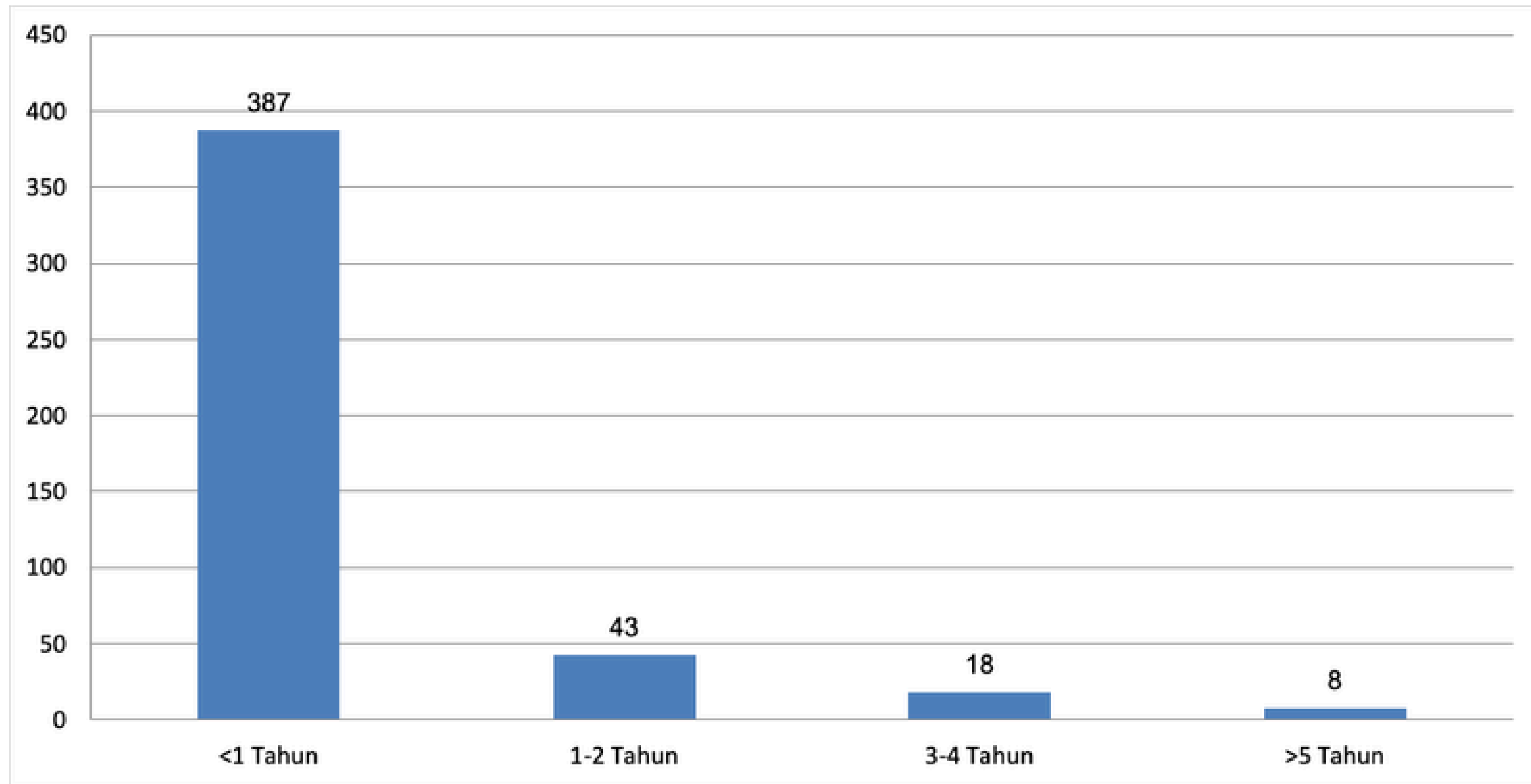
Karakteristik Pengguna

Frekuensi Penggunaan Layanan Lab Sentral Unpad



Karakteristik Pengguna

Lama Menjadi Pengguna Layanan Lab Sentral



Analisis
Indeks Kepuasan Pelanggan

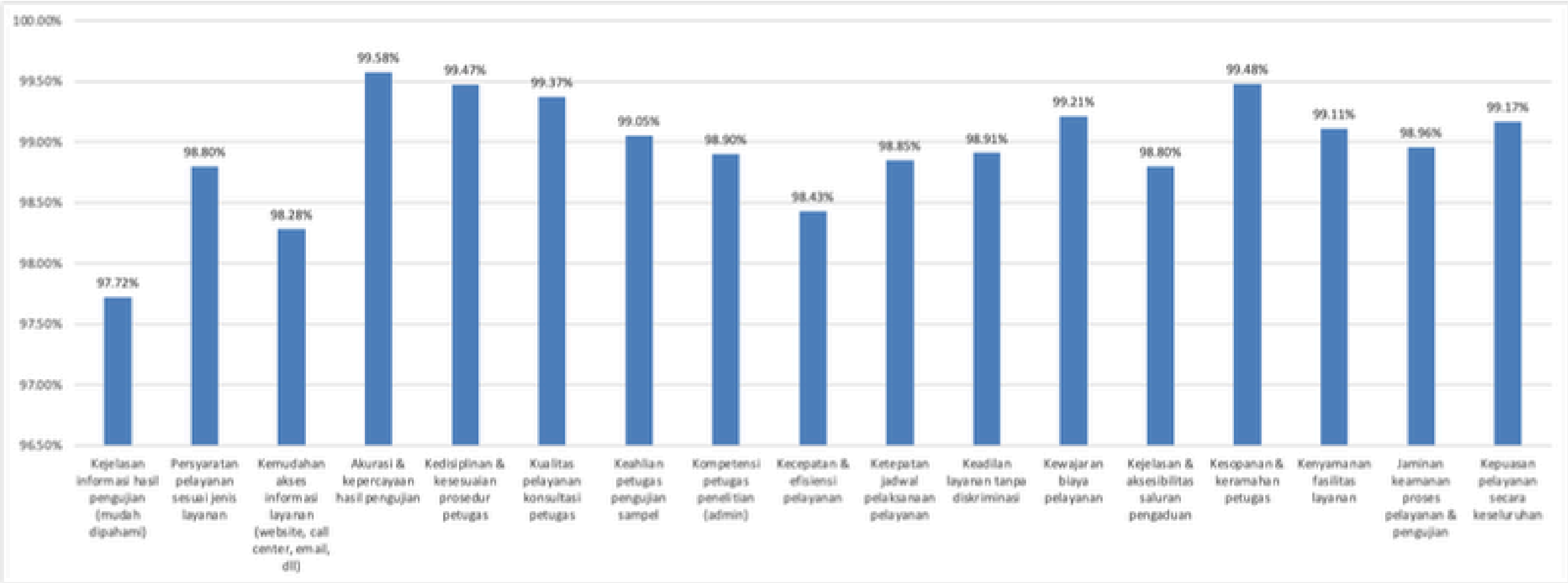
Lab Sentral

www.unpad.ac.id



Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan Lab Sentral Unpad

Tingkat Kesesuaian (Kepuasan Pelanggan)



Tingkat Kesesuaian

Kepuasan Pelanggan



Survei kepuasan pengguna Laboratorium Sentral Unpad melibatkan 456 responden. Secara umum, tingkat kesesuaian (kepuasan) rata-rata seluruh atribut layanan berada di angka 98,95%, menunjukkan bahwa kinerja layanan hampir memenuhi seluruh harapan pengguna. Meskipun ada atribut yang masih berada pada kategori di bawahnya akibat dari kinerja yang dinilai sedikit di bawah harapan, namun gap negatif tersebut cukup tipis, yaitu berkisar -0,02 hingga -0,09 poin pada skala 1-5.

Rekomendasi Tindak Lanjut

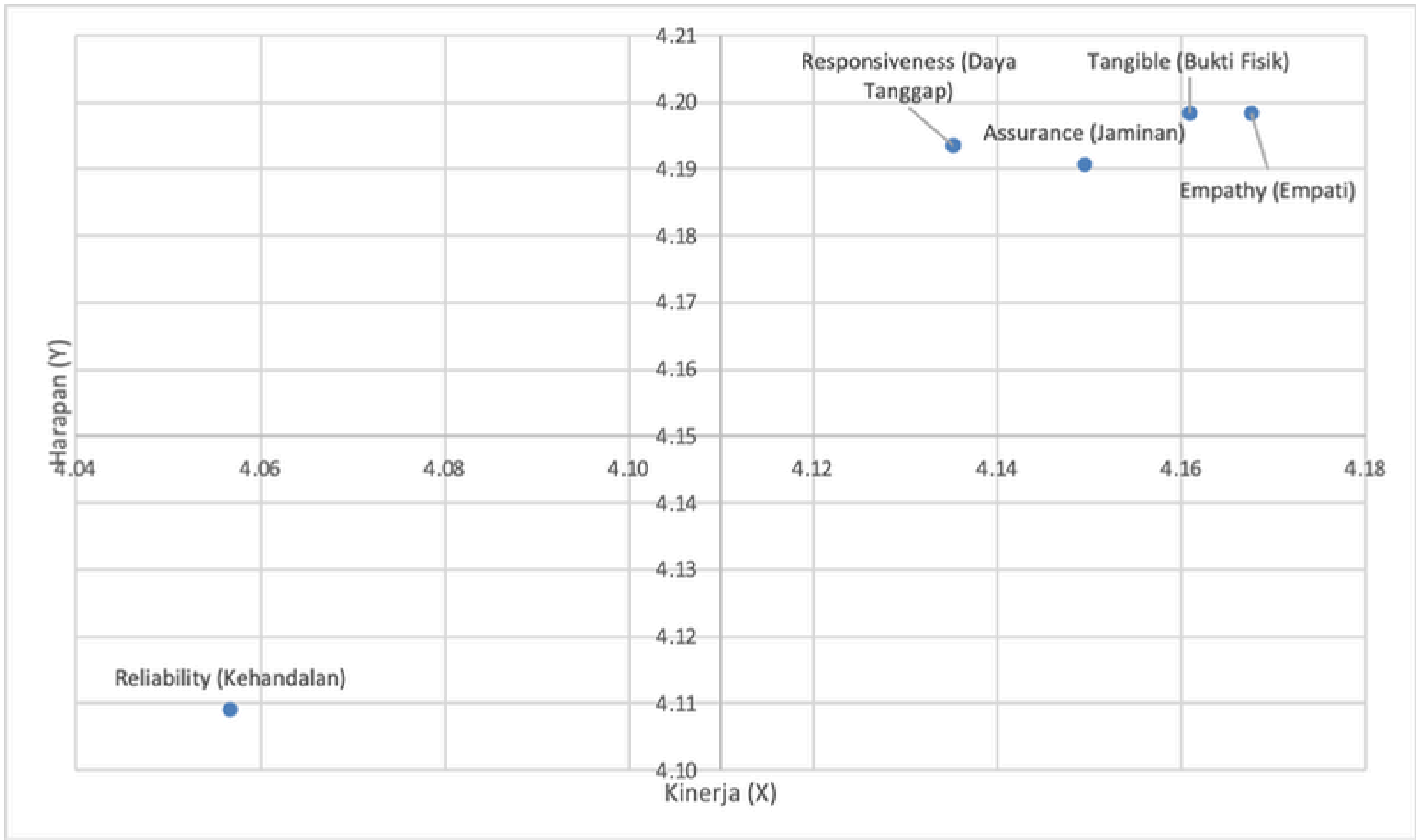
Lab Sentral

www.unpad.ac.id



Analisis Kuadran

Indikator umum kuisisioner kepuasan pelanggan Lab Sentral Unpad



Kuadran 1 (Prioritas Utama)	Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi)
	Responsiveness (Daya Tanggap)
	Assurance (Jaminan)
	Empathy (Empati)
	Tangible (Bukti Fisik)
Kuadran 3 (Prioritas Rendah)	Kuadran 4 (Berlebihan)
Reliability (Kehandalan)	

Lab Sentral Unpad

Rekomendasi Tindak Lanjut

QII (Pertahankan Prestasi)

Empat dari lima dimensi: Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati), dan Tangible (Bukti Fisik); berada di kuadran ini, dengan nilai kinerja berkisar 4.13–4.17 dan harapan 4.19–4.20 pada skala 1–5. Artinya, keempat dimensi ini dianggap penting oleh pengguna dan kinerjanya sudah berada di atas rata-rata keseluruhan. Arah tindak lanjutnya adalah mempertahankan konsistensi kompetensi petugas, keramahan, jaminan keamanan, dan kenyamanan fasilitas yang sudah baik ini, karena menjadi fondasi utama kepuasan pengguna Lab Sentral.

QI (Prioritas Utama)

Tidak ada dimensi yang jatuh di kuadran ini; tidak ditemukan aspek layanan yang penting bagi pengguna namun kinerjanya di bawah rata-rata sampai perlu perbaikan mendesak di level dimensi. Ini menandakan bahwa secara keseluruhan tidak ada kelemahan struktural yang kritis pada layanan Lab Sentral Unpad, meski di level item individual masih ada atribut spesifik (kecepatan pelayanan) yang perlu dibenahi.

www.unpad.ac.id

QIII (Prioritas Rendah)

Reliability (Kehandalan) mencakup kejelasan informasi hasil pengujian, akurasi hasil, dan ketepatan jadwal, dimensi ini berada di kuadran III, dengan kinerja (4.06) dan harapan (4.11) yang keduanya di bawah rata-rata dimensi lain. Meski secara relatif dianggap kurang menjadi prioritas dibanding dimensi lain, dimensi ini tetap layak mendapat perhatian karena mencakup aspek fundamental laboratorium (keakuratan dan transparansi hasil pengujian). Perbaikan dapat dilakukan bertahap, misalnya lewat penyederhanaan format pelaporan hasil dan kepatuhan jadwal penyerahan.

QIV (Kinerja Berlebih)

Tidak ada dimensi yang jatuh di kuadran ini; tidak ditemukan aspek layanan yang kinerjanya jauh melampaui ekspektasi pengguna sampai dianggap berlebihan pada level dimensi. Alokasi sumber daya layanan sejauh ini cukup proporsional, tanpa indikasi over-investment pada dimensi yang kurang dipentingkan pengguna.



Terima Kasih

Direktorat Pengelolaan Bisnis
Universitas Padjadjaran
Tahun 2026

Universitas Padjadjaran

Jl. Ir. Soekarno Km. 21 Jatinangor, Sumedang 45363

Jl. Dipati Ukur No. 35, Bandung 40132

www.unpad.ac.id

Shop Up



Karakteristik Responden/
Pelanggan

166 Data Responden

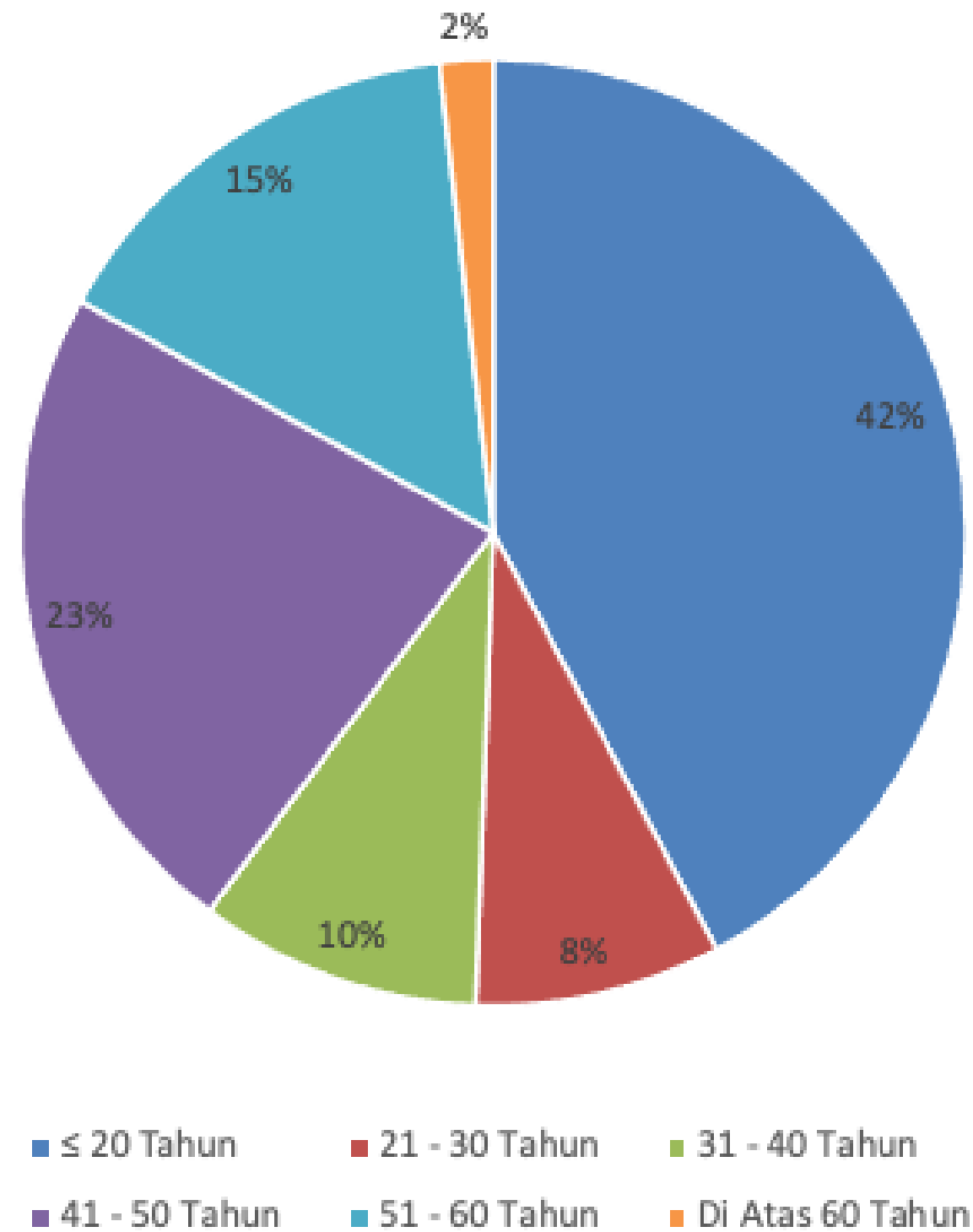
Shop Up

www.unpad.ac.id



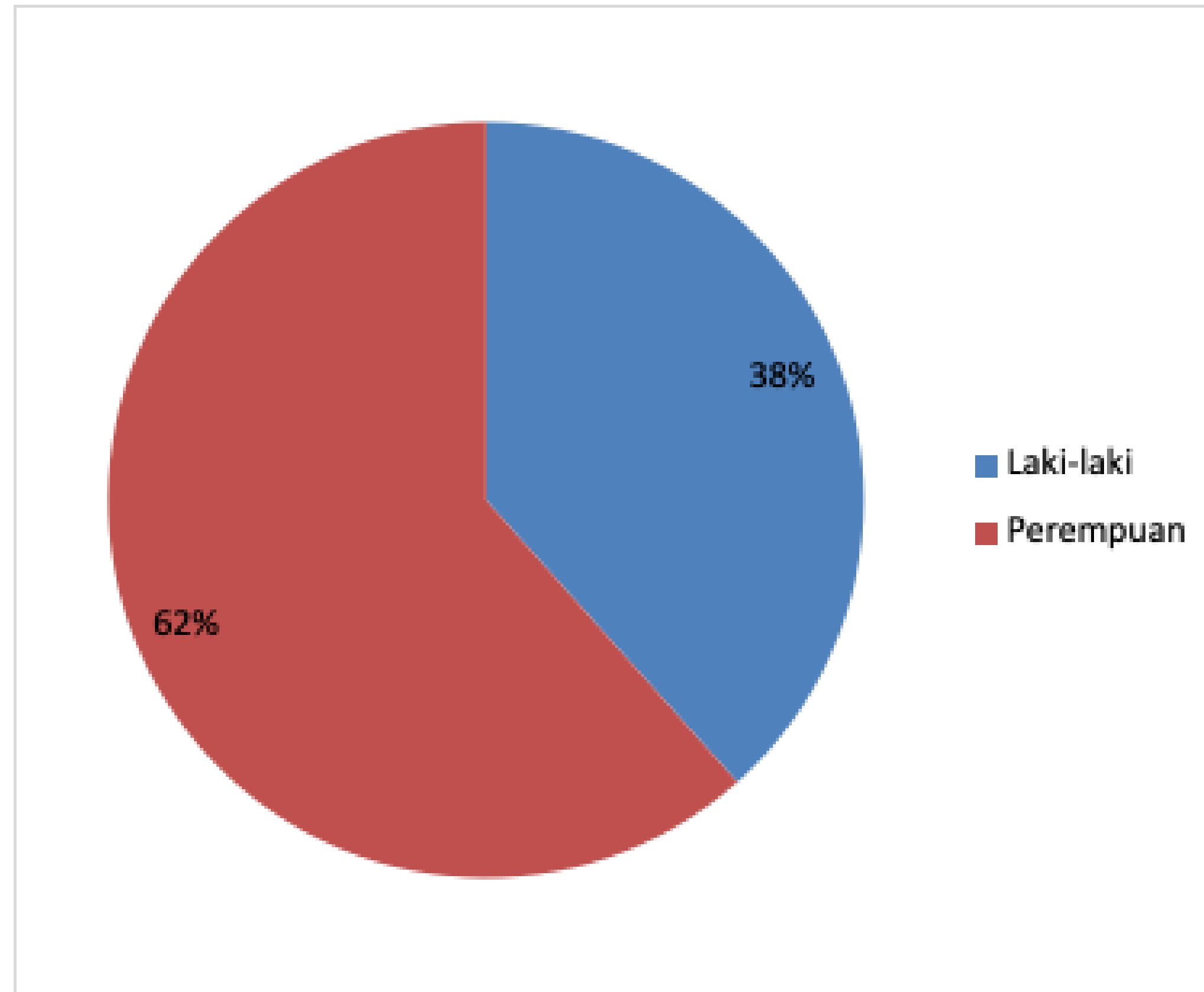
Karakteristik Pengguna

Usia Responden



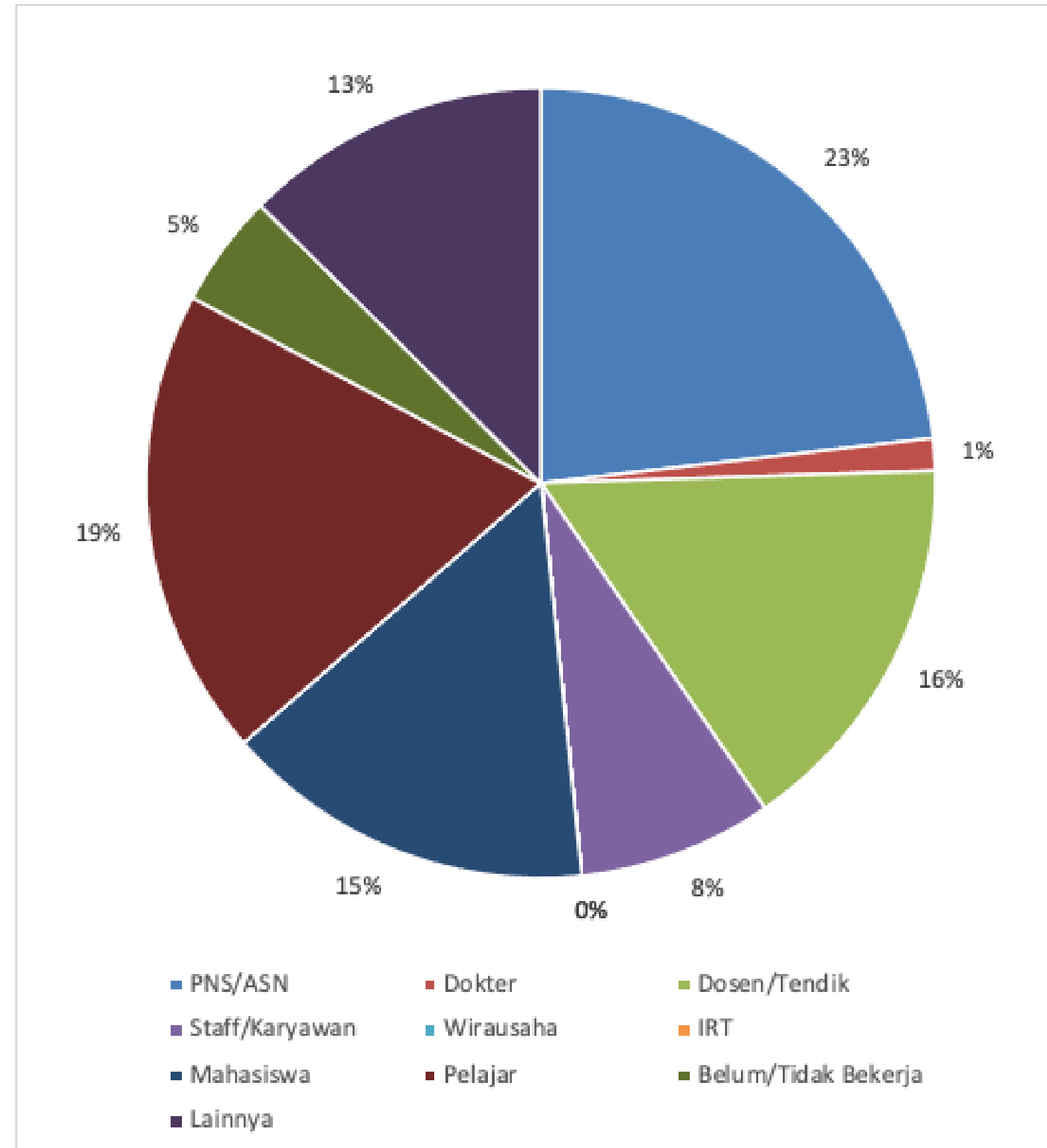
Karakteristik Pengguna

Jenis Kelamin



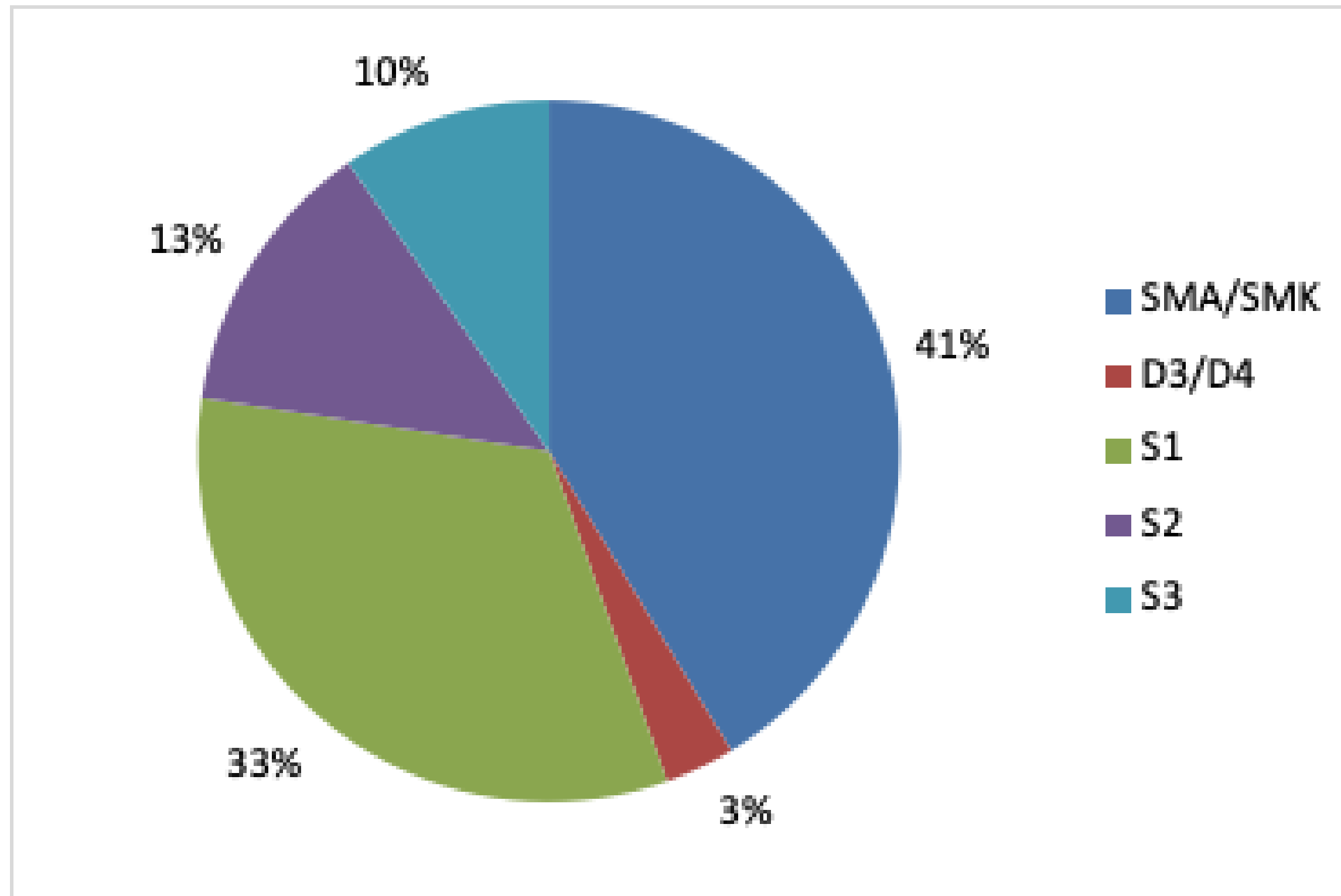
Karakteristik Pengguna

Pekerjaan Responden



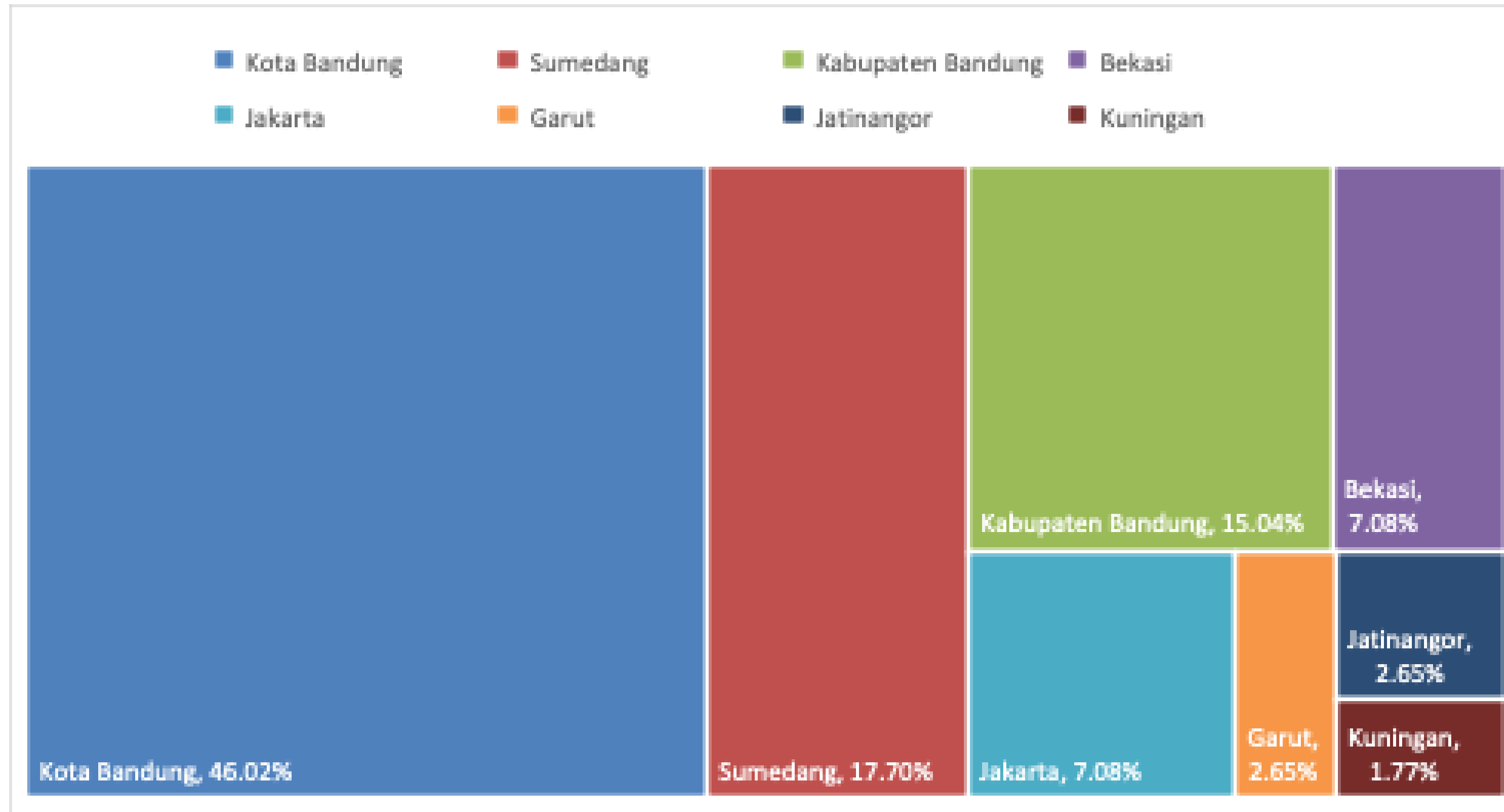
Karakteristik Pengguna

Pendidikan Responden



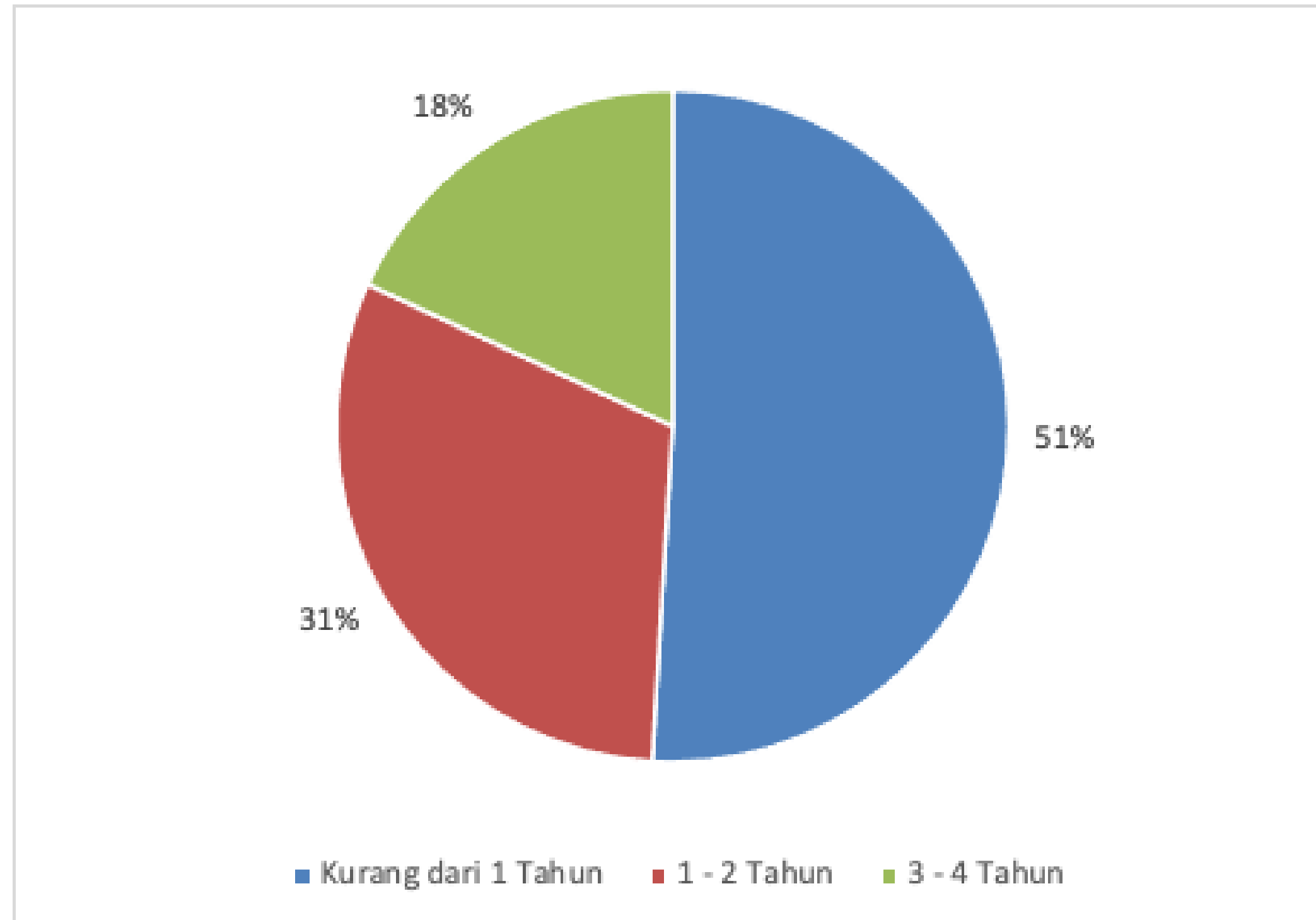
Karakteristik Pengguna

Wilayah Domisili Responden



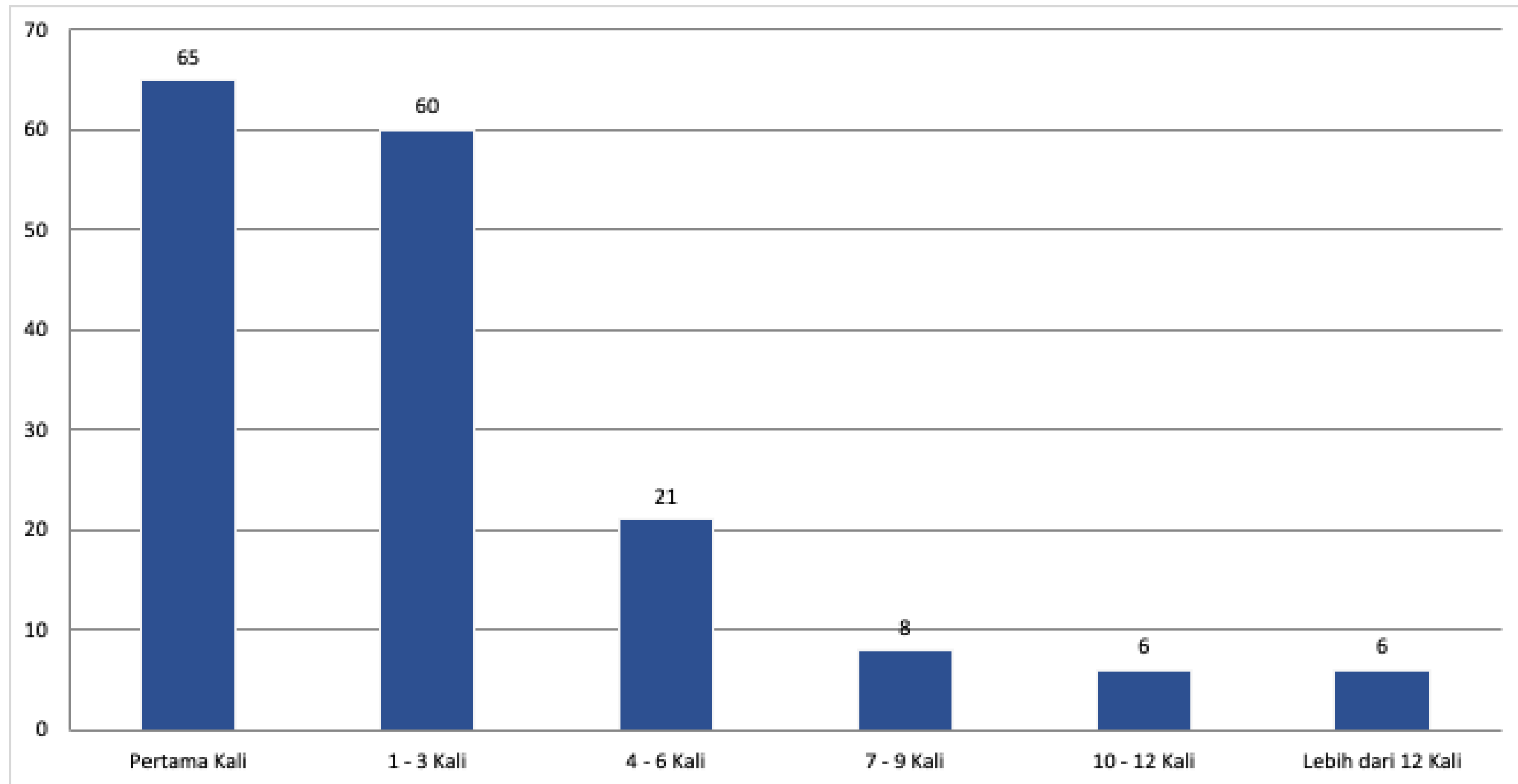
Karakteristik Pengguna

Lama waktu menjadi pelanggan ShopUp



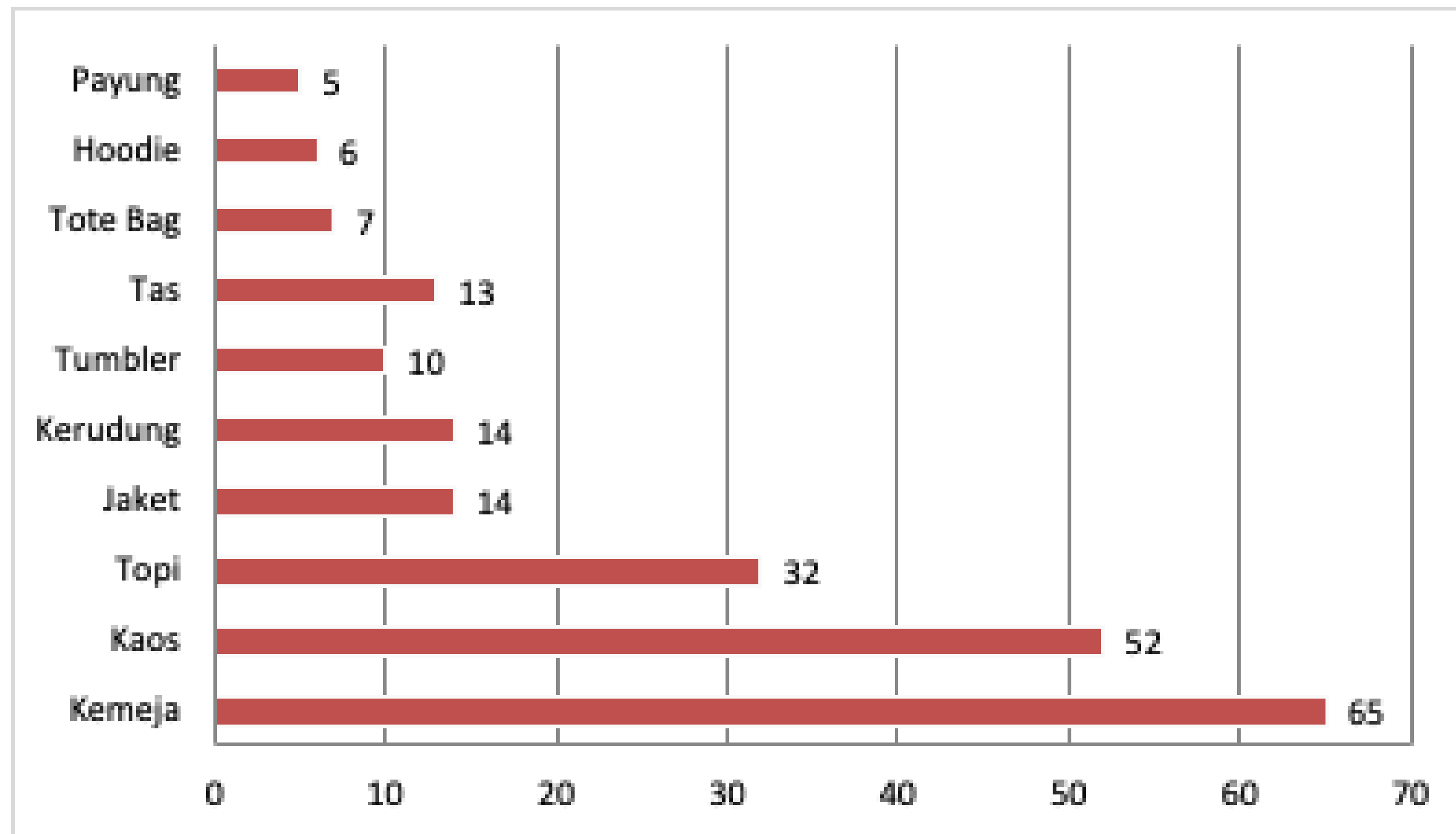
Karakteristik Pengguna

Frekuensi pembelian produk dalam satu tahun terakhir



Karakteristik Pengguna

Produk yang dibeli





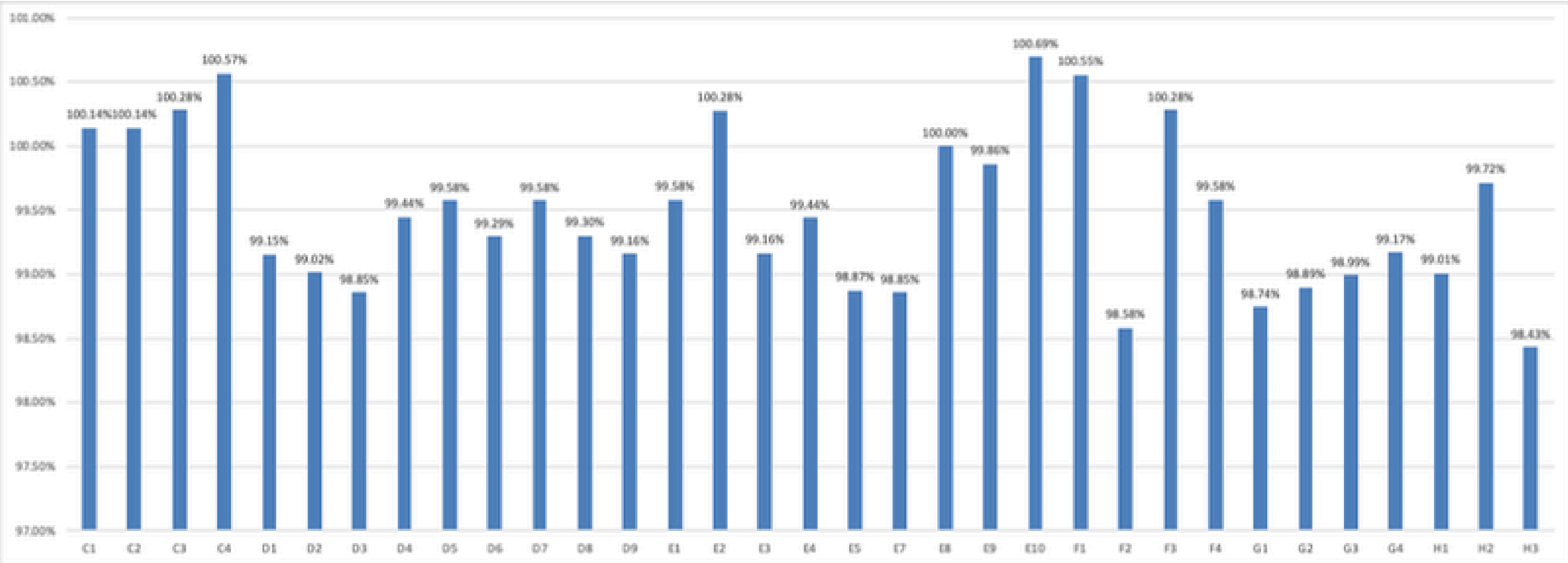
Analisis
Indeks Kepuasan Pelanggan

Shop Up



Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan ShopUp

Tingkat Kesesuaian (Kepuasan Pelanggan)



Tingkat Kesesuaian

Kepuasan Pelanggan



Grafik tingkat kesesuaian layanan Shop Up menunjukkan hasil survei kepuasan secara umum yang sangat positif, dengan rata-rata 99.49% dari 33 indikator layanan. Nilai berkisar antara 98.43% hingga 100.69%, di mana mayoritas (25 indikator) mencapai atau melebihi 99%, bahkan 9 indikator melampaui 100%, menandakan layanan secara konsisten memenuhi, bahkan pada banyak aspek melampaui, harapan pelanggan.



Rekomendasi Tingkat Lanjut

Shop Up

www.unpad.ac.id

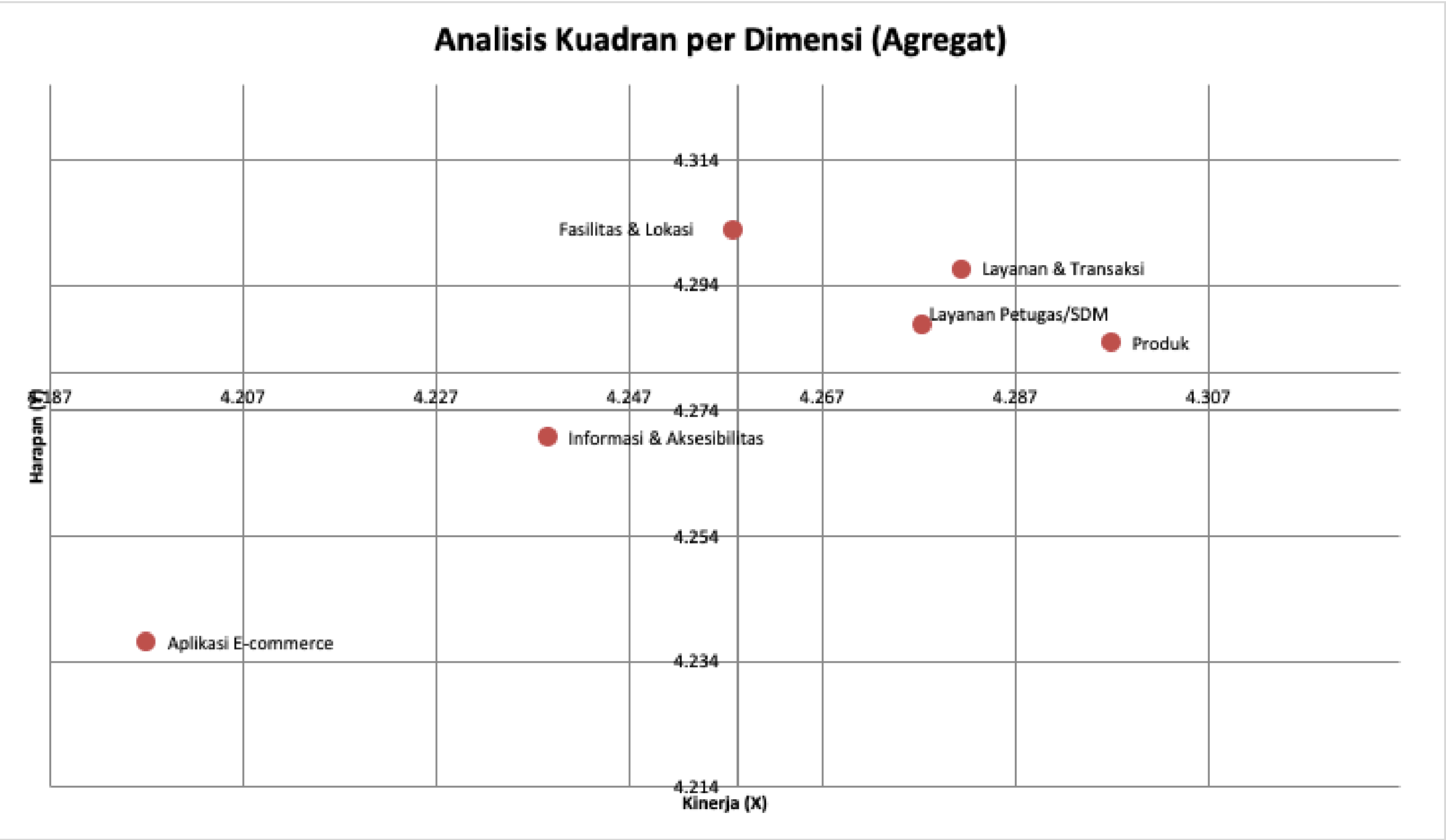


Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan Shop Up

Kepuasan Pelanggan Secara Keseluruhan



Analisis Kuadran per Dimensi (Agregat)



Kuadran 1 (Prioritas Utama)	Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi)
Fasilitas & Lokasi	Layanan & Transaksi
	Layanan Petugas/SDM
	Produk
Kuadran 3 (Prioritas Rendah)	Kuadran 4 (Kinerja Berlebih)
Informasi & Aksesibilitas	
Aplikasi E-commerce	

Shop Up

Rekomendasi Tindak Lanjut

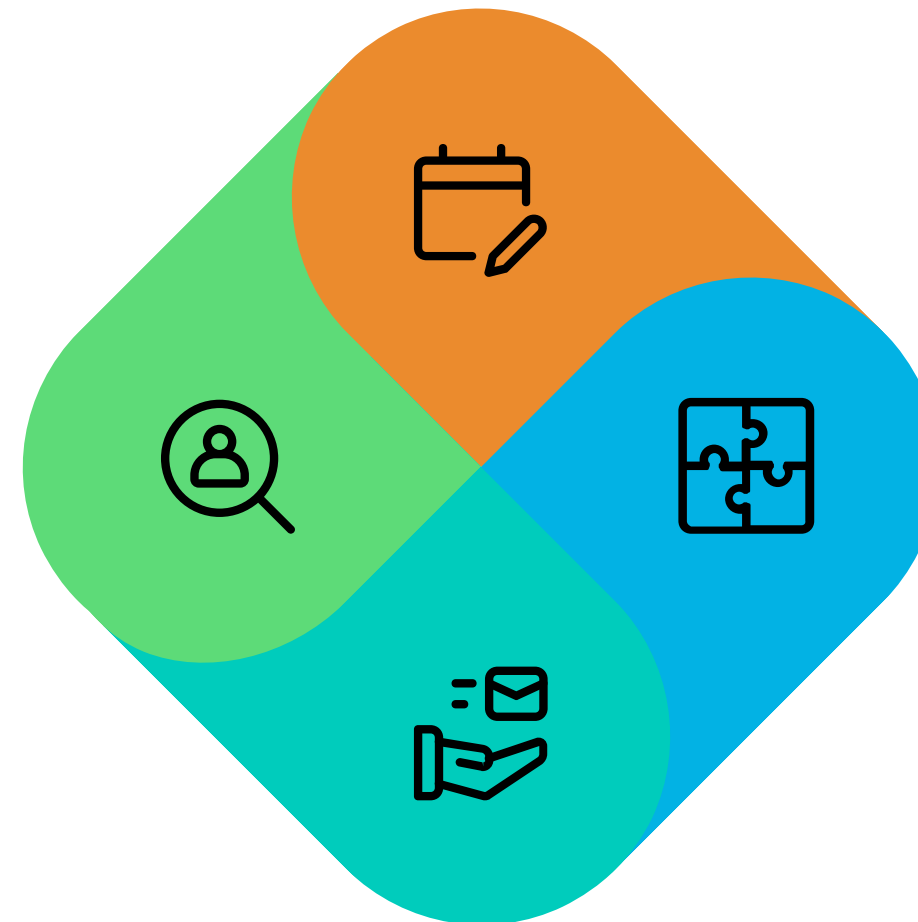


Prioritas Utama Perbaikan pada Kuadran I

Fasilitas & lokasi dinilai penting oleh pelanggan, namun kinerjanya masih sedikit di bawah harapan tersebut. Fokus perbaikan diarahkan pada kenyamanan sarana-prasarana toko, kestrategisan lokasi, serta kelengkapan fasilitas (termasuk aksesibilitas disabilitas) agar benar-benar sejalan dengan ekspektasi pelanggan.

Manajemen Harapan pada Pengaduan Kuadran III

Informasi & aksesibilitas serta aplikasi e-commerce berada pada area yang relatif kurang menjadi prioritas pelanggan dibanding dimensi lain, meski tetap berpengaruh pada persepsi layanan secara keseluruhan. Perbaikan dapat dilakukan bertahap lewat penyederhanaan akses informasi harga/prosedur dan penyempurnaan fitur pencarian di Tokopedia/Shopee, tanpa perlu jadi fokus utama investasi saat ini.



Pertahankan Prestasi pada Kuadran II

Layanan & transaksi, layanan petugas/SDM, dan produk menjadi kekuatan utama Shop Up, ketiganya dinilai penting oleh pelanggan dan kinerjanya pun sudah sejalan dengan harapan tersebut. Prioritas tindak lanjut adalah menjaga konsistensi lewat quality check rutin terhadap alur transaksi, standar pelayanan mahasiswa magang, dan ketersediaan ragam produk agar performa yang sudah baik ini tetap terjaga.

Efisiensi di Kuadran IV

Tidak ada dimensi Shop Up yang jatuh di kuadran ini; tidak ditemukan aspek layanan yang kinerjanya jauh melampaui ekspektasi pelanggan sampai dianggap berlebihan. Sumber daya layanan sejauh ini teralokasikan cukup proporsional, tidak ada indikasi over-investment pada aspek yang kurang dipentingkan pelanggan.

Terima Kasih

Direktorat Pengelolaan Bisnis
Universitas Padjadjaran
Tahun 2026

Universitas Padjadjaran

Jl. Ir. Soekarno Km. 21 Jatinangor, Sumedang 45363

Jl. Dipati Ukur No. 35, Bandung 40132

www.unpad.ac.id